

LOS ARCHIVOS  
Y LA INTELIGENCIA  
ARTIFICIAL



**NUESTRA FINA RED  
DE CONEXIONES**



**E**stamos viviendo un escenario histórico e inigualable que nos ha puesto de cabeza, nos ha retado e invitado a pensar fuera de la caja, a dejar de actuar de manera convencional para buscar soluciones y alternativas que nos permitan salir adelante de la situación. Cuidar más que nunca la salud, y sobre todo como líderes empresarios y directivos que somos... de sobrevivir. Y aplico este término debido a que sabemos que como todo lo que existe es temporal, y debemos atravesar este pasaje.

Ante lo dicho, que mejor que estar unido, bien informado, con planes a corto plazo, con equipos de trabajo sólidos y motivados, allegados de gente comprometida y orientada a lo que nosotros como líderes intentamos inspirar y transmitir, y por eso que en esta organización de colegas, competidores y socios comerciales nos unimos, compartimos buenas y malas experiencias, nos fortalecemos con temas de interés común, complementamos nuestra oferta de servicios con las empresas que forman parte de FIEGI, y así construimos.

Tenemos un gran reto y una responsabilidad grande con nuestra gente y la economía de nuestros países, por lo que estoy muy agradecido por estar aquí compartiendo con ustedes este testimonio exitoso de asociación. Que traspasó fronteras y cuenta con un importante número de empresas de América, Portugal y España, que ha integrado muchas soluciones y sobre todo vinculando necesidades con oportunidades.

En el grupo que conforma la mesa directiva de esta asociación, nos gusta ver el vaso lleno, entregando capacitación a nuestros socios, validando la calidad de los ponentes y buscando las mejores alternativas que permitan influir en la cultura de nuestras empresas. Queremos estrechar lazos de amistad y de conocimiento a tal grado que podamos pedir recomendaciones en otros lugares del mundo y hacer que nuestros servicios y avances tecnológicos puedan llegar a muchos usuarios.

FIEGI ofrece a la membresía interesantes Master Classes donde aprendemos temas de innovación especialmente aterrizados a nosotros y nuestros roles, orientados a temas de interés común y con ponentes de calidad internacional.

Contamos con una flexible y sólida estructura que nos ha permitido desarrollar una plataforma de interacción y participación, que será el medio de enlace entre los socios, patrocinadores y clientes, creando así una atmósfera de economía circular provechosa para todos.

Sobre todo reforzar el reto que tenemos de mejorar y permanecer en el juego, adaptarnos a la nueva normalidad y capitalizar las oportunidades que tenemos frente a nosotros, y juntos, agremiados, agrupados, tendremos más fuerza, mejores impactos y sobre todo una estructura de apoyo para nuestros socios y amigos.

Aprovecho para agradecer el trabajo de todo el equipo y mesa directiva que incansablemente y de manera honorífica dedica su tiempo al desarrollo de la asociación y a entregar beneficios, a nuestros socios por creer en nosotros y depositar su confianza, así como obtener su retroalimentación que nos permita mejorar cada día.

Invito a que nuestro grupo de vicepresidentes y Directores recientemente nombrado, busque candidatos a integrar nuestras filas, que promueva con el estandarte de FIEGI esos objetivos que buscamos y que aporten al grupo de manera importante, nutrida y con calidad como cada uno de nosotros.

De esta manera, estamos viviendo el primer ejemplar de nuestra revista que estoy seguro será de gran interés para todos, que será un medio de comunicación interesante y que haremos que la misma, informe, divierta y vincule a todo nuestro gremio.

Muchas gracias por su atención y vamos por mucho FIEGI

**Daniel Mora Dragicevic**  
Presidente  
FIEGI

## Índice

### Mensaje del presidente

#### Gestión de la información

Archivos e inteligencia artificial .....1

¿Empresas preparadas para el futuro?

las ventajas de un sistema de gestión

de contenido empresarial .....4

Firma electrónica .....8

La tecnología puede ser decisiva

para crear una cultura digital por

parte de las empresas .....11

#### Herramientas del éxito

El propósito del servicio .....13

#### Actualidad

Reflexiones sobre nuestro mundo

caótico ¿Podemos hacer algo? .....16

El futuro del trabajo después

de la pandemia: 2020 fue el año

de la digitalización y 2021 será

el año de la humanización .....20

#### Nuestras ciudades

Video Guayaquil .....23

#### Círculo de lectura

Recomendaciones

Mayo 2021 .....24

#### Historias

de la membresía

Las pérdidas se convierten

en ganancias .....27

#### Directorio .....30

### Consejo editorial

#### Presidente:

Daniel Mora

#### Vicepresidenta de comunicación:

Viviana Chang

#### Vicepresidenta administración:

Lourdes Salazar

#### Vicepresidente contacto:

José Luis Reguera

#### Director Norteamérica:

Alejandro Celis

#### Director Centroamérica:

Fanor Fernández

#### Director Sudamérica:

Xochitl Cruz

#### Director Brasil y Portugal:

Luiz Alfredo Santollo

#### Gerencia de planeación:

Roberto Campo

#### Gerencia operativa:

Alan Mendoza

#### Gerencia contenidos:

Alexis Cruz

#### Arte y diseño:

Airmedia



**Ramón Aguilera Murguía.**

Experto en sistemas de gestión documental y administración de archivos por más de 40 años. Con maestría en historia por la Universidad Iberoamericana, especialidad en paleografía, diplomática y archivística por la Escuela Archivística, Paleografía y Diplomática de Ciudad del Vaticano, maestría en gestión documental, transparencia y acceso a la información por la Universidad Autónoma de Barcelona. Actualmente es director general de la Escuela Mexicana de Archivos y vicepresidente de Archiveros sin Fronteras Internacional.

## Archivos e inteligencia artificial

**U**n tema al que con frecuencia no le damos importancia en el desarrollo de nuestra vida cotidiana, es el relacionado con los archivos. Sin embargo, estamos rodeados de información: producimos, difundimos, consultamos, intercambiamos y conservamos información, ya sea personal, de la organización en la que trabajamos o del producto de las relaciones con las instancias públicas como ciudadanos para solventar nuestra vida individual o corporativa. La información se encuentra en los documentos, ya sea en soportes analógicos o digitales. Estos documentos se organizan y conservan en lo que llamamos archivos, a través de prácticas soportadas en una teoría robusta y en una metodología desarrollada en el tiempo, que le dan solidez, como saber o disciplina.

Esta disciplina como tal, se ha venido construyendo desde el último tercio del siglo XVII y no ha dejado de evolucionar. Soportada en paradigmas y principios universales, la archivística se ha convertido en un elemento más del concierto interdisciplinario que promueven el conocimiento en sus diferentes expresiones, alentados por movimientos globales como “la ciencia abierta”, “los datos abiertos”, “la memoria y verdad” en el tema de los derechos humanos, incluso, como la memoria vinculada a las prácticas culturales consideradas marginales, *underground*, desobedientes o como “archivos fuera de lugar”, en donde se reflexiona sobre los desbordes discursivos, expositivos y autorales del documento en diferentes vertientes como las artes, los museos, las fonotecas, etcétera. En fin, los archivos están abiertos al diálogo con todo tipo de saber, porque es un factor transversal de la actividad humana.

En esta perspectiva, los archivos igualmente se vinculan de manera dinámica en el diálogo que hoy en día han abierto las tecnologías de la información y comunicación. La llamada “transferencia tecnológica” o transición al mundo digital, abre las puertas y las ventanas de oportu-

nidades a los archivos para contribuir con su base metodológica en la gobernanza de la información digital. La experiencia en el manejo de los documentos analógicos se transfiere a los documentos digitales y este intercambio posibilita una continuidad en el desarrollo de las “tecnologías intelectuales” (Nicolas Carr, 2011), del ábaco, de la calculadora, de la imprenta, de las bibliotecas, de los archivos hasta del internet semántico o de las cosas.

Vivimos en un nuevo ecosistema económico (la cuarta revolución industrial o economía 4.0, el “e-comercio”), político (gobiernos abiertos, gobiernos digitales y los temas democráticos como la transparencia, el derecho al acceso a la información, la protección de datos personales, la rendición de cuentas y el combate a la corrupción, nuevas generaciones de derechos humanos, etcétera), social (movimientos sociales conocidos como “primaveras”, reivindicación de la mujer, visibilidad de grupos marginados, e incluso, retorno de prácticas repudiadas por el pasado como el racismo), por último; tecnológico, donde entre otras cosas, se viene impulsando el desarrollo de la inteligencia artificial (IA).



## Deseándoles a todos una buena salud y seguridad durante estos momentos difíciles. ¡Se avecinan mejores días!

### Ross

K-2 Partners se especializa en servicios de fusiones y adquisiciones para las empresas de gestión de información y la industria de destrucción (RIM). Ayuda a los dueños a lograr valoraciones en tiempo record al momento de vender. Cada uno de nosotros tiene muchos años de experiencia operativa en el sector de la gestión documental en alta gerencia y hemos llevado a cabo más de 250 transacciones de fusiones y adquisiciones alrededor del mundo.

Nuestro prestigio en la industria, relaciones de alto nivel y la amplia experiencia en acuerdos negocios de este giro, avalan que: conocemos a los compradores, sus objetivos y cómo cerrar de manera eficiente tratos que representen una ganancia para ambas partes. Lo más importante, tenemos un historial inigualable de exceder las expectativas sin importar las condiciones del mercado.

Ross Engelman, Socio Director  
Mobile +1 (484) 222-3123  
ross.engelman@k-2partners.com

Luiz Santoyo, Associate Brasil  
Pablo Teubal, Associate Sudamerica  
luiz.santoyo@k-2partners.com



**K-2 PARTNERS**  
**Mergers & Acquisitions**

Al respecto, el físico Max Tegmark en su libro Vida 3.0 (2018) nos explica qué es la IA a través de tres momentos de la evolución humana relacionada con la tecnología:

○ **Vida 1.0:** evolución biológica. Es la incapacidad para rediseñar el software y el hardware.

○ **Vida 2.0:** evolución cultural. Es la capacidad de rediseñar buena parte de su software, y podemos aprender nuevas habilidades complejas.

○ **Vida 3.0:** evolución tecnológica. Aún no existe en la Tierra, puede rediseñar drásticamente no solo su software, sino también su hardware, en lugar de que este evolucione de forma gradual a lo largo de las generaciones (p. 41).

la IA tenga objetivos no alineados a los nuestros; que sea mal orientada, ya que no necesita un cuerpo, solo basta una conexión a internet.

- Sin duda, el control de las cosas, está en la inteligencia.
- Faltan varias décadas para que la IAG llegue a su pleno desarrollo, mientras tanto, debemos ocupar ese tiempo para que sea segura y benéfica.

Todo lo que nos gusta de las civilizaciones es producto de la inteligencia humana, por lo que, sí podemos amplificarla mediante una superinteligencia, obviamente se abrirá ante nosotros la posibilidad de hacer que la vida sea aún mejor.

El avance en general de la IA debe ser visto como una oportunidad para mejorar nuestras vidas, no para aniquilarla. El uso racional de las herramientas tecnológicas que creamos, depende de nosotros porque esto es lo que nos hace humanos.

Entendiendo que existe un desarrollo y una aplicación de la IA en muchos campos de nuestra vida, el mundo de los archivos no queda exento de su influencia. Veamos algunos impactos en el manejo y preservación de la información.

Vivimos en un mar de información que ocupa el ciberespacio, fenómeno que muchos denominan como el “tsunami de datos” que hace imposible procesar con medios naturales humanos la masa informativa que actualmente se produce. Ante tal situación, han surgido, como nos señala Geoffrey Yeo (2020), modelos para analizar y explotar grandes cantidades de datos; como es el caso del “big data” aplicado, entre otros

Sin duda, vamos caminando hacia el desarrollo de la IA, y más aún, hacia el desarrollo de lo que los estudiosos llaman la inteligencia sobrehumana. La inteligencia se entiende como la capacidad de alcanzar objetivos complejos. La IA es la inteligencia no biológica. La inteligencia artificial general (IAG) se define como la capacidad de realizar cualquier tarea cognoscitiva, al menos, igual a la de los seres humanos. Por su parte, la superinteligencia es la inteligencia general muy superior a la humana (Max Tegmark, 2018, pp. 56 -57). Como quiera que sea, el autor antes citado afirma que hay una serie de verdades que debemos tener en cuenta:

- No sabemos cuándo llegará la superinteligencia.
- En un tema que ciertamente ocupa a muchos investigadores.
- La principal inquietud es que,

campos, a la investigación de mercado con el fin de establecer patrones de comportamientos y tendencias, o a la investigación académica con nuevas técnicas analíticas. Hoy se habla de organizaciones que emplean los “data lakes”, “lagos de datos digitales” infinitamente expandibles que les permitirán aprovechar todos los datos utilizando la búsqueda, la “minería de datos” o la “minería de textos”. Igualmente, el “blockchain”, que en un principio fue identificado con el bitcoin y otras criptomonedas, se ha expandido a otros campos como en el manejo de la información de manera confiable y segura, ya que es un registro único consensuado, distribuido y verificado (hash) en varios nodos de una red. No menos importante es considerar la computación cuántica que abre las posibilidades de nuevos algoritmos con mayor capacidad por medio de los “cúbits”.

Otro factor importante que se discute con el uso extensivo de las tecnologías de la información, es el relacionado con la conservación o no de todos los documentos. La preservación digital a largo plazo es un tema con varias aristas. Ante la evidencia de que la tecnología actual permite almacenar grandes cantidades de datos y con un costo relativamente barato; o ante la afirmación de que no es fácil eliminar los rastros digitales y si así fuera, existen técnicas forenses que pueden resucitar documentos que se creían eliminados, algunos opinan que debemos conservarlo todo. Lo anterior, pone en predicamento el proceso archivístico de valoración que tradicionalmente se ha enfocado a una conservación selectiva, destruyendo lo que no es importante; pensemos en los registros contables una vez cumplidos los años que debemos conservarlos por mandato de las autoridades hacendarías para futuras auditorías fiscales.

Otra vertiente de la preservación está encaminada a considerar cómo garantizar la conservación a largo plazo ante la obsolescencia tecnológica. ¿Qué conviene adoptar para alcanzar dicho propósito? La migración o la emulación, por ejemplo. ¿Qué objetos digitales conviene adoptar para la preservación? ¿Qué es un repositorio digital confiable y seguro? En suma, sin duda, detrás de estos modelos y tendencias relacionados con los documentos, con los datos y con la información; está el desarrollo de la IA.

Las tecnologías de la información impulsadas por la IA nos ponen serios retos a los archivistas. Pero, en nuestra profesión, aún con el uso de las tecnologías y el desarrollo de la IA, tenemos que seguir utilizando herramientas mentales como la clasificación y la descripción o el uso de instrumentos cognoscitivos, como la hermenéutica en la valoración. Lo importante es saber combinar el avance tecnológico en beneficio de los servicios archivísticos que garanticen la información oportuna para la toma de decisiones, para la satisfacción de intereses y necesidades de los ciudadanos y, desde luego, para fortalecer y conservar nuestra memoria colectiva o social, que es el signo distintivo que nos hace diferentes de las máquinas. +

## ¿Empresas preparadas para el futuro? las ventajas de un sistema de gestión de contenido empresarial

El 2020 trajo consigo muchos desafíos para las empresas e instituciones en todas las industrias y sectores; sin embargo, también fue un año en el que vimos mucha resiliencia, innovación y una aceleración en la transformación digital. Las organizaciones de gobiernos, instituciones educativas, el sector salud, las entidades financieras y las organizaciones de comercio, han tenido que implementar soluciones digitales para facilitar la continuidad de negocio, incrementar el acceso a sus productos y servicios en línea, y facilitar la colaboración entre empleados que se encuentran laborando desde casa o con opciones flexibles. **Con estos cambios también hemos visto como las expectativas de los clientes y empleados, han cambiado. Es necesario que los líderes empresariales reconozcan que nunca se podrá regresar a un mundo pre-COVID.**

Uno de los factores que será una constante en las empresas que regresan a sus operaciones y reinventan el ambiente de trabajo del futuro, es la transición a procesos digitales. Por mucho tiempo, los sistemas de gestión de contenido empresarial (ECM, por sus siglas en inglés) han sido parte fundamental de la infraestructura tecnológica de una organización por las funcionalidades que brindan para la gestión documental, gestión de archivos, y automatización de procesos de negocio. Ahora más que nunca, un sistema ECM es esencial para la sustentabilidad del negocio a largo plazo, especialmente un sistema ECM en la nube. Un sistema robusto de ECM en la nube permitirá a las empresas tener agilidad organizacional, fomentar la seguridad y gobernanza de la información, y ultimadamente, crear una empresa moderna, innovadora, pero sobre todo posicionada estratégicamente para el futuro.

### La tecnología en la nube impulsa la agilidad

Durante el año pasado, se presentó la necesidad inmediata de facilitar las opciones de trabajo remotas, y en muchos casos se suspendieron los servicios presenciales. La pandemia fue un parteaguas que marcó la necesidad que existe

de migrar a plataformas en la nube para la continuidad y sustentabilidad del negocio, y dejar atrás las soluciones con software de instalación local. Este cambio incluye también a sistemas ECM, ya que es necesario tener acceso a la información y a los procesos de negocio sin importar desde dónde se esté laborando. Esta agilidad de poder enfrentar inmediatamente los cambios y necesidades del negocio y clientes, es la llave del éxito para el futuro.

Las organizaciones en el sector salud, como el *Translational Pulmonary & Immunology Research Center*, utilizaron un sistema ECM durante la pandemia para crear formularios electrónicos y automatizar procesos para recibir solicitudes de prueba de COVID-19 y mantener un registro puntual. La pandemia puso a prueba la agilidad del centro de investigación y este comprobó que estaba listo para enfrentar cualquier situación. De igual manera, se está viendo el cambio en las instituciones educativas y organizaciones gubernamentales, sectores renuentes a realizar el cambio a tecnología en la nube, al considerar crear un marco de trabajo para la transición a la nube lo antes posible. En un futuro cercano, continuaremos viendo cómo las industrias altamente reguladas rápidamente inician con



**Juan Carmona** es el Gerente de Territorio en Laserfiche para la región Latinoamericana con base en Guadalajara, Jalisco, México. Es egresado de la carrera de Negocios Internacionales en la Universidad Politécnica del Estado de California en Pomona. Desde su egreso de la universidad, y desde hace más de 8 años, se ha dedicado y enfocado en la industria de soluciones de Gestión de Contenidos Empresariales (ECM) y lo que hoy día se conoce como Plataforma de Servicios de Contenido (CSP).



implementaciones de sistemas ECM en la nube, y cómo trabajan para implementar lo antes posible formularios electrónicos y automatizar los procesos de negocio.

### Un futuro más seguro

Durante la pandemia, todos se enfocaban en los riesgos que se generaban por la situación, ya sea riesgos de salud o económicos; sin embargo, los riesgos a la ciberseguridad también aumentaron por el número de empleados que se encontraban laborando desde casa, los cambios en los sistemas y planes de continuidad que se ejecutaban según las necesidades, y el incremento en las necesidades de informática. Las empresas que contaban con sistemas ECM confiables y seguros, utilizaron los parámetros de seguridad en su sistema para controlar el acceso a la información, y garantizar el cumplimiento normativo y la privacidad de información.

Cuando *Nature Coast Women's Care & Family Medicine* implementó un sistema ECM, la clínica consideró como prioridad la privacidad y la seguridad de la información de sus pacientes. Su sistema ECM les permitió mitigar riesgos de seguridad por medio de sus controles de acceso y seguridad; al mismo tiempo que facilitó que los empleados pudieran tener acceso constante a la información necesaria.

El tema de la seguridad irá siendo más importante por la evolución en el ámbito laboral que permite opciones de trabajo flexibles. De igual manera, ahora más que nunca las empresas se encuentran gestionando más información, lo que incrementa los costos asociados con la gestión de archivos y el cumplimiento normativo. Contar con un sistema ECM con controles de seguridad robustos y funcionalidades para la gestión de archivos puede minimizar la inversión de tiempo y costo, y auxiliar en la escalabilidad en la gobernanza de la información.

### Modernización de las operaciones y mejoras en la atención del cliente y empleados

Antes de la pandemia, las empresas estaban conscientes de los beneficios de la transformación digital, la gestión de documentos y la automatización de procesos de negocio; muchos implementaron soluciones ECM en varios departamentos para mejorar la colaboración e incrementar la eficiencia. No obstante, la necesidad repentina de opciones de trabajo flexibles dejó a muchas organizaciones en busca de opciones para digitalizar y automatizar tareas manuales que antes estaban en segundo plano. Las funcionalidades presentes en un sistema ECM rápidamente se convirtieron en necesidades fundamentales para la continuidad del negocio. Veremos más y más cómo las empresas

invierten tiempo y esfuerzo en un sistema ECM para facilitar las operaciones del negocio. Además, con el cambio en el ámbito laboral a opciones flexibles de trabajo, los sistemas de ECM facilitan la innovación en procesos que da como resultado una mejora en la atención a clientes y empleados.

Los sectores de gobierno y educacionales sufrieron impactos significativos con la orden "Quédate en casa" y muchas organizaciones se vieron forzadas a reinventar como interactuar con sus comunidades y continuar proveyendo servicios. En *Jones College* el Departamento de registros tomó esta oportunidad para digitalizar todos sus documentos e implementar formularios electrónicos para que los estudiantes pudieran tener acceso a solicitudes y servicios estudiantiles durante la pandemia. Las nuevas aplicaciones digitales y servicios en línea se alinearon perfectamente con las expectativas modernas de los estudiantes, y la inversión que la institución educativa hizo en la transformación digital, continuará beneficiándose por mucho tiempo, aun después de la pandemia.


En los próximos años, crecerá la tendencia a implementar innovaciones con inteligencia artificial (AI, por sus siglas en inglés) y aprendizaje automático para optimizar los procesos de negocio y mejorar la eficiencia. Se está viendo un incremento en la adopción de AI para acelerar el procesamiento en actividades de contabilidad, incrementar la transparencia y rendición de cuentas y mejorar el cumplimiento normativo, sin la necesidad de agregar recursos para la gestión de estos procesos. Si no se cuenta con un sistema ECM para estructurar la gestión de información y automatización de procesos en un sistema ECM, las organizaciones no estarán preparadas para utilizar esta tecnología. Con el aumento en la adopción de sistemas ECM para la gestión de contenido, la automatización de procesos de negocio y la flexibilidad de integración con otros componentes tecnológicos esenciales, poco a poco se definirá como la nueva ventaja competitiva para la entrega de productos y servicios, la transformación de actividades administrativas, y la atención a clientes.


Como nota final, se puede tener la percepción de que muchas empresas han adoptado la transformación digital; sin embargo, todavía existe un 40% de empresas que utilizan documentos en papel para gestionar su negocio, lo que crea puntos ciegos dentro del proceso y de la organización. La pandemia trajo consigo muchos desafíos, pero muchos equipos tomaron esto como un reto para impulsar iniciativas digitales que antes no eran consideradas importantes. Es hora de que las empresas adopten tecnología que les ayudará a mejorar el negocio en este contexto y dejar una base estructurada para el futuro. ✦



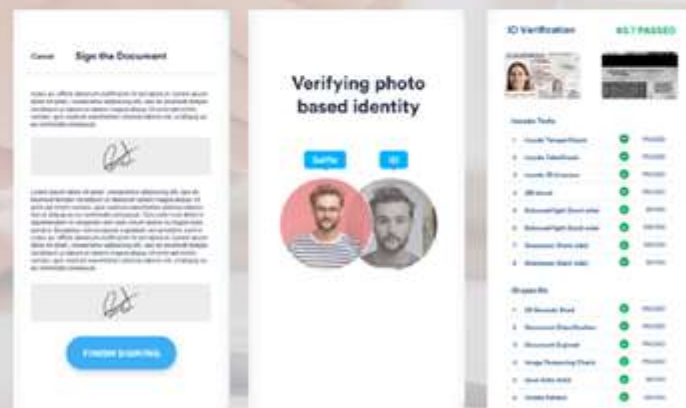
Cumpla con la normatividad actual, evite fraudes por robo de identidad, reduzca sus costos y únase a la transformación digital con nuestra solución de identidad.

Nuestra solución es una plataforma única que brinda experiencias de:

 Identidad mediante reconocimiento facial y prueba de vida pasiva.

 Autenticación, verificación y validación con los documentos oficiales de identidad nacional.

 Pagos con autenticación facial.



Contáctenos para más información y solicite una demostración sin compromiso.  
+(52) 55 5967 1653 | axel.reyes@microformas.com.mx

## Inteligencia al servicio de tu Gestión Documental



Gestión Documental



Gestión de Procesos de Negocio



Inteligencia Documental

España  
info@adea.es  
(+34) 91 846 71 20  
adea.es

Portugal  
geral@adea.pt  
(+351) 212 893 320  
adea.pt

Colombia  
servicioalcliente@adea.com.co  
(+571) 218 3355  
(+571) 823 7763  
adea.com.co

**AdeA**  
INFORMATION INTELLIGENCE




## LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL LLEGÓ PARA QUEDARSE

Todos nos estamos preparando para el gran cambio, pero no tenemos que hacerlo solos...

Contamos con herramientas para empresas de Gestión Documental, como **aire**, un software muy fácil de usar...

Ofrecemos productos sencillos, amigables y accesibles para todos.

 contacto@archicentro.com

 www.archicentro.com

“Su Aliado Tecnológico en Gestión Documental”



**Lic. Víctor Hernández Murillo.** Master en Dirección de Empresas por el Instituto Panamericano de Alta Dirección de Empresas con más de 20 años de experiencia en el campo. Ha sido Consejero de PRISM International así como Ex-Presidente de la Asociación Mexicana de Gestión de Archivos y Miembro Fundador de FIEGI. Actualmente es Socio Director de Grupo Safe Data Resources en México y Consejero para otras empresas.

## Firma electrónica

La pandemia nos ha forzado a apresurar el paso en el inevitable proceso de adopción de herramientas digitales en las empresas; procesos que tardarían varios años en realizarse han sido concluidos en semanas.

Uno de estos procesos es la firma digital; repentinamente nos encontramos con una gran variedad de herramientas para firma digital, que van desde muy simples hasta muy sofisticadas e incluso complejas de entender.

La mayor parte de los procesos en las empresas requieren la participación de varias personas, las cuales tienen que tomar decisiones y determinar acciones, asumiendo responsabilidad por las mismas.

Por tanto, para lograr procesos digitales de punta a punta que nos permitan acrecentar la eficiencia, así como reducir tiempos y costos y en los que participen personas que asumen responsabilidades, la mejor propuesta es incorporar firmas digitales.

La característica fundamental que se busca obtener a través de las herramientas de firma digital es el no repudio, esto es que la persona que firma no tenga opción de negar su participación en la firma y que por lo mismo, tenga plenos efectos legales. Esto se logra con la ayuda de herramientas físicas o tecnológicas/criptográficas que nos permitan demostrar un vínculo ineludible entre el firmante y la firma.

Por supuesto juega un papel fundamental la legislación de cada uno de los países. La mayor parte de ellos ya han incorporado en su legislación un marco normativo para las operaciones digitales, otorgándoles la misma o incluso mayor validez que a operaciones en papel. En



algunos casos la legislación ha precedido a la aplicación práctica por muchos años.

Existen varios métodos en el mercado para dar validez a la firma digital, algunos de ellos son:

- **Validados a través de buzón de correo electrónico**
- **Validados a través de características biométricas**
- **Validados a través de certificados emitidos por una autoridad.**

Los sistemas más básicos obtienen su validez a través del correo electrónico de quien firma. El participante recibe un correo electrónico con la invitación a firmar, selecciona una tipografía para su firma y básicamente queda escrito su nombre en el documento.

Podemos suponer que el contrato fue firmado por la persona señalada en el contrato simplemente porque le fue enviado el documento a su buzón de correo electrónico, ingresó a una plataforma de servicio de firma y firmó seleccionando una casilla. Lo distintivo en estos sistemas es que se utiliza como único medio de identificación del firmante, la dirección de correo electrónico.

Visualmente el documento firmado muestra una firma “manuscrita” que es básicamente su nombre con el tipo de letra o fuente seleccionada por la persona. Digitalmente, el documento puede con-

tener otros datos como la dirección IP desde la que fue remitido, una estampa de tiempo, el tipo de dispositivo desde el que se firmó, desktop o móvil y su tipo de sistema operativo.

Lo cierto es que alguna persona con acceso al buzón de correo del destinatario del documento puede “firmar” y enviar el documento con lo que la seguridad de no repudio que ofrece es relativamente baja. Si a eso le sumamos la facilidad con que puede hackearse un buzón de correo, esta no parece ser una opción muy sólida.

Para dar mayor seguridad a la firma digital, algunas empresas han agregado datos biométricos a la información que registran, empezando por una firma manuscrita directamente sobre la pantalla, típicamente en un teléfono inteligente o una tableta.

Uno de los servicios que puede ofrecer mejores prestaciones, aprovecha las funciones de los teléfonos inteligentes para registrar una firma realizada en pantalla, incorpora detalles del trazo como velocidad y presión, toma video de la persona mientras está firmando y adicionalmente le pide repetir en voz alta un texto, un video-acuerdo, en que manifiesta su conformidad con el contenido del documento que está firmando y le toma video mientras lo hace.

Finalmente, genera un sello digital que recoge la información contenida en el documento firmado y que contiene geolocalización, fecha y hora (estampa de tiempo), tipo de dispositivo, sistema operativo y análisis de la firma (velocidad, trazos, presión, entre otros).

Es de suponerse que una persona a la que puede mostrarse un video en que acuerda los términos del contrato, difícilmente podrá negarlo. Sin embargo, la cantidad de herramientas que existen hoy día para crear videos ficticios de personas cuya imagen parece reproducir textos irreales, podría dar pie para cuestionar la validez de algún contrato con registros biométricos.

Igual que para registros en papel para los que existen expertos calígrafos que pueden emitir un veredicto de validez de una firma, para registros digitales tam-

bién existen peritos que pueden validar el trazo digital y sus características.

En una categoría distinta están los documentos que se firman utilizando certificados digitales, mismos que son tan buenos como el proceso de obtención de dichos certificados y específicamente en lo relativo a la verificación de la identidad de la persona solicitante.

Hay diversos tipos de certificados digitales, algunos emitidos por empresas especializadas que no exigen mayores requisitos a los solicitantes de los certificados y otros emitidos por alguna autoridad, típicamente la autoridad en materia fiscal o en materia económica, que exigen identificación plena de la persona para emitir un certificado, empezando por presencia física para obtenerlo. Claramente estos últimos dan mayor solidez a los contratos firmados.

Un certificado digital es un archivo electrónico que identifica a una persona para realizar trámites ante terceros con validez legal. Su función es asociar una identidad, esto es una persona, con un juego de llaves criptográficas.

La firma digital es realmente un concepto jurídico que implica el uso de tecnología y puede ser simple o avanzada.

La firma digital avanzada se basa en criptografía asimétrica. Requiere un certificado a partir del cual se genera una llave pública y una privada.

La clave privada está protegida por contraseña y permanece en poder del propietario de la misma. La clave pública se da a conocer a las terceras personas y es la que permite identificar a quien suscribe el documento. La clave pública contiene la identidad de la persona.

Al firmar un documento con un certificado digital, se genera un archivo denominado HASH (que es un resumen del documento o una huella digital) y se cifra con la llave privada del firmante, esto genera un sello digital que se integra al documento original incluyendo una cadena de tiempo y el número de serie del certificado. Es útil también incluir la cadena completa del contenido de la llave pública para ser utilizada posteriormente en cualquier validación que se requiera hacer.

Para validar su integridad se genera un nuevo archivo hash del documento firmado y se compara con el hash que se obtiene al descifrar el sello digital utilizando la llave pública del certificado del firmante. Solo si ambos son iguales podemos afirmar que el documento es el mismo que se firmó originalmente. Adicionalmente podemos afirmar con certeza que el firmante fue el que realmente firmó.

Típicamente la entidad que ofrece el servicio de firma electrónica es la que ofrece la herramienta para realizar la validación de los documentos siguiendo los pasos descritos en los párrafos anteriores. Sin embargo, es importante contar con ciertos elementos propios de la etapa de creación de los archivos que contienen la firma digital, como son el método de conversión para obtener el hash y la llave pública de los firmantes, con el fin de que un perito independiente tenga la oportunidad de validar la firma y la participación de las personas que lo suscribieron.

La firma electrónica avanzada debe cumplir con los siguientes requisitos para ser considerada como tal: Atribución, Integridad y Accesibilidad.

La atribución es que pueda validarse que la clave privada corresponde al firmante y que está bajo su control, cosa que atestigua la autoridad que emite el certificado. La integridad es la posibilidad de validar que el mensaje de datos es el mismo que se firmó inicialmente, lo que se logra comparando el hash inicial con el que se obtiene en el proceso de validación. Por último, la accesibilidad es la posibilidad de que todos los firmantes tengan acceso a los documentos.

La utilización de la firma digital puede tener grandes ventajas para las empresas, empezando por la posibilidad de que personas en lugares geográficos distintos y lejanos, puedan participar en un proceso y asumir las responsabilidades que les corresponden, con esto, se logra evitar la dependencia en el papel, agilizar procesos y finalmente reducir costos. +

# Concéntrese más en sus clientes y menos en el papeleo



## Laserfiche Cloud es su solución de gestión documental SaaS definitiva

- Consulte documentos rápidamente con búsqueda avanzada
- Modifique campos, anotaciones y metadatos del documento
- Cumpla con las políticas de retención de datos
- Audite acciones tomadas sobre documentos
- Archive correspondencia generada vía correo electrónico
- Importe y revise sobre la marcha con la aplicación móvil
- Administre el acceso de los usuarios y vea los registros de auditoría de documentos
- Utilice Laserfiche Forms para una captura estandarizada
- Conéctese a documentos de la mayoría de CRMs

**Laserfiche**

© 2021 Laserfiche

**Contáctenos**

Territory-LATAM@laserfiche.com  
+52 33 8000 7502

**Obtener una demostración**

laserfiche.com/es-demo



**Sandra Maura** es Licenciada en Informática por la Universidad Estácio de Sá – Río de Janeiro (Brasil), tiene especialización en Marketing y un MBA en Gestión de Personas por la Universidad Anhembi Morumbi. Es Coach egresada del ICI (Integrated Coaching Institute) y concluyó por la misma institución el Programa Leader Coach. Fundó TOPMIND, que es de los principales proveedores de TI en Brasil. También creó el TOP + Next - una iniciativa social destinada a los profesionales que buscan un nuevo empleo.

Participar en grupos con personas de diferentes partes del planeta, contar con el apoyo de asistentes virtuales que conocen toda nuestra agenda y guardar los recuerdos de toda una vida en la nube. Estos son tres ejemplos de cómo nos estamos sumergiendo profundamente en la transformación digital de nuestras rutinas. Sin embargo, ¿Qué pasa con las empresas? ¿Cómo es posible crear una cultura digital en ambientes complejos, con procesos que ya fueron consolidados a lo largo del tiempo?

Un buen comienzo para eso es, sin duda, permitir el avance de la innovación como un camino para la evolución empresarial. En un mundo en constante cambio, el punto de partida para la construcción de un plan de transformación digital se trata, en resumen, de estar abierto a nuevas ideas, tecnologías y competencias; buscando la mejora continua de procesos que pueden y necesitan ser optimizados día a día, durante las operaciones empresariales.

Un estudio realizado en los Estados Unidos señala que las empresas que enfocaron sus procesos de transformación digital en acciones orientadas a la cultura de la innovación, tuvieron hasta cinco veces más resultados que aquellas que simplemente invirtieron en tecnología. En otras palabras: la tecnología es fundamental para la evolución, pero es necesario que la innovación tenga sentido y esté alineada con las demandas y características del negocio.

Al final de cuentas, ¿ya se ha preguntado alguna vez, por qué usamos soluciones digitales en nuestras vidas? Básicamente, para hacer nuestra rutina más sencilla, divertida y práctica. Este es el valor que la implementación de nuevas tecnologías debe generar a las organizaciones. La transformación digital no se trata solamente de ampliar la cantidad de herramientas de TI o de capacitar a los empleados para realizar las tareas en nuevas interfaces. Más allá de eso, la digitalización debe buscar formas y soluciones que mejoren el desempeño de las personas y los procesos.

En lugar de medir los cambios solamente a través de índices de digitalización de procesos, el desarrollo de una cultura digital perenne requiere la definición de una meta que evalúe continuamente cómo las innovaciones están ayudando a mejorar el rendimiento, la eficiencia y el crecimiento de las organizaciones dentro de sus ambiciones reales de futuro, en resumen, la tecnología es la facilitadora de esas acciones.

No es casualidad que un estudio realizado en Europa y en los Estados Unidos indicó que el alineamiento cultural y la ética son, actualmente, los parámetros más importantes para la contratación de un proveedor de tecnología enfocado a la transformación digital. La investigación apunta que casi el 60% de los altos ejecutivos evalúan que estas, son las dos características esenciales para la ejecución de un proyecto exitoso, seguido de los conocimientos técnicos relacionados con las aplicaciones.

En otras palabras, los ejecutivos buscan empresas que comprendan sus principios operativos y que construyan soluciones adecuadas a la realidad de su negocio. Nada más justo y coherente, ya que cada operación es única, con personas y pensamientos particulares. No existe una receta fija para la transformación digital y el resultado depende de un amplio grupo cultural.

En este caso, debemos pensar con mucho cuidado cuáles soluciones de TI tendrán sentido para la obtención de resultados, y también cómo fomentar una cultura totalmente orientada a la innovación, en un constante intercambio de experiencias, conocimientos e ideas.

Esto se puede hacer a partir de tres acciones. La primera sería incentivar la participación de las personas, proponiendo el desarrollo de talentos y la formación de un entorno que valore la creatividad. La segunda acción, amplía la tolerancia al riesgo, entendiendo que los errores y fallas, también forman parte del proceso de evolución y mejora continua de operaciones. La tercera acción permite, a través del trabajo continuo y con alianzas, la identificación y construcción de soluciones verdaderamente adecuadas para la empresa.

Es necesario confiar y respetar a las personas y ofrecer soluciones tecnológicas que las ayuden a tener mejores resultados. Solamente con esta combinación las organizaciones podrán construir un plan eficaz para obtener *insights* empresariales prácticos y para desarrollar sus equipos.

La transformación digital no es una acción con un principio, un medio y un final definidos. Los mejores resultados sólo aparecerán en operaciones que reconozcan eso y fomenten la creación de una cultura digital que incluya la participación de equipos y socios, y que todos comprendan el valor y el impacto de las innovaciones, entregando soluciones con adherencia a las necesidades del negocio. Invertir en tecnología y cultura es indispensable y urgente. Lo importante es iniciar este viaje. ✦

## ¿QUÉ HARÁS DESPUÉS DE LA CONTINGENCIA CON TUS INFORMACIÓN CONFIDENCIAL?

**DESTRÚYELA DE MANERA SEGURA**

CONTAMOS CON **UNIDADES MÓVILES Y AUTÓNOMAS PARA DESTRUIR EN SITIO**

DISEÑAMOS CADA SERVICIO PARA **BRINDARTE LOS MAYORES BENEFICIOS**



**on site**

Llámanos o escríbenos al: (55)5356 9653



Escríbenos a: info@onsite.mx

OnsiteMX



www.onsite.mx

**La tecnología puede ser decisiva para crear una cultura digital por parte de las empresas**

# THREE RIVERS software



## SOLUCIONES A PROCESOS DOCUMENTALES

**Demostración en línea**

<http://trs.archivadordigital.com/>



[www.3riverssoftware.com](http://www.3riverssoftware.com)  
[servicioalcliente@3riverssoftware.com](mailto:servicioalcliente@3riverssoftware.com)



**Marisa Martínez Jiménez.**  
 Socia de Líderes y Digitales. Asociada a la plataforma Huete@Co, voluntaria en Inspiring Girls. Forma parte del Claustro de San Telmo Business School dentro del área de operaciones y servicios (España), del Claustro de la Universidad de Navarra (España). Profesora invitada de Deusto Business School (España), EOI (España), y del IPADE (México). Ingeniero de Caminos por la Universidad de Granada, Executive MBA por el Instituto Internacional San Telmo, Coach Ejecutivo por EEC y Diplomada en Transformación Digital por la EOI.

## El propósito del servicio

**E**stimados amigos,  
 Mi interés hoy está en reflexionar con ustedes sobre el propósito del servicio. Trabajamos, dirigimos o somos propietarios de empresas de servicios. Las empresas de servicios tienen unas características propias que las diferencian de las industriales: no es posible separar producción de consumo, ni tampoco revertir su ejecución (complicado devolver un transporte o un corte de pelo). Pero nos detendremos hoy en otro de sus rasgos distintivos, el gran peso que tiene el componente humano en su diseño y ejecución. Las personas son clave en las empresas de servicios: tanto los clientes, con una participación importante en sus procesos y una percepción no siempre homogénea y difícil de medir de su resultado; como los empleados, que suponen una partida importante (sí no la más importante) en los costes de este tipo de empresas.

Ustedes compiten en un sector donde el número de actores es importante y dónde en ocasiones, diferenciarse es complicado, teniendo en cuenta que existen empresas con mucho más tamaño, que disfrutan de economías de escala fuera de su alcance y que pueden acceder a importantes grados de digitalización.

Me parece un imperativo hoy en día, en función de la evolución del sector, establecer alianzas para conseguir el mayor nivel tecnológico posible, compartir conocimiento y encontrar sinergias para incrementar su competitividad.

Pero me parece interesante además, reflexionar sobre el propósito de las empresas de servicios, como palanca adicional para sobrevivir en el entorno actual. Cada empresa trata de construir su propuesta de valor, una promesa que le lanza al cliente, creándole unas expectativas y que debe tratar luego de cumplir, de tal manera que las percepciones tras el uso del servicio igualen o superen a las expectativas levantadas.

Prácticamente todas las empresas con las que he tenido contacto, me comentan que compiten por "un gran servicio", pero a veces esta afir-

mación no deja de ser un conjunto de buenas intenciones o palabras, más o menos huecas. Sin embargo, si analizamos el verbo servir, está bien claro cuál debería ser nuestro propósito como empresarios o directivos de una empresa de estas características: ayudar a nuestros clientes a cumplir su propia propuesta de valor y la promesa que han lanzado a sus clientes.

Esta sería la idea que deberíamos tener todas las personas que trabajamos en servicios. Existimos, para que nuestros clientes puedan dedicar su tiempo y su esfuerzo a realizar su actividad principal. Tenemos sentido para que puedan dedicar sus energías a lo que saben. Teniendo esto es la cabeza, es más fácil disponer de criterio y poder establecer una estrategia de empresa diferencial y coherente en nuestras compañías.

Para ello, es fundamental conocer al cliente y entender bien lo que hace y lo que lo diferencia de otros en su mismo segmento. Haciendo esto, estaremos más cerca de poder ayudarle en la detección de sus necesidades, y de poder aportar soluciones realmente útiles. Esto suele exigir tiempo y dedicación, pues se basa en muchas ocasiones, en relaciones de confianza.

Pero el construir un servicio muy personalizado, suele conllevar una serie de costes, que no suelen poder soportar nuestras compañías. Decir que sí a todo lo que nos pide el cliente puede convertirse en una forma muy rápida de entrar en números rojos.

¿Cómo podemos entonces compaginar dar un buen servicio con ser rentables? Desde mi punto de vista, dos son las claves para conseguirlo. Por un lado, hay que limitar el rango de clientes al que nos vamos a dirigir. Es más fácil hacerlo bien cuando nuestros clientes tienen cierta homogeneidad, en tamaño, en sector y en geografía.

Es cierto que Amazon tiene respuesta para casi todo... Pero, ¿cuántos Amazon existen? Se me viene a la cabeza la idea de los hoteles "solo para adultos", que muchas veces no tienen el tamaño ni las instalaciones para dar respuesta





Modernización en Cloud



Customer Experience



Desarrollo de Talento



### Solicita una consultoría

Omar Campos  
Business Consultant

www.opentec.com  
ocampos@opentec.com.mx

**OpenTec**  
Asociación Digital



@OpenTec



@OpenTecTV



@OpenTec



a las necesidades de toda la familia y deciden centrarse en un segmento muy concreto para generar experiencias excelentes, con un portafolio reducido de actividades y servicios que les permite generar una buena rentabilidad.

Por otro lado, merece la pena diferenciar qué actividades puedo estandarizar y hacerlas con ayuda de la digitalización; de aquellas que tengo que personalizar. En un vehículo, el 90% de los componentes son estándar, pero la elección del color de la pintura, de la tapicería, y disponer de techo solar, por ejemplo, nos hacen sentir que tenemos capacidad de elección como clientes. Y es también importante identificar y eliminar aquellas actividades que no son reconocidas como valiosas por un cliente que cambia muy rápido. El “hacer las cosas” como siempre se han hecho, está más extendido de lo que parece y esconde muchas actividades que tienen coste económico y de tiempo, que no suman al negocio.

Y por último, regresando al título del artículo, tener claro el propósito de la compañía y unos empleados que lo compartan, puede marcar una gran diferencia en el resultado de nuestra empresa de servicios. Servir es cansado, puede llegar a ser agotador y desde mi punto de vista, no todo el mundo sirve para ello.

Una buena selección de personal, es vital para incorporar en nuestros equipos, personas que tengan vocación por resolver los problemas de los clientes, independientemente de la posición que tengan en la empresa. No todos tenemos los mismos valores, ni tenemos por qué tenerlos, por eso es importante que las personas en las empresas de servicio, sean personas a las que les guste estar a disposición de los demás. Porque el ambiente y la cultura de una empresa es única, y porque siempre existen clientes: externos, pero también internos. Ayudar a que los comerciales tengan más éxito en su trabajo terminando a tiempo un desarrollo, resolviendo

una duda o facturando en tiempo y forma, es la forma de compartir el propósito de la empresa y construir una cultura de servicio coherente.

A un buen reclutamiento, habría que añadirle una buena formación para dotar a los colaboradores de criterio, para la toma de decisiones (ellos son los que estarán muchas veces con los clientes y deben saber tomar decisiones con la mente clara) y una retribución justa. Si además, con la ayuda de la tecnología que hagan las máquinas, les libramos de las tareas más rutinarias y de menor valor; conseguiremos retener a las personas adecuadas, logrando una continuidad en el servicio que conseguirá desarrollar un expertise en nuestra compañía. De ese modo, se establecerán relaciones duraderas con nuestros clientes, pues nuestros servicios, en concreto, se basarán en la confianza.

Y no quiero terminar esta reflexión, sin antes llamar la atención sobre la función directiva y de gerencia. Son las posiciones que precisan de gran vocación de servicio en las personas que las ocupan: servir a nuestros empleados para que puedan crecer y realizar su trabajo lo mejor posible, y servir a nuestros clientes, para que puedan realizar el suyo.

A veces, ciertos gerentes confunden dirigir con mandar y esto es bastante peligroso en todas las empresas, pero especialmente en empresas de servicios, porque se dirige con el ejemplo. Exigir a nuestros empleados que tengan al cliente en el centro y que sirvan bien, es especialmente incoherente si no nos comportamos como los primeros servidores de nuestras compañías.

Servir es estar dispuestos para que los demás crezcan... y como consecuencia, también nuestras compañías lo hagan: bonito, noble, difícil y necesario propósito, todo para que el entorno en el que desarrollamos nuestras vidas, sea mejor gracias a nuestra contribución. Ser conscientes de lo que hacemos, es el primer paso para hacerlo de forma excelente. +

**paperless**  
25 años transformando tu información en valor



ALMACENAMIENTO



DIGITALIZACION



DESTRUCCION SEGURA



PAPERLESS MÉXICO



PAPERLESS\_SOCIAL

800 PAPERLESS - PAPERLESS.MX - VENTAS@PAPERLESS.MX

CIUDAD DE MEXICO - QUERETARO





**Carl Rianhard.** Ingeniero Industrial de Stanford University, tiene una Maestría en Administración de Empresas de Harvard Business School. Fue Consejero del American Chamber y del Centro Médico ABC. Fundó empresas de tecnología en California y Seattle. Hace 20 años apostó por México e invirtió en OpenTec, empresa enfocada en la aceleración digital de las organizaciones. Ha logrado contribuir en la optimización de la productividad de múltiples empresas de América Latina. Presidente y Consejero de instituciones de Inroads.

## Reflexiones sobre nuestro mundo caótico ¿Podemos hacer algo?

Pienso que el 80% de los seres humanos en el planeta coincidimos en que vivimos en un mundo caótico, lleno de ironías claro, y de esto se trata este mensaje.

Supuestamente el ser humano es el ser vivo más inteligente del planeta, entonces me pregunto, ¿por qué dedicamos tantos esfuerzos a destruir nuestra hermosa casa? Todo con el propósito del avance del ser humano supuestamente. Ya llegamos a la luna, los carros eléctricos ya casi sin conductor, la inteligencia artificial nos selecciona películas, productos o servicios automáticamente; la telemedicina nos diagnostica, aunque el médico esté del otro lado del mundo, las fábricas operan robotizadas con tasas mínimas de error, y así podríamos nombrar cientos de innovaciones y aplaudir los grandes logros del ser humano inteligente. Estoy de acuerdo, es de aplaudirse nuestra innovación. Las acciones de las empresas en EUA en 2021 están rompiendo récords casi diariamente, o sea, que el optimismo es muy fuerte.

Por otro lado, la ironía, es que hay emprendedores que hoy se están preparando para vivir en Marte si llega a ser la única opción, o sea, ¡si nuestro planeta no sobrevive! Wow, ¿increíble no?

Durante décadas, hemos hablado de las desigualdades en el mundo; los ricos, los pobres, y si hubo avances hasta con una clase media. En China, existen 300 millones de personas que han llegado a clase media, también un logro importante. Pero en general, la clase media en el mundo está desapareciendo, los ricos aún más para arriba con sus acciones en la bolsa y los pobres aún más rezagados. Con el tema de la pandemia, existe ahora otra desigualdad llamada... ¡La desigualdad digital! Malo ser pobre, peor no tener acceso a internet; al mundo del conocimiento, a la banca, a poder hacer trámites, simplemente a juntarse con otros seres humanos.

Pero regreso a nuestro maravilloso planeta, nuestra casa, la casa de todos los seres vivos, no únicamente de los humanos. Desde Charles Darwin y muchos más naturalistas, geólogos

e historiadores, sabemos que este planeta y su vida se han formado durante millones de años, miles de millones para ser más exactos. Los primeros seres vivos eran marinos, eran microscópicos y muy sencillos. Durante millones de años, la evolución llegó a crear todos los seres que hoy conocemos, todas las maravillosas aves del planeta, los insectos y las mariposas, los mamíferos de tierra y de mar; nuestros primeros los orangutanes, los gorilas, ballenas, jirafas, bosques de niebla, grandes ríos y mares llenos de vida.

Pero en muy poco tiempo, en los últimos 100 años, hemos causado enorme destrucción. Y todo tiene que ver con un solo dato, la población humana. De los seres vivos, la única cifra que sigue creciendo brutalmente: nuestra población. Todas las demás especies, animal o vegetal, van a la baja drásticamente, y las extinciones a raíz de la actividad humana se están acelerando.

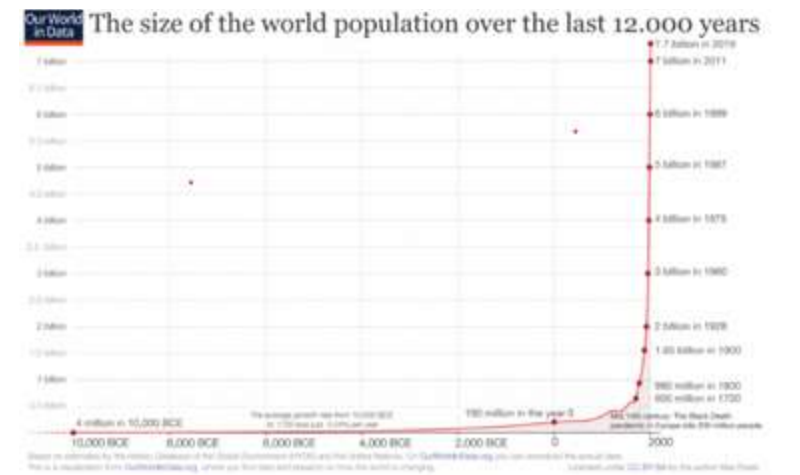
Veamos esta gráfica impactante.



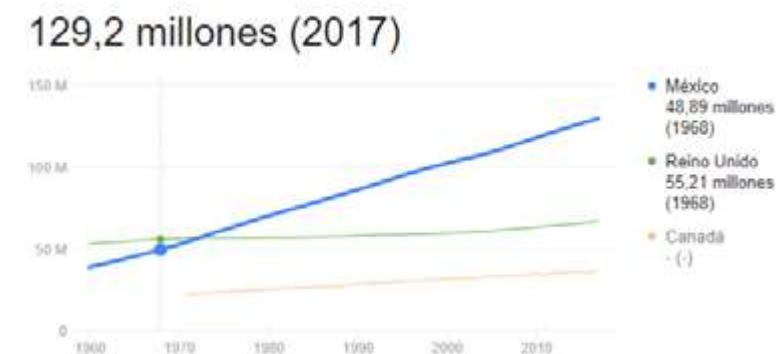
Esto no es un tema nuevo, llevamos décadas conversando y existen organizaciones de ayuda como el World Wildlife Fund, Nature Conservancy y muchos más, intentando ayudar; pero nosotros, los más inteligentes del planeta, seguimos destruyendo a pesar de estos nobles esfuerzos.

Insisto, el problema principal es la población humana. Veamos estas gráficas impactantes. El problema es muy reciente, yo nací en el 1959, veamos que desde 1960 la población ha crecido de 3,000 millones a 8,000 millones con todo lo que esto implica en deforestación y las cifras en la tabla anterior. ▶

Veamos este mismo tema, pero más local: por ejemplo, en México es aún más grave por temas religiosos y de costumbres, familias más grandes y la poca habilidad de apoyar con educación familiar. Desde 1968, hemos crecido de 49 millones a casi 130 millones en 2021. Teníamos uno de los países con mayor biodiversidad en el planeta, pero no lo supimos apreciar. ▼



México / Población



Para todos los seres humanos creo que es obvio que el planeta es redondo, es finito y tiene solamente tanta cantidad de agua, de bosques, de especies, etcétera. Esto mismo lo debemos aplicar a nuestra población; tiene que ser finita y acorde al agua, bosques, etcétera; o sea, en equilibrio. Todo operaba con relativo equi-

librio hasta los últimos 100 años, cuando la voracidad por las ganancias, nos llevó a depredar el planeta.

Yo soy empresario, pero sí creo que tiene que ser diferente. El sistema ha fallado porque los negocios nunca han pagado por sus males. El aire, los bosques, los animales, todos se consideraron gratis, nunca se han aplicado costos por hacer mal a un río, por contaminar el aire, por cortar 100,000 hectáreas de bosque de lluvia, por matar a 10,000 tiburones o elefantes.

Entonces, ¿por qué nos sorprenden los resultados? Nosotros creamos el "progreso", los incentivos, y hoy estamos viviendo los resultados.

Al igual que en un negocio, si quieres cambiar, más vale que cambies tu estrategia. Trato todavía de ser optimista. Quiero creer que los países más influyentes, Naciones Unidas, los grandes líderes de Davos, los grandes emprendedores, Bezos, Musk, Cook, y otros, puedan todavía revertir nuestros resultados. Si bien somos los más inteligentes, porque no medimos por resultados, a ver si lo logramos con innovación, tecnología, conocimiento, actitudes y acciones que protejan lo que todavía existe.

La única manera es con un progreso responsable, no depredador, que incluya el cuidado de nuestro planeta y no únicamente las utilidades por acción. +

## SOLUCIONES TECNOLÓGICAS

¡Creando soluciones  
por un futuro mejor!

[www.topmind.com.br](http://www.topmind.com.br)

**TOPMIND**

**Cloud Core** como empresa de gestión  
de información en la nube,  
agradece a FIEGI, por su gran esfuerzo  
para unir a empresarios en Latinoamérica  
con el fin de generar lazos más cercanos  
y nuevos negocios.

**GRACIAS FIEGI**

[www.cloudcore.mx](http://www.cloudcore.mx)

[ventas@cloudcore.mx](mailto:ventas@cloudcore.mx)

whatsapp 552562-1945 • oficina 555576-3323



Es el momento de darle a tu empresa un

# GRAN IMPULSO



¿Sabías que digitalizar tus procesos puede  
ayudarte a reducir costos hasta en un

70% 70% 70% **70%?** 70% 70% 70%

**CRECE  
DIGITAL**

### NUESTROS SERVICIOS:

- Aplicativos para gestión de información
- Resguardo confiable
- Mailroom
- Digitalización de documentos
- Almacenamiento Cloud

**CentralFile**

(+593) 93 918 3139

[central-file.com.ec](http://central-file.com.ec)



**LÍDERES Y  
DIGITALES**

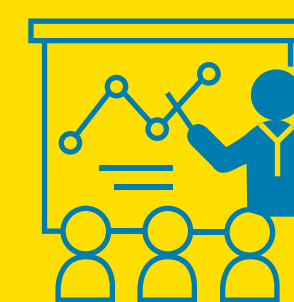
## “TRANSFORMING WHILE PERFORMING”



Mentorización de directivos



Acompañamiento en  
procesos de transformación



Formación a medida

[www.lideresydigitales.com](http://www.lideresydigitales.com) | [marisa.martinez@lideresydigitales.com](mailto:marisa.martinez@lideresydigitales.com)



**Natasha** a los 16 años decidió crear un departamento de eventos dentro de la empresa de recursos humanos de su madre. El departamento creció y se convirtió en una spinoff. Con más de 30 años actuando en el segmento MICE (*Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions*), adquirió gran experiencia actuando junto al CEO de Disney, lo que le garantiza una gran maestría en el sector de eventos. Hoy, Wish International tiene su sede en Silicon Valley (EE.UU.), con oficinas en Nueva York, París y Brasil.

## El futuro del trabajo después de la pandemia: 2020 fue el año de la digitalización y 2021 será el año de la humanización.

Antes de la pandemia, el sentido común creía que las oficinas eran fundamentales para la productividad y por lo tanto, las grandes empresas invirtieron en locales de alta calidad ubicados en los principales centros urbanos del mundo. Muchas de ellas incluso buscaron soluciones que promovían la integración entre las personas con el espacio que las rodeaba, para que los empleados pudieran relajarse durante sus horas de descanso, igualmente la creación de proyectos que incluían oficinas de espacios abiertos.

Cuando la pandemia se instaló, la mayoría de las personas quedaron sorprendidas con la rapidez y eficacia con la cual fueron adoptadas tecnologías para la realización de videoconferencia y otros métodos de colaboración digital. Para muchos, los resultados fueron mejores de lo esperado, ya que se obtuvo mayor productividad sin la necesidad de locomoción.

Actualmente, cuando ha transcurrido más de 1 año desde que la Organización Mundial de la Salud declaró la pandemia por Covid-19, trabajar desde casa se ha convertido en algo común para muchas personas y cada día, un número mayor de empresas vienen investigando la posibilidad de adoptar este formato de trabajo remoto, como permanente. Desde el punto de vista del empleado, los cambios también fueron enormes; las personas están escogiendo nuevos destinos para vivir y creando nuevas expectativas sobre la flexibilidad, condiciones de trabajo y calidad de vida, que probablemente no se podrán deshacer.

Por lo tanto, si 2020 fue el año en que nos dimos cuenta de que es posible trabajar desde cualquier lugar gracias a la digitalización de los procesos, 2021 será marcado a manera en que las corporaciones hayan ayudado a sus empleados con herramientas que les permitan ser productivos y conseguir buenos resultados.

El próximo año será enfocado en la humanización de las relaciones laborales.

En tiempos de incertidumbre, la manera en que las empresas están actuando, tendrá un impacto duradero en el comportamiento de sus empleados, incluyendo su compromiso con el trabajo, la productividad, la lealtad y aún más; su salud y bienestar.

Líderes dispuestos a cambiar el carácter de sus empresas y conducir una transformación, pueden ayudar a desarrollar una nueva era con el surgimiento generalizado de empresas humanas, capaces de sembrar las semillas del crecimiento; con inclusión, relevancia e innovando constantemente. Esto puede generar ganancias para un futuro perdurable en esas empresas y una sociedad próspera con trabajadores satisfechos y aptos para hacer prosperar sus compañías.

Aquí están algunos puntos que ayudarán a su empresa a comprometerse con sus colaboradores de manera más humanizada:

### Ofrezca flexibilidad de horario

Algunos de sus empleados pueden tener responsabilidades adicionales en su día a día durante este período, ya que escuelas y guarderías han cerrado en muchas localidades, por lo que es más difícil conciliar las actividades personales



y profesionales. Si el papel del empleado lo permite, considere ofrecer horarios flexibles. Este beneficio puede ayudar a reducir los niveles de estrés en sus empleados, permitiéndoles atender sus necesidades, programando sus horas de trabajo en horarios compatibles con sus responsabilidades personales. Esta actitud indica que la empresa respeta su vida personal, tanto como valora sus contribuciones profesionales.

### Mantenga los canales de comunicación abiertos con los equipos de trabajo

Es posible que muchos empleados que trabajan remotamente, no se sientan compenetrados con la empresa debido a una cultura de comunicación que utiliza únicamente correo electrónico. Esta ideología hace que la interacción sea complicada y menos personal que una conversación por videoconferencia. Considere iniciar un grupo de chat para que todos puedan expresarse libremente y en cualquier momento. Además, también puede comunicarse con su equipo por video al menos una vez a la semana. Eso ayudará a mantener a todos informados y permitirá a sus empleados exponer cualquier problema u obstáculo que se estén presentando.

### Ofrezca feedback

Investigadores del Instituto Gallup, han estudiado el comportamiento humano durante décadas y han descubierto que valorar las destrezas de los empleados, dándoles un feedback positivo; es mucho más efectivo que destacar solamente las debilidades. Desafortunadamente, la mayoría de los gerentes se enfocan en brindar este tipo de retroalimentación sólo dentro de un contexto correctivo. Al contrario de lo que la mayoría de la gente cree, el *feedback* positivo no se trata solamente de reconocer su esfuerzo para hacerlos sentir bien. Aunque sean factores importantes, hay muchos otros: los empleados que reciben comentarios positivos y efecti-

vos de manera regular, están más comprometidos, son más productivos, permanecen más tiempo en la empresa y son más rentables. En tiempos de trabajo remoto, ofrecer un *feedback*, es aún más importante, ya que la falta de cercanía tiende a hacer que las personas se sientan más ansiosas, y a menudo, inseguras por temor a perder sus trabajos.

### Fomente la colaboración y el sentido de comunidad.

Una de las mejores formas de humanizar su lugar de trabajo es construyendo un sentido de comunidad. Si las personas sienten que pertenecen a algo más grande, es más probable que colaboren con sus equipos y participen de las actividades colectivas. A veces cosas sencillas pueden funcionar muy bien, por ejemplo: puede comenzar creando un calendario de cumpleaños en los documentos de la empresa y reuniendo al equipo en una videollamada rápida para felicitar al cumpleaños del día. Estimular la integración de su equipo es importante para la humanización de su ambiente laboral y también para la salud de la empresa.

### Preocúpese por la salud mental de los trabajadores

En un mundo que se ha vuelto virtual de la noche a la mañana, la ansiedad puede tomar el control, y pensamientos y sentimientos negativos pueden comenzar a ser frecuentes. Según la Organización Mundial de la Salud, se estima que 264 millones de personas padecen de depresión a nivel mundial, y muchas de ellas también presentan síntomas de ansiedad. Los ambientes laborales que promueven la salud mental y brindan apoyo a las personas con trastornos mentales, tienen más probabilidades de reducir el ausentismo, aumentar la productividad y beneficiarse de las ganancias económicas que están asociadas a estos factores. Entre en contacto con el equipo para hablar no solo de trabajo, sino también de su vida personal. Estas interacciones pueden ayudar a aliviar la presión y reducir las inseguridades. ✦



Y ESTO ES LO QUE NOSOTROS HACEMOS INTEGRALMENTE POR SU EMPRESA DESDE HACE 20 AÑOS

ENVÍO INMEDIATO DE SUS ARCHIVOS DE PAPEL O DIGITALES

IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICA DE RETENCIÓN Y DESTRUCCIÓN CONFIDENCIAL

PROYECTOS LLAVE EN MANO PARA ORGANIZAR, DIGITALIZAR Y OPTIMIZAR PROCESOS.

GUARDA, CUSTODIA Y ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL

EXPERTOS EN LOGÍSTICA DOCUMENTAL DE ARCHIVOS DE TRÁMITE

payperbox  
México / Qro / Toluca  
payperbox.com.mx

## QUIERE HACER NEGOCIOS CON LAS EMPRESAS MÁS GRANDES DE BRASIL

USA NUESTRAS PUBLICACIONES



Solicitar el kit de medios: [contato@iima.com.br](mailto:contato@iima.com.br)



ACCESS es la empresa de capital privado más grande a nivel mundial en la industria de custodia y gestión documental.



# Recomendaciones

## Mayo 2021

por José Luis Reguera

**S**in duda, una de las lecciones más importantes de esta época difícil, ha sido encontrar pequeñas motivaciones cotidianas, que nos alienten a caminar día a día, esperando el momento en que la convivencia vuelva a ser un hábito.



# 1

Incapaz de recomponer sus propios pedazos, la profesora Blanca Perea acepta a la desesperada lo que anticipa como un tedioso proyecto académico. Su estabilidad personal acaba de desplomarse, su matrimonio ha saltado por los aires. Confusa y devastada, la huida a la insignificante universidad californiana de Santa Cecilia es su única opción.

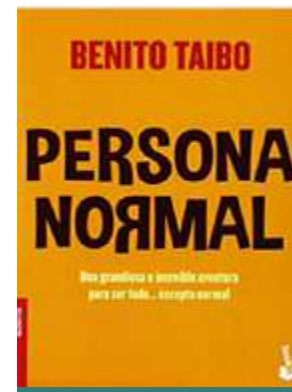
¿Por qué nadie se preocupó nunca de rescatar lo que Andrés Fontana dejó a su muerte? ¿Por qué, después de treinta años, alguien tiene interés en que todo aquello se destape al fin? ¿Qué tiene que ver la labor inconclusa del viejo hispanista con todo lo que está ocurriendo ahora en Santa Cecilia? ¿Qué le movió a desempolvar la historia no contada de las misiones del Camino Real? Antes de encontrar respuestas, Blanca aún tiene mucho que entender.

Una novela luminosa, un tributo a las segundas oportunidades, la reconciliación y la reconstrucción.



# 2

¿Te imaginas poder viajar en el tiempo a la época y lugar que tú elijas? Eso es lo que le ocurre a Manuel en Historias de la Historia. La Antigua Roma, Egipto, la Edad Media o la Alemania nazi son algunos de los destinos que nuestro protagonista decide visitar en pos de desmentir a los defensores de la historia «oficial». ¿Sabías que para evitar la ejecución de Agnodice, la primera mujer de la historia en practicar la ginecología, tuvo lugar una de las primeras huelgas de sexo en la Antigua Grecia? ¿O que ya por aquel entonces existían unos artilugios que hacían las veces de consoladores? ¡Y qué decir sobre las siete mil quinientas pesetas que España pagó para colonizar el Sáhara Occidental!



# 3

Tenía un par de padres divertidos y jóvenes, llenos de sueños y de planes. Pero a mis doce años, cinco meses, tres días y dos horas y cuarto, aproximadamente, me quedé sin ellos...

Desde que el tío Paco se hizo cargo de él, Sebastián ha vivido aventuras increíbles: tuvo un encuentro inesperado con un enorme felino, conoció a uno de los últimos vampiros que viven en el DF; frente a su casa vio a un mítico personaje saltar de la góndola en la que viajaba, para rescatar a una joven de una inundación; consiguió un mapa estelar para un pobre extraterrestre perdido en la Tierra, sobrevivió el embate de un enorme monstruo marino, peleó al lado de los sioux para defender su territorio de los colonizadores...

¿Qué pasa con Sebastián? ¿Acaso no es una «persona normal»?

Por eso propongo, como el mejor compañero al libro, aquel que nos permite viajar por lugares sorprendentes, ser protagonistas de tórridos romances o de acompañar la agonía y el éxtasis de grandes creadores en los diferentes tiempos de nuestra historia.



# 5

Barcelona, principios del siglo XX. La ciudad crece y el credo modernista ejerce un irresistible influjo sobre los amantes de lo oscuro. Logias y sociedades secretas convierten Barcelona en la capital de lo esotérico, y al arquitecto Antonio Gaudí en la pieza clave de una profecía milenaria. En medio de la confusión social y sabiendo los peligros que corre su propia vida, Gaudí, un hombre de vida humilde y sencilla, esconde una reliquia en el corazón de su obra diseñada a imagen y semejanza del gran proyecto divino: la naturaleza. Barcelona, principios del siglo XXI, María debe cumplir con los designios de la profecía. El tiempo corre en su contra. Todas las respuestas están en el simbolismo mágico del arquitecto, pero la gran pregunta se oculta en las constelaciones celestes.

Una inquietante novela en la que los monumentos de Gaudí se convierten en un escenario fascinante donde misterio, esoterismo, arte, acción y convulsiones sociales van de la mano.



# 4

La peculiar detective Amelia Martín regresa con un nuevo caso.

Encontramos a Amelia en Miami, nuevo destino de su esposo, diplomático. La pareja se ha dado una segunda oportunidad, pero Amelia vuelve a sentirse mujer florero. Por suerte, nuevamente se verá atrapada por una historia que le pasa por estar en el lugar adecuado en el momento adecuado. Se ha vendido un cuadro falso de la reconocida pintora Remedios Varo. Amelia recibe un soplo, decide investigar y se adentra en un mundo de gente rica y superficial que esconde turbios secretos.



# 6

Pocos años después del asesinato de Txato, empresario de una pequeña localidad rural de Guipúzcoa, ETA anuncia el alto el fuego definitivo (año 2011).

Bittori, la viuda de Txato, ha estado visitando su tumba en Polloe. Tras la noticia, decide visitarle una vez más y decirle que piensa volver al pueblo, del que tuvo que exiliarse junto con su familia por el clima de tensión política que se vivía en una comunidad regida por la represión abertzale.

Sin embargo, y a pesar de regresar a escondidas, la vuelta de Bittori altera la falsa paz entre aquellos que en su día fueron vecinos e incluso amigos, hasta que las circunstancias provocaron que su familia fuese acosada.

A lo largo de la novela, Bittori tratará de encontrar respuestas.

# Conoce la nueva plataforma



FORO INTERNACIONAL DE EMPRESAS DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN

**FIEGI networking**  
Genera oportunidades de negocio

**FIEGI know how**  
Conoce nuestros contenidos y entérate de las últimas tendencias.

**FIEGI lobbying**  
Te representamos ante organismos nacionales e internacionales

 [fiegi.org](http://fiegi.org)



**Lourdes Salazar.** Socia Directora de las empresas del Grupo Pay Per Box® desde hace 22 años. Directora Internacional en Prism International del 2015 al 2018. Socia Fundadora de la Asociación Mexicana de Gestión de Archivos, A. C., 2008, así como del Foro Internacional de Gestión de Información, A. C. 2019. Con un post grado de Alta Dirección en el IPADE 2015.

## Las pérdidas se convierten en ganancias

**E**ra diciembre del año de 1994. México recién con cambio de gobierno y estrenándose y distinguiéndose con “el error de diciembre” (el gobierno provocó la fuga de miles de millones de dólares), que provocó una caída económica en el país como nunca. Mi esposo y yo llevábamos una trayectoria de dos empresas altamente productivas y exitosas, después de muchos años de trabajo.

Una de ellas era una fábrica de productos de plástico reforzado. Atendíamos a las líneas principales del país en la fabricación y reparación de contenedores aéreos, así como productos metalmecánicos para los diferentes tipos de aviones. En 1993, la más grande de ellas, cae en bancarrota. Pocos meses antes, debido a la asignación de proyectos especiales y desarrollo de diseños para nuevos modelos de aviones habíamos tramitado un préstamo bancario de cuantía importante.

La otra empresa, una constructora y urbanizadora, también en meses anteriores había adquirido maquinaria pesada a crédito en dólares.

Como resultado de la crisis económica, el país sufrió una devaluación del peso muy importante y por otro lado las tasas de interés bancarias subieron de forma desproporcionada, con lo cual, las deudas se volvieron impagables.

El resultado fue para muchos mexicanos negocios en bancarrota y deudas con la sombra del embargo. Nosotros nos quedamos sin una mano atrás y sin una mano adelante y con una deuda impagable.

Mientras mi esposo, Rodolfo buscaba una salida a nuestras vidas, decidí emplearme, descubriendo para mi sorpresa que yo era la más rebelde de las colaboradoras. Acostumbrada a tomar decisiones unilaterales, no hice consciencia que había que respetar las jerarquías, así que al poco tiempo recibí la invitación para dejar la empresa, eso sí, con mucha gentileza.

Un día, en la Sección Amarilla del directorio telefónico de México, apareció una empresa que se dedicaba a la *guarda y custodia de archivo*. Mi marido y socio de nuestros negocios, con su gran curiosidad investigó un poco más para entender de qué se trataba y me compartió su inquietud de empezar dicho proyecto. Coincidió que también había conseguido una obra en el Estado de Guanajuato, con lo que sobraron unos centavitos que nos permitieron rentar ¼ de bodega para darle vida a una curiosidad en la Ciudad de México.

Viendo lo que se conocía en ese entonces como la televisión de paga, “pay per view”, mi hija Paulina, quien ya estudiaba diseño gráfico, ingeniosamente dijo “y por qué no ponerle a la empresa “pay per box”?

Y es así como de la curiosidad nace Pay Per Box® en el año 1998.

Rápidamente nos pusimos en marcha y lo primero que hicimos fue anunciarnos en la misma Sección Amarilla. Paulina nos apoyó con la imagen corporativa. Para entonces, ya había tres empresas anunciándose. Esto en ningún momento nos

desanimó. Sería la audacia o la inconsciencia o la necesidad de comer (ahora viendo el pasado de lejos, hubo días en que había muy poquito dinero para las viandas y la solución que pudimos improvisar con cierta frecuencia eran chiles rellenos, platillo para el cual se requieren pocos recursos).

Inicialmente, invertimos muy poco en infraestructura, de forma que cuando llegó nuestro primer cliente, un corporativo transnacional, estábamos muy emocionados, pero también, muertos de miedo. Solo teníamos una estantería muy lejana a los racks selectivos y una hoja de Excel con sus cajas registradas, de acuerdo a la topografía física. En aquel entonces, no existía la cultura del archivo. ¿Qué le dio confianza a esta empresa? Quizá solo era la necesidad de liberar sus bodegas y oficinas de espacio ocupado con archivo. No lo sé. Lo que sí sé es que con este cliente comenzamos el largo camino del aprendizaje de un negocio que fue haciéndose más complejo en procesos y sistemas, en tecnología y automatización.

Para entonces, mi marido y socio, regresó a la construcción gracias a que logró obtener algunas obras, lo que hizo que yo tomara completamente las riendas de este negocio.

Al poco tiempo, a esta pequeña empresa, nos llamó una transnacional de pinturas ubicada en de San Juan del Río, en el Estado de Querétaro, para sacar su archivo de una casa.

Para quienes no tengan relación con el negocio, aquí van elementos para que puedan tratar de imaginar el espacio: polvo, carpetas sacadas de cajas sin control, alacranes, cucarachas y visitas de animales nocturnos utilizando el lugar

para hacer sus necesidades. Considerando que nunca había hecho un servicio formal de depuración, utilicé mi sentido común y acepté el trabajo.

Por tres meses, con una cuadrilla pequeña de personal, me trasladé a San Juan del Río y poco a poco, día con día, se organizaba el caos y se eliminaba la confusión.

Durante este proceso, les conseguimos una bodega para trasladar su archivo, la cual equipamos con toda la parafernalia para el cuidado y administración del archivo, utilizando incluso una herramienta diseñada por nosotros para el control de la documentación y proporcionando el personal para su administración.

Mientras llegaba el entregable del proyecto, descubrí con gran sorpresa mi vocación de negocio. Me di cuenta que me apasionaba el orden de la información. No sólo amo el papel, sino el análisis de su contenido acompañado de un proceso de logística para su rápida localización, consulta y reintegración.

Gracias al éxito de este primer proyecto, se nos abrieron las puertas de otros clientes lo que nos dio alas para poder volar.

Justo al terminar este proyecto, nos llamaron de la empresa de seguros más grande del país para un proyecto de centralización de un archivo ubicado en el Centro Regional Occidente en la Ciudad de Guadalajara, Jalisco.

Al día siguiente, tomé el primer vuelo a Guadalajara para hacer el levantamiento de lo requerido y para mi fortuna el contar con la experiencia previa en análisis de precios unitarios en la constructora, me permitió presentar la cotización cuando la competencia apenas estaba solicitando viáticos para ir hacia allá.

Esta acción inmediata amalgamada con una propuesta económica adecuada y la buena referencia de San Juan del Río, hizo, para mi sorpresa, que al día siguiente nos autorizaran el proyecto.

Una vez más, en la adrenalina del reto, acepté el trabajo. Debo confesar que lo único que sabía de seguros era que los automóviles lo utilizaban, así que me di a la tarea de investigar todo tipo de seguros.

Tres meses después, dejamos lista la centralización del archivo activo (open file) en un espacio dedicado a ello y el control del *archivo general* con nuestro sistema de control y personal de nosotros para administrar los archivos.

Uno de los aprendizajes importantes fue entender que el crecimiento no siempre es resultado de una inversión económica, sino de algo más importante. Una búsqueda constante de lo que beneficie al cliente y a nuestro personal, redituando en más oportunidades de negocio con los clientes, pudiendo ofrecer continuidad de trabajo a los colaboradores.

La cuarta parte de bodega inicial que rentábamos, se convirtió en media bodega y en poco tiempo en la bodega completa.

Estas experiencias me dieron la visión para entender cómo el negocio se podría potencializar y diversificar brindando servicio dentro las empresas sin importar el giro.

El archivo de la aseguradora se convirtió en un proyecto a nivel nacional y fue un reto que duró 12 años. Doce años de



compromiso, doce años de aprender, doce años de agilizar y optimizar procesos, doce años de innovar, doce años para descubrir que nuestro giro de negocio no tiene límites para crecer.

El espacio de almacenaje se habría convertido pronto en dos bodegas dentro de la Ciudad de México, sin embargo nos entró la inquietud de explorar las cercanías y decidimos instalarnos en la Ciudad de Querétaro. Al inicio, un mercado difícil con poca cultura de archivo y gran desconfianza. Sin embargo, con el primer corporativo que se hizo nuestro cliente, corrió la voz entre los amigos directivos y empezamos a crecer con la *guarda y custodia* de archivo en la que es ahora una de la ciudades con mayor crecimiento del país, sobre todo en la industria automotriz y aeronáutica.

En una de nuestras platicas matrimoniales de éstas de todos los días, le decía a Rodolfo que si decidiera partir de esta vida, tendría que dejarme bien *pesuda* (hablando de muchos pesos), para que yo así, con la economía resuelta, pudiera llorar durante por lo menos un año. Al término de este, entonces me podría convertir en la “viuda alegre” (ja, ja, ja). Eso no le gustó para nada y dijo que de ninguna manera podría yo considerar esa posibilidad (ja, ja, ja).

En el año 2004, un miércoles 29 de diciembre, falleció inesperadamente mi socio y marido por más de 30 años de un infarto fulminante. Una gran tristeza se apoderó de mí. Creí que se acababa el mundo y no quería saber de nada.

Mi ausencia duró escasos tres días en la empresa. Ésta seguía de pie sin desmoronarse. Todo el personal apoyando más allá de sus responsabilidades. El lunes siguiente le dije a Rodolfo “gracias amor mío, no me dejaste pesuda, pero si me dejaste armada, armada de valor”. ¿Mi motivación? No abandonar a las 160 familias que en aquel entonces dependían de Pay Per Box®.

Para entonces ya teníamos proyectos de archivo abierto de siete mil trescientos metros lineales para la guarda de 6,000,000 expedientes, controlando cada documento que ingresaba a este archivo, sumando a veces 750,000 documentos mensuales con un estándar de servicio del 99.9%.

Para este proceso, descubrimos otra área de oportunidad de negocio: diseñar y desarrollar políticas y procedimientos para las empresas para el control documental.

El 2010 marcó el año en el que nos buscó la primera institución gubernamental con gran urgencia, ya que los estaban desalojando de un edificio muy dañado por el último temblor y por casualidad, justo habíamos cerrado el trato con la cuarta bodega en esos días, gracias a la cual se nos abrió otra línea de negocio que consistió en proporcionar el servicio dedicado con instalaciones perfectamente equipadas y el personal para el servicio.

A la par de estas nuevas áreas, nos llegó la oportunidad de introducirnos a la tecnología de la digitalización, la cual

primero solucionamos con socios comerciales y luego con nuestro equipo de personal, diseñando incluso nuestra herramienta de gestión documental para las pequeñas y medianas empresas.

Hace unos años, nuestras bodegas en la Ciudad de México se comenzaron a saturar, lo que coincidió con la contratación de dos bodegas muy accesibles en Toluca, una ciudad muy cercana a la Ciudad de México.

A la fecha Pay Per Box® cuenta con 8 Centros de Información Documental: 4 en la Ciudad de México, 2 en la Ciudad de Toluca y 2 en Querétaro.

Una de mis creencias más fervientes en los negocios y en la vida es que las pérdidas traen ganancias.

Sin las crisis económicas, no me hubiera descubierto como una persona autónoma capaz de solucionar y negociar.

Sin la muerte de mi marido, no me hubiera podido reconfigurar como empresaria y ser humano, dirigiendo al personal y motivándolo a crecer.

Sin mis hijos a mi lado respetando mi autonomía y con la suya volando a la vida, no me hubiera levantado.

Sin mis nietos, me hubiera sido muy difícil recuperar el amor por la vida que ahora me rodea, misma que comparto con pasión e intensidad. ✦

### ¿Qué es hoy Pay Per Box®?

Una política de negocio llave en mano muy particular: **Por encima de lo redituable de los proyectos, está el beneficio para el cliente. Créanme que es ésta la mejor retribución más grande, la lealtad más fuerte y la forma de vida que hace que duerma tranquila por las noches.**

Nada de esto se hizo en un día. Se logró meta por meta, solucionando con flexibilidad aquello que se necesitaba en el momento preciso y no dudo que dejemos de hacerlo si los clientes actuales y potenciales nos permiten seguir aprendiendo a su lado.



# Directorio



**On Site Destrucción México**  
www.onsite.mx

Empresa mexicana líder desde hace 14 años, protegiendo información confidencial, especializada en destrucción en sitio de archivos y activos.



**OpenTec**  
www.opentec.com

Consultoría en soluciones digitales en 3 áreas de negocio: Desarrollo de talento, modernización en cloud y customer experience.



**Paperless**  
paperless.mx

Con 25 años de experiencia, transformamos tu información en valor con nuestros servicios de almacenamiento, digitalización y destrucción.



**ABEINFO - Asociación de Empresas y Profesionales de la Información**  
www.abeinfobrasil.com.br

Entidad que agrupa en Brasil a las principales empresas y profesionales que trabajan con gestión de datos, información y documentos.



**Grupo Archicentro**  
www.archicentro.com

Descripción: Especialistas en desarrollo de software para Gestión Documental (ECM, Enterprise Content Management)



**Cloud Core SA de CV**  
www.cloudcore.mx

Administramos información en la nube, CFDIs de ingreso, egreso y procesos que generalmente no puedes ver, medir y menos administrar.



**Pay Per Box, S. A. de C. V.**  
www.payperbox.com.mx

Guarda, custodia y administración de archivos, servicios Integrales de archivo, Inventarios, depuración, destrucción, digitalización y gestión documental.



**Plumada S.A.**  
www.plumada.com.ar

Nuestra división de soluciones documentales se especializa en custodia, gestión y logística documental tanto física como digital.



**Operadores Logísticos Ransa**  
www.ransaarchivo.com

Gestión documental, custodia de documentos, digitación y digitalización de documentos e inventario de activos.



**Escuela Mexicana de Archivos**  
www.escuelamexicanadearchivos.edu.mx

Organización, valoración, digitalización, desarrollo de sistemas de gestión de documentos electrónicos, construcción de espacios para archivos, capacitación y formación archivística.



**Bodegable**  
www.bodegable.com

Soluciones para industria, pymes y particulares, a través de servicios de fulfillment, procesos documentales, resguardo, digitalización y destrucción de documentos.  
Tel: (33) 3813 2207  
Correo: ventas@bodegable.com



**ADA España**  
adea.com.co

Inteligencia al servicio de tu gestión documental y procesos de negocios.



**Access**  
www.accesscorp.com

Soluciones integrales de administración de registros, que necesita para cumplir con las normas, aumentar la eficiencia y transformar su negocio.



**Three Rivers Software Limitada**  
www.3riverssoftware.com

Empresa con más de 15 años en el mercado Latinoamericano de soluciones para la gestión digital de documentos y expedientes.



**Líderes y digitales**  
www.lideresydigitales.com

Acompañamiento y mentorización de directivos y equipos en proyectos de transformación.



**HIT Services Soluciones Inteligentes (Human & IT Services, S.C.)**  
www.hitservices.com.mx

Human: Desarrollo organizacional, gestión del desempeño y liderazgo.  
IT: Business intelligence, software, gestión ágil de proyectos y telefonía IP.



**Centro de Archivos Informáticos CentralFile S.A.**  
www.central-file.com

Resguardo y digitalización de documentos, servicios digitales, integración y gestión de información en procesos operativos, consultoría y servicios de organización.



**Archiva Mucho Mejor, SA de CV**  
Guadalajara, Jal.  
Tel 333 344-6900  
carlos.linares@archiva.mx

El archivo contiene información valiosa para que tomes las decisiones adecuadas y oportunas, solo así puedes alcanzar el éxito.



**Microformas**  
microformas.mx

Soluciones y servicios integrales de digitalización de documentos, resguardo de información y servicios de seguridad en el manejo de dinero.



**Topmind**  
www.topmind.com.br

Una de las empresas líderes en TI y soluciones digitales de LATAM. Proporciona big data, RPA y automatización de Workspace.



**K-2 Partners**  
www.k-2partners.com

Especialista en servicios de fusiones y adquisiciones para las empresas de gestión de información y la industria de destrucción (RIM).



**Laserfiche**  
www.laserfiche.com

Proveedor SaaS líder de gestión inteligente de contenido y automatización de procesos, flujos de trabajo, gestión y análisis de documentos.



FORO INTERNACIONAL  
DE EMPRESAS DE GESTIÓN  
DE INFORMACIÓN

# Membresía anual

**\$800**

UNA SOLA  
EXHIBICIÓN

pagar

**\$280**

3 PAGOS  
MENSUALES

pagar

**\$150**

6 PAGOS  
MENSUALES

pagar

\*precios expresados en dólares americanos

PAGA CON

**VISA**



**PayPal**

contáctanos:

[relacionespublicas@fiegi.org](mailto:relacionespublicas@fiegi.org)

+52 55 1196 2331

[fiegi.org](http://fiegi.org)