



Explorando el Potencial del Onboarding Digital: Casos de Uso que Están Transformando las Empresas

Elsa Ramírez Hernández
Especialidad APIs - Servicios digitales

¿Qué es el onboarding digital?

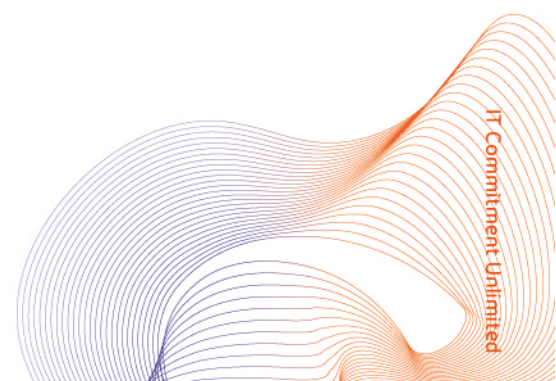
El onboarding digital es el proceso de integrar a nuevos empleados, clientes o usuarios a través de plataformas y herramientas tecnológicas, eliminando la necesidad de procedimientos manuales y en papel. Este enfoque no solo agiliza el proceso, sino que también mejora la precisión y la experiencia del usuario sustituyendo a las típicas mesas de control o a las áreas de entrega y validación de documentos.

Actualmente este tipo de onboarding es muy usado en el sector financiero a través de sus aplicativos móviles. Para este sector el onboarding digital es crucial para cumplir con los requisitos de KYC (Know Your Customer - Conoce a tu cliente). Las instituciones financieras utilizan plataformas digitales para verificar la identidad de los nuevos clientes de manera rápida y segura recopilando documentos de identificación, realizando la verificación de antecedentes y la validación de información personal, hasta realizar la firma de un contrato de servicio, todo a través de interfaces digitales.

Servicios digitales

El proceso de onboarding digital generalmente incluye los siguientes pasos:

- **Validación de Identidad.** A través de componentes basados en APIs (Application Programming Interface - Interfaz de Programación de Aplicaciones) se valida la identidad de nuevos clientes ya sean personas o empresas. Para ello se utilizan métodos como la biometría, el análisis de documentos via OCR (Optical Character Recognition - Reconocimiento óptico de caracteres) para extraer la información, o se analiza el comportamiento de uso del dispositivo. Estas validaciones pueden realizarse también directamente con las entidades oficiales que generaron los documentos presentados. Fig 1.



- **Gestión de Documentación.** Facilita la recolección, almacenamiento y gestión de documentos necesarios para el *onboarding*, garantizando que todo esté en orden. Típicamente se solicitan documentos como el comprobante de domicilio, que puede ser un recibo de teléfono, de agua u otro; un documento de situación fiscal y otros relacionados con el tipo de servicio que se desea ofrecer. Usando OCR se extrae directamente la información que se necesita agilizando la obtención de esta y evitando que el usuario la teclee, se evitan errores de captura y se facilita el proceso.
- **Screening.** El objetivo de este paso es revisar bases de datos y listas de sanciones para prevenir actividades ilícitas como el lavado de dinero y el financiamiento al terrorismo. Con esto las entidades financieras cumplen con las normativas al acceder al conjunto de listas publicadas por diferentes entidades oficiales en donde se identifican a personas o empresas que pueden poner en riesgo a su negocio.
- **Riesgo de crédito.** Otro paso dentro de este proceso es usar motores expertos basados en tecnologías de inteligencia artificial para definir los flujos de evaluación para conceder o no el servicio. Los datos que se usan son los generados por burós de crédito y se incluyen también las propias fuentes con información de riesgo.
- **Firma Digital.** Con la información obtenida hasta este momento se genera finalmente el contrato de servicio y se oficializa mediante la implementación de firmas biométricas o digitales, agilizando así la aceptación de contratos y acuerdos.

Casos de Uso

Hemos descrito el onboarding digital usado generalmente en la industria financiera, sin embargo, este tipo de onboarding tiene una amplia gama de aplicaciones en diferentes sectores:

Recursos Humanos

Así como se realiza de forma remota un contrato comercial de servicios, se puede generar también un contrato de trabajo. Se consigue realizar la validación de identidad a partir de un documento oficial y la toma de una selfie para la validación



biométrica facial. Generalmente se solicitan documentos como curriculum, certificaciones, comprobante de domicilio, información fiscal, acta de nacimiento, entre otros. Estos documentos pueden anexarse fácilmente a través de un dispositivo móvil o sacando una foto, y a partir de ellos se puede extraer la información esencial para hacer el llenado del contrato y para integrar el expediente del futuro empleado.

El siguiente paso puede ser ir directamente a la firma del contrato de trabajo usando un certificado digital autorizado, todo esto comprobando que es la persona que inició el proceso y obteniendo su consentimiento y autorización para la firma. Fig 2.

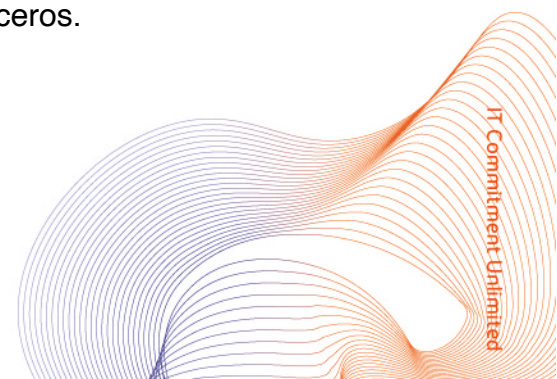


Existen dentro de esta industria algunas variantes. Por ejemplo, si consideramos el onboarding de personas jubiladas, a las cuales les haremos una prueba de vida remota en periodos posteriores. Se usa aquí la biometría facial o por voz.

Educación

En este sector se puede usar la validación de identidad a través de un proceso de onboarding digital para nuevos estudiantes y con ello mejorar significativamente la eficiencia y la seguridad del proceso de inscripción. Inicialmente los futuros estudiantes acceden a la plataforma de onboarding de la institución y crean una cuenta proporcionando información básica como nombre, dirección de correo electrónico y número de teléfono. Desde este momento se puede incluir la validación de estos datos comprobando que existen y que realmente pertenecen a la persona.

Posteriormente pueden subir documentos de identificación oficiales, como pasaportes, tarjetas de identificación nacionales o licencias de conducir, la plataforma puede utilizar APIs de gestión de documentos para facilitar la carga y el almacenamiento seguro de estos archivos y además verificar la autenticidad de los mismos. Esto puede incluir la comparación de los datos del documento con bases de datos gubernamentales o servicios de verificación de terceros.



Para una capa adicional de seguridad, se puede solicitar a los estudiantes que realicen una verificación biométrica realizando el reconocimiento facial, donde los estudiantes toman una foto o un video corto que se compara con la foto en su documento de identificación.

Aliados y Proveedores

Se puede también optimizar la incorporación de nuevos aliados o proveedores con flujos de trabajo automatizados que incluyen verificación de antecedentes, gestión de contratos y más. Igual que el ejemplo anterior se realiza un registro inicial pero la validación de identidad se aplica a los representantes legales o administradores de los proveedores o aliados.

Se incluye un proceso de screening de antecedentes para realizar la verificación de la reputación e historial de la empresa, incluyendo la revisión de las bases de datos de sanciones, listas negras y registros públicos asegurando que el posible proveedor o aliado cumple con las normativas y no tiene antecedentes negativos.

Para la evaluación del riesgo se consideran factores como estabilidad financiera y su historial de cumplimiento, así como información de bases de datos internas o públicas.

Finalmente se puede realizar la firma digital del contrato, agilizando el proceso y asegurando la validez legal de los documentos. La validación de identidad y el screening de antecedentes reducen el riesgo de fraude y aseguran que solo proveedores confiables sean admitidos. Fig. 3



En resumen, el uso de onboarding digital se puede expandir a varias industrias y procesos. Además, es un proceso compuesto por servicios digitales generalmente expuestos a través de APIs. En PRAXIS contamos con una plataforma que utiliza APIs para ofrecer servicios digitales que pueden ser fácilmente integrados en los sistemas existentes ayudando a las organizaciones a mejorar sus procesos de onboarding digital con consultoría funcional en diversos sectores.



A business card for Elsa Ramírez, Digital Products Director at PRAXIS. The card features a circular portrait of her, surrounded by concentric circles. To the right of the portrait are three contact icons: a phone icon with the number 55 5080 0048, an email icon with the address apiplatform@praxisglobe.com, and a LinkedIn icon with the profile name [elsaramirezhernandez](https://www.linkedin.com/in/elsaramirezhernandez). The PRAXIS logo is at the top center. The name **Elsa Ramírez** and title **Digital Products Director** are at the bottom.

