

## FIRMA DIGITAL: LA EVOLUCIÓN NATURAL DE LA DIGITALIZACIÓN

JUNIO DE 2021 | N.º 16

### INTRODUCCIÓN

Hablar de transformación digital es hablar de un tema de la agenda actual. Es hablar de procesos, cambio, adaptación y madurez digital. En este contexto de evolución digital es donde surge de forma natural la solución de firma digital de EDP.

Supone claramente una de las muestras de la incuestionable madurez digital que la compañía ha alcanzado en los últimos años. Por un lado, ha demostrado ser un paso natural en el viaje de transformación digital del grupo. Por otro, se trata de una señal inequívoca de su absoluta vanguardia en el mercado.

### RETOS PRINCIPALES

Aparte de ser una consecuencia natural del proceso de transformación digital de EDP, la firma digital ha respondido a varias necesidades. Principalmente:

- encontrar una solución de firma digital uniforme para todo el Grupo EDP;
- ofrecer una solución rápida para la firma de documentos a pesar de las restricciones impuestas por las medidas contra la COVID-19;
- contribuir al cumplimiento del lema corporativo de las tres «des»: descarbonizar, descentralizar y digitalizar.

### SOLUCIÓN

Como muchas otras exitosas iniciativas de EDP, la firma digital empezó como un mVP diseñado por la DGU para responder a una necesidad concreta de una unidad de negocios. En este caso, de la UNGE (Unidad de Negocios de Gestión de la Energía). En marzo de 2019 entró en producción la *Digital Signature@UNGE*, una versátil herramienta cuya escalabilidad sería la base para futuros desarrollos.

Actualmente, EDP tiene tres plataformas de firma digital diseñadas para responder a tres posibles tipos de firmas según su valor probatorio: cualificada y avanzada (requieren la emisión de un certificado) y simple.

En conjunto con *DigitalSign*, la DGU dio a luz a la plataforma de firma digital corporativa para la firma de documentos sin necesidad de aprobación previa y delineó la integración de la firma digital en la plataforma *Decision* para casos que exigieran dicha aprobación previa a la firma. Junto a esas dos plataformas y para los escenarios más simples (firma en nombre propio), también es posible firmar documentos mediante Adobe Acrobat Reader/Autenticação.gov usando la firma digital integrada en la tarjeta de identificación de los ciudadanos portugueses.

# 2 728

firmas digitales realizadas

# 136 400

Número aproximado de folios de papel ahorrados

# 227

horas de trabajo ahorradas

### Sobre la Digital Global Unit (DGU)

La Digital Global Unit (DGU) nació para ayudar al Grupo EDP a impulsar la transformación digital mediante el desarrollo de ideas innovadoras para mejorar y optimizar los procesos y, de esta forma, simplificar el recorrido tanto de clientes como de empleados. Integrado por un equipo multifacético de desarrolladores, ingenieros, diseñadores, científicos de datos y otros expertos, DGU trabaja todos los días para convertir ideas imposibles en proyectos comerciales exitosos en EDP Digital Factory.

**EDP - ENERGIAS DE PORTUGAL S. A.**  
Digital Global Unit (DGU)  
Av. 24 de Julho, 12 - Lisboa  
dgu@edp.pt

## CÓMO FUNCIONA

### SaaS y API

La versatilidad de la solución encontrada en el mercado permitió el desarrollo de dos tipos de servicios. Primero, un portal web SaaS (software como servicio), donde se sube el documento y se remite para su firma. En segundo lugar, una integración API (interfaz de programación de la aplicación) de la función de firma digital en sistemas como *Decision*, lo que hace posible gestionar las aprobaciones y las firmas en una sola aplicación y una única interfaz.

### ACROBAT READER / AUTHENTICACIÓN.GOV

Para casos en que baste una firma más simple en nombre propio, sin necesidad de un certificado, es posible firmar usando la tarjeta de identificación de ciudadano (Portugal) y Adobe Reader. Es la opción recomendada para la firma ocasional de documentos.

### EMISIÓN DE CERTIFICADO

Las firmas cualificada y avanzada tienen mayor valor probatorio y son por ello adecuadas para la junta directiva o individuos con poderes vinculantes en la empresa. Para esas firmas es necesario pedir configurar un certificado con validación de la identidad. Esas solicitudes pueden hacerse vía *ServiceNow* e implican ciertos costes.

### ASISTENCIA

Para garantizar el éxito de la adopción de las herramientas de firma digital y su uso correcto, se hizo gran hincapié en la comunicación sobre esas plataformas y en la asistencia dada a los usuarios. El objetivo era hacerles más conscientes a la vez que se despejaban y clarificaban algunos recelos comprensibles pero infundados sobre las firmas digitales y su valor.

### BENEFICIOS

- Procedimientos de firma más simples y ágiles.
- Ahorro de tiempo y mayor eficiencia como resultado directo de la agilidad conseguida.
- Un importante paso hacia adelante en la digitalización y descarbonización de la compañía es la reducción de impresiones en papel y la puesta de la tecnología al servicio de la productividad de los procesos.
- Mayor seguridad al acceder a la documentación y al archivarla por la rastreabilidad que permite lo digital.

## BACHES EN EL CAMINO

La adopción de herramientas de firma digital es una indudable señal que prueba la gran madurez digital de la compañía. A pesar de las probadas ventajas de la firma digital, la heterogeneidad sociocultural que caracteriza tanto al universo del personal de EDP como a sus socios implicó varios desafíos en la aceptación, uso y generalización de esta función. Siendo la DGU consciente de que solo un esfuerzo de comunicación e información podía superar la resistencia al cambio, invirtió en divulgar y ofrecer información sobre qué eran esas herramientas de firma digital, cómo funcionaban y cuáles eran sus ventajas.

Tal esfuerzo se materializó también en la constante disponibilidad del equipo del proyecto para apoyar a las diversas unidades de negocio clarificando sus dudas y mostrando las herramientas.

Un esfuerzo que sin duda dará excelentes resultados en todo el universo EDP y será una contribución decisiva para un futuro más sostenible.

## RESULTADOS

Tardar minutos en vez de días en firmar documentos; pasar de varias interfaces a una sola; responder a los desafíos de una pandemia permitiendo a la organización, a través de su CAE (Consejo de Administración Ejecutivo), garantizar el funcionamiento de las operaciones de una entidad de las dimensiones de EDP; contribuir a la desmaterialización, la descarbonización y la digitalización de la compañía... Cuando todo eso concurre, sabemos que estamos ante un claro caso de éxito. Un caso en que el uso efectivo de la tecnología mejora la calidad de vida de quienes más importan: las personas de EDP.

Los actuales exitosos resultados de las tres plataformas, que es previsible que se mantengan, son indudablemente fruto del trabajo en equipo entre la DGU y las unidades de negocio, del conocimiento y la capacidad de responder a las necesidades de la compañía y de la convicción de que EDP es un líder a la vanguardia de la transformación digital.

Hay pocas cosas que puedan predecirse sobre el futuro. Pero es posible anticipar que en el siguiente paso de las soluciones de firma digital habrá una creciente integración con otras aplicaciones de EDP. Así, ofrecer una experiencia sin tacha supone lo que a veces se percibe como la excepción de un valor sin el que no sería posible entender el futuro.