

Facultad de Ciencias Económicas

Sede Rosario

Carrera: Licenciatura en Administracion

Trabajo Final de Carrera Título

Plataforma de firma electrónica para la empresa **GarantiAlq S.A.**

En búsqueda de la mejora de procesos y la eficiencia operativa.

Alumna: Sanchez, Chiara

Año: 2023

ÍNDICE

Capítulo I

Introducción……....3

Problemática y formulación…….……3

Objetivos……..5

Justificación…….5

Capítulo II: Bases teóricas

Globalización y transformación digital. Antecedentes de Firma Digital. ¿Qué se entiende por firma digital y firma electrónica? Firma Digital. Firma electrónica. Firma digital vs electrónica. Mercado inmobiliario en Argentina y Firma electrónica……6

Capítulo III: Bases metodológicas.

Tipo de investigación……...14

Diseño de la investigación……..15

Metodología y técnicas utilizadas para la recolección y procesamiento de datos……...15

Capítulo IV: Resultados.

Presentación de la empresa……..17

Proceso de implementación de firma electrónica y marco regulatorio de esta plataforma……..22

Beneficios y mejoras para la empresa……..27

Conclusiones…….30

Anexos……...32

Bibliografía…….34

Capítulo I

Introducción

Este trabajo final se sumerge en el estudio y la evaluación de la implementación de un sistema de firma electrónica en el contexto específico del rubro inmobiliario de Argentina, particularmente en la empresa GarantiAlq S.A[1], con el objetivo de comprender su impacto, sus desafíos y sus oportunidades. A lo largo de las siguientes páginas, se explorará sobre las bases teóricas, la legislación vigente y casos de estudio relevantes que arrojarán luz sobre las implicancias de estas tecnologías en el mundo actual.

En el capítulo I la autora realizará una introducción general del tema a desarrollar y hará hincapié sobre la problemática tratada, el objetivo general y objetivos específicos de este trabajo y la justificación del por qué la misma seleccionó el tema de la firma electrónica para la obtención del título de grado.

En el capítulo II se explorará sobre las bases teóricas que el lector tendrá que conocer, aquí se expondrán conceptos como globalización, historia de la firma electrónica, definición y diferencia con la firma digital, regulaciones a nivel mundial y distintos tipos de garantías de alquiler para luego sumergirse en los resultados.

En el capítulo III se expondrán las bases metodológicas. Aquí podrán encontrar información sobre el tipo de investigación utilizada por la autora, el diseño de la misma y técnicas utilizadas para poder exponer los resultados.

En el último capítulo, capitulo IV denominado “resultados”, se responderán los objetivos enunciados en el primer capítulo y se realizará una conclusión final para poder dar por finalizado este trabajo.

Problemática y formulación

En un mundo cada vez más digitalizado, la adopción de tecnologías innovadoras se ha vuelto imperativa para las empresas en todos los sectores, en particular el sector inmobiliario que históricamente se vio arraigado por la utilización del papel y documentos físicos.

[1] Por principio de confidencialidad, no se expondrá el nombre real de la empresa. Se utilizarán este nombre de fantasía para referir a la misma.

Esta práctica tradicional de recolección de firmas en papel para contratos de alquiler no solo representa demoras y costos que afectan la eficiencia operativa y rentabilidad de las organizaciones, sino que también presenta desafíos significativos en términos de seguridad y accesibilidad. A continuación, se mencionarán las principales problemáticas a las que se enfrenta el sector al momento de efectuar la firma de un contrato de alquiler:

- Ineficiencia y demora, ya que la firma en papel es un procedimiento que **consume tiempo y recursos** y esto puede resultar en demoras significativas en las transacciones de alquiler, lo que afecta la satisfacción de los clientes y la eficiencia en las operaciones de las empresas del sector.
- Costos Asociados: La gestión de documentos físicos, impresiones y almacenamiento de contratos en papel **conlleva costos significativos** para las empresas inmobiliarias. Esto incluye gastos en papel, tinta, almacenamiento físico y envío de documentos.
- Seguridad y Autenticidad: La firma en papel puede ser **susceptible a fraudes y falsificaciones**, lo que pone en riesgo la integridad de los contratos y la seguridad de las partes involucradas en las operaciones de alquiler.
- Accesibilidad y Sostenibilidad: La dependencia de documentos en papel también puede **limitar la accesibilidad de los contratos** para personas con movilidad reducida, por ejemplo, o que se encuentran en ubicaciones remotas. Además, contribuye al consumo de recursos naturales y al impacto ambiental negativo.

La firma electrónica es una herramienta que permite a las organizaciones agilizar sus procesos de firma, eliminar la dependencia de documentos en papel y genera ubicuidad (la posibilidad de que el firmante se encuentre en cualquier ubicación geográfica)

Al permitir la firma de contratos y documentos de manera electrónica, esta tecnología no solo reduce la carga de trabajo administrativo, sino que también mejora la eficiencia y la seguridad de las operaciones.

En ese contexto, se pretende revisar como caso de estudio representativo a la empresa GarantiAlq S.A, y para ello la interrogante que se pretende responder

es: **¿puede considerar la empresa el uso de firma electrónica como un medio factible en su realidad organizacional y encontrar mejoras en sus procesos?**

Objetivo general:

Explorar el proceso de firma electrónica que ha realizado la empresa GarantiAlq S.A, en sus operaciones de alquiler desde el año 2021.

Objetivos específicos:

1. Caracterizar la empresa GarantiAlq S.A.
2. Revisar el proceso de implementación de firma electrónica y analizar el marco regulatorio de esta plataforma dentro del contexto empresarial.
3. Analizar los beneficios y mejoras en el proceso de firma electrónica experimentado por GarantiAlq S.A,.

Justificación

El propósito de este trabajo, es explorar la implementación de esta tecnología en la empresa GarantiAlq S.A, empresa dedicada a otorgar garantías para alquilar.

A lo largo de este trabajo, se verán los beneficios que esta tecnología puede aportar a la empresa, desde la simplificación de los procesos de ventas hasta la reducción de los costos operativos y el impacto positivo en la experiencia del cliente y el medio ambiente.

La autora de este trabajo espera ofrecer una visión completa y fundamentada sobre cómo puede revolucionar la industria, brindando una mayor agilidad y competitividad a las empresas del sector. Además, este trabajo servirá como recurso y antecedente dado que está en una fase exploratoria para aquellos que estén considerando la adopción de esta tecnología en sus propias organizaciones, cualquiera sea su rubro.

Capitulo II: Bases teóricas

Globalización y transformación digital.

La globalización, como fenómeno omnipresente en la economía y la sociedad moderna, ha remodelado significativamente el modo en que interactuamos, trabajamos y colaboramos a nivel mundial. Este proceso de interconexión global ha sido impulsado en gran medida por la digitalización, lo que ha llevado a una profunda transformación en la forma en que las empresas y los gobiernos operan en un contexto pos pandémico.

La combinación de la transformación digital y la globalización ha creado un entorno donde la firma electrónica se ha convertido en un elemento esencial para mantener la continuidad de las operaciones en un mundo cada vez más conectado. El papel de la firma electrónica en esta nueva era post-COVID-19 es crucial y evoluciona constantemente, impulsando la eficiencia, la seguridad y la colaboración a nivel global.

Es importante comprender los antecedentes acerca de esta novedosa modalidad de firma.

Antecedentes de Firma Digital

La autora Garcia Barrera, M. en su tesis de doctorado, hace mención a que la regulación inicial de la firma electrónica se produjo a través de la Ley de Firma Digital del Estado de Utah en los Estados Unidos, promulgada el año 1995. Esto marcó un hito importante al convertir al sistema legal estadounidense en el primero en adoptar un estatuto que abarcaba el uso de la firma digital en el comercio electrónico (2005)

A lo largo de los años, diversos países han establecido leyes específicas que respaldan el uso de firmas electrónicas y digitales en transacciones y documentación. Es importante destacar este punto, ya que como menciona la autora Garcia, en la actualidad existe incertidumbre acerca de utilizar documentos firmados de manera electrónica como medio de prueba y, lo más preocupante, que en ocasiones son los propios jueces quienes ponen en duda la validez probatoria de todo documento que no consta en formato papel. Que esta modalidad esté reconocida mediante una ley, garantiza la posibilidad de

exigir el cumplimiento de estos documentos por la vía judicial, siempre y cuando se pueda probar su **integridad, inalterabilidad, veracidad y exactitud** (2005)

Entre las regulaciones destacadas a nivel mundial, se encuentran:

- **eIDAS:** Reglamento europeo de identificación digital. Según la página oficial de la comisión europea, "Es un Reglamento europeo que creó un marco único para la identificación electrónica (eID) y los servicios de confianza, lo que facilita la prestación de servicios en toda la Unión Europea" (s/a)
- **Canadá**: La ley de comercio electrónico uniforme (UECA) de 1999 y la ley de protección de datos personales y documentos electrónicos (PIPEDA) de 2004
- **México**: Código de Comercio federal de 2003.
- **Nueva Zelanda:** La ley de transacciones electrónicas (ETA) de 2002.
- **India**: La Ley de Tecnología de la Información de 2000.
- **Australia**: La Ley de Transacciones Electrónicas de 1999.
- **Honduras**: La Ley Sobre Firmas Electrónicas 2013.
- **Guatemala**: La Ley para el Reconocimiento de las Comunicaciones y Firmas Electrónicas (Decreto 47-2008) y su Reglamento (Reglamento 135-2009)
- **Chile**: Ley 19.799, 2002
- **Argentina**: Ley 25.506 de Firma Digital, que regula y reconoce la validez legal de la firma electrónica y digital en Argentina

¿Qué se entiende por firma digital y firma electrónica?

Para poder responder a esta pregunta, primero hay que definir qué se entiende cuando se habla de "firma". Se tomará como referencia lo planteado por Garcia: "Firma, en la práctica no es más que el conjunto de signos manuscritos por una persona que sabe leer y escribir, con los cuales habitualmente caracteriza los escritos cuyo contenido aprueba." *(2005, p257)*

También la define como:

> “el nombre y apellido, o título, de una persona, que ésta pone con rúbrica al pie de un documento escrito de mano o ajena, para darle autenticidad o para obligarse a lo que en él se dice y rubrica”; es el “rasgo o conjunto de rasgos de figura determinada, que como parte de la firma pone cada cual después de su nombre o título.” (2005, p258)

Por último, es interesante la siguiente definición que interpreta la autora:

“Firma es el conjunto de letras y signos entrelazados que identifican a la persona que la estampa, con un documento o texto. Existe un adagio jurídico que dice **documento sin firma no vale**.” (2005, p260)

Firma Digital

Abordado el concepto de firma, se pasará a responder la pregunta planteada con anterioridad. Para ello, la autora de este trabajo final toma como referencia la Ley 25.506 “Firma Digital” sancionada en el año 2001 en Argentina.

En su artículo 2 define a la firma digital como:

> “Se entiende por firma digital al resultado de aplicar a un documento digital un procedimiento matemático que requiere información de exclusivo conocimiento del firmante, encontrándose ésta bajo su absoluto control. La firma digital debe ser susceptible de verificación por terceras partes, tal que dicha verificación simultáneamente permita identificar al firmante y detectar cualquier alteración del documento digital posterior a su firma” (2001)

En Argentina, y tal como lo menciona en la ley 25.506 en su artículo 9, la firma digital tiene validez siempre y cuando:

- ✓ Haya sido creada durante el período de vigencia del certificado digital válido del firmante.
- ✓ Se pueda verificar la firma utilizando los datos de verificación indicados en el certificado.
- ✓ Que dicho certificado haya sido emitido por un certificador licenciado autorizado.

En simples palabras, y tomando como referencia lo publicado en un informe realizado por la Universidad Nacional de Cordoba, la firma digital

es “una solución tecnológica que permite añadir a documentos digitales y mensajes de correo electrónico una huella o marca única, a través de ciertas operaciones matemáticas” (s/a, p16)

Según este mismo informe la tecnología de firma digital se basa en dos elementos esenciales: **un método que asegura la imposibilidad de alterar la firma y una infraestructura para certificar la identidad del firmante**.

- **Clave Asimétrica**.

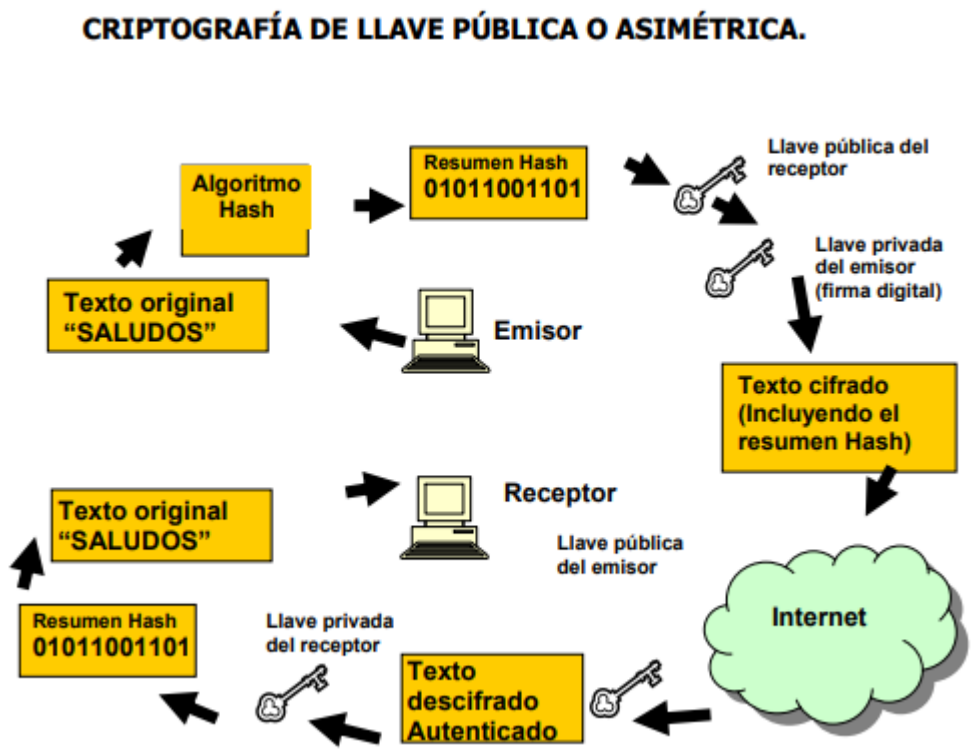
  “método de criptografía o codificación, en el que se generan dos números de gran longitud (usualmente más de 200 cifras) mediante una fórmula matemática compleja. Estos números, llamados “claves”, son distintos, pero están relacionados de modo tal que lo que se cifra o encripta con una clave sólo puede descifrarse con la otra. A este par de claves se los conoce como Clave Pública y Clave Privada. La clave pública se distribuye y la clave privada la conserva el propietario, protegida por una o varias contraseñas que sólo él conoce. El par de claves funciona siempre en conjunto: No es posible cifrar y descifrar un documento con una misma clave. Cuando se aplica la clave privada sobre un documento digital en su totalidad, este queda cifrado o encriptado. Es decir, se vuelve ilegible para cualquiera que no posea la clave pública con que descifrarlo. En firma digital, ya que no se busca encriptar el mensaje sino darle una marca de autenticación, la clave asimétrica se utiliza de forma indirecta, no sobre el documento, sino sobre un resumen del mismo, denominado hash” (s/a, p17)

- **Hash:**

  “El hash (también conocido como digesto o huella digital), es un resumen único que identifica a un documento digital. Se puede aplicar a cualquier tipo de documento, incluso a una cadena de texto. Se obtiene al aplicar una fórmula matemática llamada ´función unidireccional de resumen´ o función hash. El resultado suele expresarse en números y

letras minúsculas de la ´a´ a la´f´ (sistema hexadecimal). Un ejemplo de hash podría ser: 165d5f1615a80bf0e106df3954c5a73439f659cf02d6c2eb7 60c21076fb17043" (s/a, p17)

Para sintetizar el proceso de firma digital a la autora le pareció citar lo descripto en una imagen utilizada por la autora Garcia Barrera en su tesis de doctorado:



(Fuente: LA FIRMA ELECTRÓNICA. Un nuevo paradigma en el Derecho, Garcia Barrera M. 2005, p273)

Firma electrónica.

La Ley 25.506 En su artículo 5 define a la firma electrónica como:

> "Se entiende por firma electrónica al conjunto de datos electrónicos integrados, ligados o asociados de manera lógica a otros datos electrónicos, utilizado por el signatario como su medio de identificación, que carezca de alguno de los requisitos legales para ser considerada firma digital. En caso de ser desconocida la firma electrónica corresponde a quien la invoca acreditar su validez." (2001)

Firma digital vs electrónica

Aunque con frecuencia estos términos se usen como sinónimos, en realidad, no lo son. Por una parte, la firma digital es una firma electrónica pero una firma digital no necesariamente es una firma electrónica.

En síntesis, se entiende que la firma electrónica es un concepto amplio que abarca cualquier representación electrónica de la voluntad de una persona en un documento electrónico, y la firma digital, en cambio, es un tipo específico de firma electrónica que cumple con requisitos técnicos y legales rigurosos. Utiliza certificados digitales y criptografía para garantizar la autenticidad y la integridad del documento.

Conforme la ley, la firma electrónica tiene valor legal, pero no tiene el mismo valor de prueba que la firma digital. Si alguien niega o desconoce una firma digital, esa persona tiene que probar que la firma es falsa. En cambio, si alguien niega o desconoce una firma electrónica, es la otra parte quién debe que probar que la firma es auténtica. (2001)

Algo importante a destacar es que, en Argentina, según esta ley “cuando la ley requiera una firma manuscrita, esa exigencia también queda satisfecha por una firma digital” (2001, articulo 3) es decir que cualquier documento que sea mediante firma manuscrita, podrá requerir la firma digital o electrónica.

Estos antecedentes ilustran la diversidad de enfoques y experiencias en el uso de firmas electrónicas, lo que proporciona un contexto global relevante para analizar el impacto de la firma electrónica en la empresa GarantiAlq S.A.

Luego de haber definido y presentado antecedentes existentes sobre el tema principal de este trabajo, la autora hará una introducción sobre los distintos tipos de garantías de alquiler que pueden presentarse en el rubro inmobiliario en Argentina para luego poder desarrollar correctamente los resultados

Mercado inmobiliario en Argentina y Firma electrónica

El mercado inmobiliario en Argentina ha experimentado cambios significativos en los últimos años, especialmente en lo que respecta a los alquileres de propiedades. Uno de los aspectos más desafiantes de alquilar una propiedad es la garantía que requieren los propietarios para poder dar posesión de su inmueble al interesado. La tradición de requerir garantías para hacer frente a un incumplimiento por parte del inquilino, ha sido un pilar en este mercado, pero en

los últimos años, han surgido nuevas alternativas profesionales que han transformado la manera en que los inquilinos y propietarios pueden garantizar sus contratos.

La Nueva Ley de Alquileres - Ley Nº 27.551 (2000) ha permitido la utilización de nuevas formas de garantías que se describirán más abajo, además de las tradicionales garantías propietarias y de recibo de sueldo.

Esta Ley, en su artículo 13, reconoce cinco tipos de garantías para alquilar, las cuales el propietario del inmueble podrá optar al menos dos de ellas:

- **Título de propiedad inmueble:** se presenta a través de una escritura pública donde menciona los datos de la propiedad y su propietario.
- **Aval Bancario:** para definir este concepto, la autora utiliza la definición publicada en la página web del Banco Santander Rio. Entendiendo al mismo como:

  > "Un aval bancario es una garantía que el banco entrega a favor del solicitante respondiendo ante terceros en una obligación de pago. Es decir, el banco se convierte en avalista y responderá por el solicitante del aval en el caso de que éste no pueda efectuar el pago que tiene convenido con un tercero"

- **Seguro de caución:** regulado por la superintendencia de seguro de la nación Resolución 40925-E/2017. Para definir este concepto la autora utiliza lo dicho por ROSANA FABIANA GIMENO en su ensayo titulado ´seguro de caución´ "el asegurador garantiza al asegurado el pago en efectivo que debe recluir del proponente en caso de incumplimiento o mal cumplimiento de parte de este de cualquiera de sus obligaciones" (1988, p228)
- **Garantía de fianza o fiador solidario:** para entender mejor este concepto, se toma como referencia lo dicho por el autor Ricardo Luis Lorenzetti en su tomo VI "CODIGO-CIVIL y COMERCIAL (COMENTADO)", "el fiador garantiza el cumplimiento de las obligaciones del locatario, en especial la obligación de pagar el arriendo o canon locativo y la obligación de restituir el inmueble o la cosa locada" (s/a, p678)

- **Garantía personal del locatario**, según la ley de alquileres mencionada anteriormente, este punto se refiere a recibos de sueldo y certificado de ingresos del inquilino (2020)

Las **garantías tradicionales**, como recibos de sueldo, seguros de caución y los títulos de propiedad, han sido durante mucho tiempo el estándar en el mercado inmobiliario argentino. Estas garantías involucran a terceros que se comprometen a asumir la responsabilidad financiera en caso de incumplimiento por parte del inquilino. En los seguros de caución se requiere la participación de una entidad financiera que respalde el contrato de alquiler a través de una póliza, mientras que las demás garantías implican la presentación de título de propiedad o presentación de ingresos personales como garantía.

En respuesta a las limitaciones de las garantías tradicionales, han surgido alternativas profesionales que buscan simplificar el proceso de alquiler y hacerlo más accesible para una amplia gama de inquilinos.

En Argentina, varias empresas han surgido para cubrir esta creciente demanda de garantías en el mercado de alquiler. Estas empresas brindan soluciones a inquilinos y propietarios, facilitando el proceso de alquiler y minimizando la necesidad de garantías tradicionales, especialmente las garantías propietarias que hoy en día son tan difíciles de obtener. Estas empresas son reconocidas por la Ley 27551 con la. Figura de “fiadores solidarios”, respondiendo por cualquier incumplimiento que surgiera de las obligaciones asumidas por el inquilino en el contrato de locación.

Dentro de estas organizaciones que ofrecen este tipo de servicio en Argentina, se encuentra la empresa de la cual se desarrollará este trabajo, GarantiAlq S.A.

Es importante resaltar que, a pesar de todos estos tipos de garantías, en la gran mayoría de los casos, aún se requiere al menos un documento con firma en papel, especialmente en las operaciones de alquiler.

CAPITULO III: base metodológica

- **Tipo de investigación**

En el proceso de elaboración de este trabajo final para obtener el título de Licenciatura en Administracion, se ha optado por un enfoque de investigación **EXPLORATORIA**. Según Fidias G. Arias “la investigación exploratoria es aquella que se efectúa sobre un tema u objetivo desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objetivo, es decir un nivel superficial del conocimiento” (2006,p23)

Este trabajo se ajusta al enfoque de investigación exploratoria debido a la naturaleza del tema de estudio. El mismo es relativamente desconocido en el ámbito académico.

- **Diseño de la investigación**

El presente trabajo posee un diseño **documental y de campo**, **cualitativo**. Se tomará como referencia el autor Fidias G. Arias.

Define a diseño **documental** como:

> “La investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas. Como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos” (2006, p27)

La elección de un diseño documental se justifica por la necesidad de analizar y comprender la información previamente registrada y documentada por otros investigadores en fuentes documentales relacionadas con el tema de estudio. Esto es fundamental ya que el tema carece de investigaciones previas sólidas, lo que hace que la recopilación y el análisis de datos secundarios sean esenciales para establecer una base sólida para la investigación.

Define a diseño de **campo** como:

> “La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos

> investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes.” (2006, p31)

El diseño de campo es relevante en este trabajo ya que se centrará en la recopilación directa de datos de los participantes y la interacción con la realidad en la que ocurren los fenómenos relevantes para el tema ya que la autora forma parte de la empresa analizada y tiene acceso a toda la información requerida para este trabajo.

Define a investigación **cualitativa** como “también llamadas categóricas, son características o atributos que se expresan de forma verbal (no numérica), es decir, mediante palabras. (2006, p58)

La elección de un enfoque cualitativo se basa en la naturaleza del tema de este trabajo final, que involucra la exploración de conceptos, experiencias y perspectivas que no se pueden cuantificar de manera numérica. Este tipo de investigación permitirá una comprensión en profundidad de estos aspectos y permitirá brindar una visión más completa y detallada del tema.

- **Metodología y técnicas utilizadas para el recogimiento y procesamiento de la información**

Para el siguiente trabajo, se utilizaron las siguientes técnicas para el recogimiento de la información.

OBSERVACION DIRECTA

Definida por Arias como “técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos” (2006, p69)

La autora de este trabajo utilizó esta técnica ya que forma parte de la organización y podrá captar hechos, fenómenos o situaciones de manera sistemática

ENCUESTA

Definida por Arias como “técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular.” (2006, p72)

Se va a realizar una encuesta a los clientes de GarantiAlq SA cuyo resultado se expondrá en el desarrollo de los resultados.

ENTREVISTA

Definida por Arias como “técnica basada en un diálogo o conversación “cara a cara”, entre el entrevistador y el entrevistado acerca de un tema previamente determinado, de tal manera que el entrevistador pueda obtener la información requerida” (2006, p73)

Se van a realizar dos entrevistas que colaborarán al desarrollo de los resultados:

1. Entrevista a la gerente comercial de la empresa.
2. Encuesta de satisfacción a los clientes de la empresa.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

- **GarantiAlq S.A caracterización de la cultura, estructura y estrategia y demás aspectos organizacionales de interés.**

Historia de GarantiAlq S.A

GarantiAlq S.A. es una empresa rosarina que inició sus operaciones en el año 2016, perteneciente a un grupo económico reconocido de la ciudad y el país. Su visión pionera se centró en revolucionar el mercado de garantías para alquileres en Argentina, ofreciendo soluciones innovadoras y confiables para propietarios e inquilinos.

La empresa se ha consolidado a lo largo de los años como una de las líderes en la ciudad de Rosario, gracias a su compromiso con la excelencia y la adaptabilidad a las necesidades cambiantes del mercado.

GarantiAlq S.A, asume todas las obligaciones contractuales del inquilino hasta la restitución del inmueble, esa es una de las razones por las cuales se posiciona como la garantía preferida por propietarios e inmobiliarias tanto para alquileres de vivienda como también comerciales.

Filosofía Corporativa:

En GarantiAlq S.A. la filosofía corporativa se compone de un conjunto de valores arraigados que guían cada acción y decisión. Se compromete a ofrecer un servicio excepcional basado en un firme compromiso con la excelencia y la integridad en cada paso.

El **compromiso** es el pilar central que impulsa la empresa a ir más allá de las expectativas. Se compromete a comprender y satisfacer las necesidades de sus clientes, empleados y comunidades a las que sirve, mostrando responsabilidad en cada interacción y operación.

La **eficiencia** es una prioridad en cada aspecto operativo. La empresa valora y persigue la optimización constante de sus procesos, utilizando sabiamente los recursos disponibles para ofrecer soluciones ágiles y rentables sin comprometer la calidad.

La **calidad** es un estándar innegociable. Desde la entrega del servicio hasta las relaciones con sus clientes, la empresa se esfuerza por alcanzar los más altos

estándares en cada tarea emprendida, garantizando resultados excepcionales y consistentes.

La **innovación** es parte de su identidad. Fomenta un ambiente que valora la creatividad y la búsqueda constante de nuevas soluciones. Abrazando el cambio, se esfuerza por liderar en la adopción de tecnologías y prácticas innovadoras para seguir avanzando y mejorando.

Estos valores representan la esencia de GarantiAlq S.A y son la brújula que dirige sus acciones diarias. Guiada por este conjunto de principios, la empresa aspira a tener un impacto positivo y significativo en sus clientes, empleados y socios estratégicos.

Clima Laboral y Cultura Organizacional

GarantiAlq S.A. se distingue por mantener un clima laboral altamente positivo y colaborativo. La empresa ha consolidado un equipo de trabajo sólido que participa activamente en la toma de decisiones, promoviendo un entorno donde cada miembro se siente valorado y parte integral de la organización.

Los valores personales de los colaboradores de GarantiAlq S.A. están estrechamente alineados con los valores centrales de la empresa. Existe coherencia y sinergia entre los principios individuales y los fundamentales de la organización, contribuyendo a una cultura organizacional sólida y unificada.

El desarrollo profesional es una prioridad en GarantiAlq S.A. La empresa ofrece oportunidades de crecimiento, capacitación continua y programas de promoción interna, permitiendo a los empleados expandir sus habilidades y avanzar en sus carreras dentro de la empresa.

Los miembros de GarantiAlq S.A. no solo aceptan los valores fundamentales de la organización, sino que se sienten parte activa de ellos. La empresa promueve una cultura donde se fomenta la participación, la opinión y la contribución de cada individuo, fortaleciendo así el sentido de pertenencia y compromiso.

Misión y visión

GarantiAlq S.A. tiene como misión facilitar el acceso al alquiler mediante la prestación de un servicio de excelencia. Su compromiso radica en dinamizar el mercado inmobiliario para que un mayor número de personas pueda acceder a opciones de alquiler. La empresa se enfoca en simplificar y agilizar el proceso

de alquiler de viviendas, brindando seguridad tanto a propietarios como a inquilinos.

En cuanto a su visión, GarantiAlq S.A. busca convertirse en la garantía preferida de inquilinos, propietarios e inmobiliarias en América Latina. Aspira a ser reconocida como un socio confiable que facilita y promueve oportunidades de alquiler para una mayor cantidad de personas en la región. La empresa tiene como objetivo ser líder en la industria, ofreciendo servicios innovadores adaptados a las necesidades cambiantes del mercado, contribuyendo así a la expansión y fortalecimiento del acceso al alquiler en toda América Latina.

Estructura Organizativa

La empresa cuenta con un equipo diverso de profesionales altamente calificados, incluyendo expertos financieros, legales y tecnológicos.

Actualmente posee una estructura de 18 empleados distribuidos en los puestos de gerencia comercial, puestos comerciales, comunicación y mkt, legales, administracion y finanzas y controller.

Además, cuenta con un staff de alta calidad en el área de RRHH, Sistemas, Legales y Administracion y finanzas.

Ubicación y Dispersión Geográfica

La sede principal de GarantiAlq S.A. posee su sede central en una zona estratégica de la ciudad de Rosario, Argentina, con presencia regional en principales ciudades del país como Santa Fe, Rafaela, Paraná, Rio Cuarto, Cordoba y CABA para brindar alcance a nivel nacional.

Estrategia Corporativa

GarantiAlq S.A. es reconocida por su enfoque innovador y compromiso, se destaca en el mercado de garantías para alquileres por su estrategia centrada en la colaboración estratégica, la innovación tecnológica y la satisfacción del cliente.

La empresa ha establecido alianzas estratégicas clave con líderes del sector inmobiliario y entidades de renombre de todo el país. A través de estas alianzas, GarantiAlq S.A. ofrece soluciones más sólidas y adaptadas a las necesidades específicas de propietarios e inquilinos, consolidándose como un socio confiable en el proceso de alquiler.

GarantiAlq S.A. se distingue por su enfoque innovador en la industria. Ha implementado una variedad de soluciones tecnológicas avanzadas, incluyendo un cotizador online que permite a los usuarios obtener cotizaciones precisas en cuestión de minutos. Esta herramienta revolucionaria agiliza significativamente el proceso de obtención de garantías de alquiler, ofreciendo a los clientes una experiencia rápida, eficiente y transparente.

El compromiso de GarantiAlq S.A. con la satisfacción del cliente es evidente en su enfoque centrado en brindar atención personalizada y eficiente. Esta dedicación a la satisfacción del cliente se refleja en su creciente base de usuarios satisfechos, que confían en GarantiAlq S.A. como su opción preferida en el mercado de garantías para alquileres.

Segmento de mercado: público.

Inquilinos y futuros inquilinos.

-Rosario y otras provincias.

-Mayores de 18 años.

-Nacionalidad indistinta.

-Estudiantes.

-Mujeres, hombres u otro.

-Pequeñas empresas.

-Jubilados.

Propietarios

Que dispongan de propiedades en alquiler dentro del territorio argentino, tanto aquellos que posean una sola propiedad como aquellos que posean una masividad

Análisis F.O.D.A

Fortalezas.

- **Trayectoria**
- Experiencia ya que cuenta con una antigüedad de 7 años en el mercado, siendo una de las pioneras de la ciudad.
- Buena valoración por parte de clientes
- Transparencia, ya que posee el respaldo de una empresa de renombre.

- Empresa tecnológica.
- Convenios con entidades referentes.
- Ubicación geográfica.

Oportunidades.

- **Expansión Regional:** El mercado de garantías para alquileres tiene un potencial de crecimiento significativo, ofreciendo oportunidades para expandir la presencia de GarantiAlq S.A. en nuevos mercados.

- **Demandas Emergentes:** El aumento en la demanda de soluciones digitales y seguras en el sector inmobiliario brinda una oportunidad para la empresa de seguir liderando en la innovación tecnológica.

- **La nueva ley de alquileres** hace que el servicio sea más visible y que propietarios/inmobiliarias lo exijan como requerimiento para el ingreso al alquiler. Esto hace que el servicio sea cada vez más necesario.

Debilidades.

- **Pricing:** es una de las empresas con mayor valor de fee del mercado.

Amenazas.

- **Incertidumbre económica:** la economía argentina ha enfrentado desafíos económicos, lo que puede afectar las decisiones de inversión en tecnología.

- Ciberseguridad: las amenazas cibernéticas son una preocupación constante y pueden afectar la seguridad de los documentos digitales.

- **Entrada de Nuevos Competidores**: La aparición de nuevos actores en el mercado con enfoques innovadores podría representar una amenaza directa a la posición de GarantiAlq S.A.

Contratación del servicio



- **Proceso de implementación de firma electrónica y analizar el marco regulatorio de esta plataforma dentro del contexto empresarial.**

GarantiAlq S.A, durante los años que abarcaron desde su fundación en 2016 hasta 2020, llevaba a cabo todas sus operaciones utilizando firmas en papel, un método arraigado en la tradición de la empresa. Sin embargo, este proceso tradicional presentaba desafíos significativos.

El requisito de que los firmantes coordinaran un turno para acercarse a la oficina a firmar documentos creaba obstáculos operativos. En muchos casos, los participantes se veían imposibilitados de llegar a la oficina debido a restricciones de tiempo o por residir fuera del rango geográfico. Esta limitación retrasaba considerablemente el proceso de firma, generando malestar entre inquilinos, inmobiliarias y propietarios.

La urgente necesidad de adaptarse al entorno digital se hizo más evidente durante la pandemia global en 2020. La imposibilidad de realizar firmas presenciales se convirtió en un desafío aún mayor, lo que llevó a GarantiAlq S.A. a considerar seriamente la digitalización de sus procesos de firma como una alternativa más eficiente y práctica

En 2021, la empresa inició un exhaustivo proceso de investigación, liderado por sus equipos de sistemas y legales, para explorar soluciones que permitieran digitalizar y agilizar el proceso de firma. Tras intensivas pruebas a mediados de 2021, se lanzó oficialmente a fines del mismo año una innovadora plataforma de firma electrónica, permitiendo que todos los involucrados realicen firmas desde cualquier lugar y en cualquier momento.

Esta plataforma, compuesta por un sistema seguro y fácil de usar, ha revolucionado la forma en que GarantiAlq S.A. gestiona sus firmas. Desde la recepción del documento hasta la firma electrónica, el proceso se ha simplificado, proporcionando una mayor eficiencia operativa.

Marco regulatorio.

El desarrollo de la plataforma de firma electrónica en GarantiAlq S.A. representó un proceso meticuloso y estratégico, cuidadosamente diseñado para cumplir con las regulaciones locales e internacionales vigentes en materia de firma digital.

En Argentina, la validez legal de las firmas electrónicas está respaldada por la Ley N° 25.506 sobre Firma Digital y electrónica, la cual establece el marco legal para la utilización de este tipo de firmas y documentos digitales en transacciones comerciales y legales. El equipo de GarantiAlq S.A., en estrecha colaboración con el área legal y el área de sistemas, se aseguró de que la plataforma cumpliera con los requisitos establecidos por esta ley, garantizando así la validez y autenticidad de las firmas electrónicas en el ámbito nacional e internacional.

A nivel internacional, existen diversos estándares y regulaciones, como el Reglamento eIDAS (Electronic Identification and Trust Services) en la Unión Europea, que establece un marco para la identificación electrónica y servicios de confianza para transacciones digitales en toda la región. Aunque GarantiAlq S.A. opera en Argentina, se consideraron estos estándares internacionales para garantizar que la plataforma de firma electrónica estuviera alineada con las mejores prácticas a nivel global, facilitando así la aceptación y reconocimiento internacional de las firmas realizadas a través de la plataforma.

El desarrollo de la plataforma incluyó la implementación de medidas de seguridad robustas para proteger la integridad de los documentos firmados electrónicamente y garantizar la confidencialidad de la información. Se realizó una exhaustiva evaluación de la privacidad de datos y se implementaron

protocolos de encriptación de alto nivel para asegurar la protección de la información sensible de los usuarios.

Además, se realizaron pruebas exhaustivas para garantizar la usabilidad, eficiencia y accesibilidad de la plataforma, permitiendo que todos los participantes puedan firmar documentos desde la comodidad de sus hogares, mejorando así la experiencia del usuario y optimizando los procesos de firma.

Sobre la plataforma.

La firma electrónica se logra a través de un proceso que, de acuerdo con lo establecido en la misma Ley 25.506, tiene validez legal siempre y cuando se constate:

- la identidad del firmante;

- su voluntad a la hora de firmar el documento;

- la inalterabilidad del documento una vez firmado.

Existen múltiples tipos de firma electrónica (desde el envío de un correo electrónico hasta el uso de sistemas creados con algoritmos tecnológicos), pero según el tipo de firma electrónica que se utilice, la misma contará con diferentes niveles de seguridad.

La plataforma de firma electrónica implementada por GarantiAlq S.A cuenta con los más altos estándares de seguridad a partir de las siguientes herramientas:

- Necesidad de acreditar debidamente la identidad del firmante y prueba de vida del mismo;

- Validación de la contraparte;

- Incorporación de un “HASH” al documento firmado, lo que lo torna como un documento único e inalterable.

Paso a paso de cara al firmante

1. **Acceso a la plataforma:**
   - El firmante recibe un enlace o una invitación por correo electrónico para acceder a la plataforma de firma electrónica.

- Al hacer clic en el enlace proporcionado, se dirigirá al sitio web de la plataforma. El usuario puede ingresar desde un celular o una computadora.

2. **Inicio de sesión o registro:**

   - El firmante crear un usuario y contraseña.

   - El firmante lee y acepta los términos y condiciones de la plataforma.

3. **Identificación y verificación de identidad:**

   - La plataforma solicita al firmante que tome una fotografía de su documento de identidad oficial (como DNI o pasaporte)

   - Se proporcionan instrucciones claras sobre cómo alinear y tomar la fotografía para garantizar la legibilidad y verificación del documento.

4. **Lectura de documentación:**

   - El firmante procede a leer la documentación que la empresa le asignó.

   - Una vez leída toda la documentación se pasa a la etapa de firma.

5. **Registro de identidad y prueba de vida:**

   - La plataforma pedirá al firmante que tome una fotografía de su documento de identidad oficial (como DNI o pasaporte).

   - Tras la fotografía del documento, la plataforma requiere que el firmante realice una "prueba de vida". Esto podría incluir acciones como parpadear, sonreír o mover la cabeza para confirmar que el firmante es una persona real y está presente en tiempo real.

6. **Validación de firma por parte de GarantiAlq SA:**

   Para dar por aprobada la firma correspondiente, el firmante deberá aguardar que el responsable de la validación de firmas de GarantiAlq SA, valide dicha firma. Es decir, que tome como válidas las fotografías subidas por el firmante. En el caso de ser aprobada, el firmante recibe un correo electrónico confirmando la operación. Caso contrario, el firmante recibirá un correo electrónico con las razones de rechazo de dicha firma y el link para volver a ingresar y realizar la corrección detallada.

   Para que la empresa tome como válidas las fotografías subidas por el firmante, las mismas deben:

   - ✓ Ser legibles y se puedan visualizar en detalle
   - ✓ Coincida la persona fotografiada, con la fotografía del documento de identidad.

- ✓ Coincida la persona fotografiada y el documento de identidad con la persona que figura en el contrato en cuestión.

La implementación de las siguientes medidas fortalece la seguridad y la validez legal de la firma electrónica en la plataforma, proporcionando un marco sólido para el uso confiable y legalmente válido:

- **Utilización de mail personal:** El uso de un correo electrónico personal asegura la individualidad del usuario, evitando la posibilidad de acceso no autorizado por terceros. Además, permite una comunicación segura y directa con el firmante para notificaciones y verificaciones.
- **Creación de usuario y contraseña:** Establecer un usuario y contraseña exclusivos fortalece la seguridad de la cuenta del firmante. Garantiza el acceso restringido y permite una identificación personalizada, minimizando los riesgos de acceso no autorizado y proporcionando control sobre la información y acciones realizadas en la plataforma.
- **Aceptar términos y condiciones de la plataforma:** La aceptación de términos y condiciones establece claramente los derechos y responsabilidades del usuario y la plataforma. Esto crea un marco legal que regula el uso de la plataforma, protegiendo los intereses de ambas partes y estableciendo un consentimiento explícito sobre el uso y las reglas de la plataforma.
- **Firmar al final de cada documento para su consideración como "documento leído":** Requerir que el firmante llegue hasta el final de cada documento garantiza que se haya revisado por completo. Esto asegura que la firma se realice con conocimiento pleno del contenido del documento, fortaleciendo la validez y la no repudiación posterior.
- **Prueba de vida:** la prueba de vida asegura la autenticidad de la persona en el momento de la firma. Se valida que el firmante está presente físicamente y firmando en el momento preciso, fortaleciendo la autenticidad de la firma electrónica.
- **Validación por parte de la empresa de dicha firma:** garantiza la autenticidad y validez de la firma electrónica. Esto implica que la empresa revisará y aprobará las firmas realizadas, asegurando la conformidad con los procesos internos y la legitimidad de la transacción o acuerdo firmado.

- **Beneficios y mejoras en el proceso de firma electrónica experimentado por GarantiAlq S.A.**

La implementación del proceso de firma electrónica en GarantiAlq S.A. ha resultado en una serie de mejoras significativas en las operaciones de la empresa, impactando positivamente en varios aspectos clave:

Eficiencia y Agilidad Operativa: La adopción de la firma electrónica ha optimizado significativamente los tiempos de procesamiento de documentos. Se ha observado una reducción notable en los tiempos de espera, acelerando la ejecución de alquiler.

Reducción de Costos y Ahorro de Recursos: la nueva modalidad de firma ha eliminado la necesidad de imprimir, escanear y archivar documentos físicos. Esta transición hacia lo digital ha reducido drásticamente los gastos asociados con el papel, la tinta y el almacenamiento físico de documentos.

Mejora en la Experiencia del Cliente: La incorporación de la firma electrónica ha brindado a los clientes de GarantiAlq S.A. una experiencia más conveniente y rápida. La posibilidad de firmar documentos desde cualquier lugar y en cualquier momento ha mejorado la satisfacción del cliente al simplificar los procesos de alquiler.

Seguridad y Conformidad Legal: La plataforma de firma electrónica implementada garantiza altos estándares de seguridad, validación de identidad y trazabilidad en cada firma. Esto ha fortalecido la integridad de los documentos y la validez legal de las firmas, cumpliendo con las regulaciones vigentes. Es una ventaja que posee esta plataforma contra la competencia.

Optimización de Recursos Humanos: El personal de GarantiAlq S.A. ha experimentado una reducción significativa en el tiempo dedicado a la gestión manual de documentos. Este cambio ha permitido que el personal se enfoque en otras tareas.

Reducción de Errores y Riesgos: La adopción de la firma electrónica ha minimizado los errores humanos asociados con la documentación física y los procesos manuales. Esto ha contribuido a una mayor precisión en los contratos y acuerdos, reduciendo los riesgos operativos.

Eco-Amigable y Sostenibilidad: La transición hacia la firma electrónica ha apoyado los esfuerzos de GarantiAlq S.A. para ser una empresa más eco-amigable al reducir el uso de papel y fomentar prácticas comerciales más sostenibles.

Los resultados de la encuesta llevada a cabo entre los clientes de GarantiAlq SA arrojan una perspectiva favorable sobre la experiencia del proceso de firma electrónica. La mayoría de los encuestados, representando un **63%,** expresaron que encontraron el procedimiento de firma como **'fácil y rápido'**. Esta opinión positiva subraya la eficiencia y la facilidad percibida al realizar el proceso de firma electrónica dentro de la plataforma de GarantiAlq SA.

Asimismo, un **37%** de los encuestados indicaron que, **aunque el proceso les resultó un poco más complicado, lograron completarlo en un tiempo relativamente corto**. Estos resultados sugieren que, si bien un segmento minoritario encontró ciertas dificultades, la mayoría de los usuarios pudieron sortearlas con relativa facilidad y sin demandar un tiempo considerable.

A pesar de la mayoría positiva que encontró el proceso de firma electrónica como 'fácil y rápido', los resultados muestran una oportunidad para GarantiAlq SA en mejorar aún más la experiencia del usuario. El porcentaje minoritario que expresó haber enfrentado ciertas dificultades indica la necesidad de implementar mejoras específicas en la plataforma.

Es fundamental que la empresa se enfoque en identificar y abordar las áreas que generaron obstáculos para algunos usuarios. Esto podría incluir actualizaciones en la interfaz de usuario para una navegación más intuitiva, una mayor claridad en las instrucciones proporcionadas durante el proceso, así como la simplificación de pasos o procedimientos que puedan resultar confusos.

Asimismo, la oferta de soporte técnico o tutoriales detallados podría ser de gran utilidad para aquellos usuarios que experimentaron dificultades durante el proceso de firma electrónica. Brindar recursos adicionales y asistencia personalizada puede contribuir significativamente a elevar la percepción general de 'fácil y rápido' por parte de los usuarios, aumentando así la satisfacción y la eficiencia en el uso de la plataforma.

En la entrevista realizada con la Gerente Comercial de GarantiAlq S.A, se destacó la influencia positiva de la plataforma de firma electrónica en las

operaciones comerciales de la empresa. Esta herramienta ha simplificado y acelerado significativamente los procesos de firma, permitiendo una formalización rápida del proceso de alquiler. La Gerente enfatizó cómo esta plataforma ha impactado positivamente en la relación con los clientes, al brindarles una experiencia más conveniente y ágil para firmar documentos desde cualquier ubicación.

Si bien se reconoció que hubo algunos desafíos iniciales en la familiarización de los clientes con la plataforma, se subrayó la importancia de proporcionar un soporte adicional y tutoriales detallados para mejorar la adopción. En cuanto al futuro, se espera que la plataforma continúe optimizando los procesos, reduciendo costos y tiempos, y mejorando la experiencia del cliente en GarantiAlq S.A.

Además, recomendó firmemente esta plataforma a otras empresas debido a su eficiencia, facilidad de uso y su capacidad para mejorar la experiencia del cliente, especialmente del rubro inmobiliaria que tan arraigado al sistema ambiguo está. Destacó la plataforma como una inversión estratégica que puede beneficiar a cualquier organización en busca de simplificar sus procesos de firma y optimizar sus operaciones.

Conclusiones

Esta investigación ha indagado en el impacto de las nuevas alternativas de garantías en el mercado inmobiliario argentino, enfocándose en la empresa GarantiAlq S.A. Tradicionalmente arraigado en prácticas convencionales que incluían garantías físicas y firmas en papel, este trabajo destaca la transición progresiva de GarantiAlq hacia una solución más flexible y accesible.

Las restricciones vinculadas a las garantías tradicionales han estimulado la demanda de nuevos respaldos en los contratos de alquiler. La Ley Nº 27.551 ha ampliado y reconocido el abanico de garantías aceptadas, permitiendo la inclusión de alternativas como las ofrecidas por empresas como GarantiAlq S.A. Estas soluciones han simplificado y agilizado el proceso de alquiler, especialmente para inquilinos con dificultades para acceder a garantías las garantías tradicionales.

A pesar de representar un avance significativo en la modernización del mercado inmobiliario argentino, se mantiene cierta conexión con métodos tradicionales. No obstante, la introducción de tecnologías modernas, como la firma electrónica, ha emergido como una solución clave para superar las limitaciones asociadas con la dependencia del papel. Aunque su adopción aún enfrenta resistencia debido a la arraigada tradición del mercado, la firma electrónica representa una oportunidad para acelerar la transición hacia prácticas más modernas, simplificando los procesos y ofreciendo una alternativa conveniente para formalizar contratos.

GarantiAlq S.A. se ha destacado como pionera en la implementación y adopción de una plataforma de firma electrónica en la ciudad de Rosario, posicionándose como la empresa líder y la más elegida por clientes, inmobiliarias y propietarios debido a su respaldo, enfoque innovador y adaptación a las necesidades del mercado. La implementación de esta plataforma no solo simplificó los procesos de alquiler en tema garantía, sino que mejoró significativamente la experiencia de los usuarios, ofreciendo un método conveniente y eficiente para formalizar contratos desde cualquier lugar.

La empresa ofrece una solución efectiva a las limitaciones de las garantías tradicionales, siendo un enfoque moderno y práctico en el proceso de alquiler.

Además de su liderazgo local, GarantiAlq S.A. tiene una visión clara de expansión y proyección a nivel nacional. Reconociendo la necesidad de implementar soluciones modernas y prácticas en el mercado inmobiliario a nivel nacional, aspira a llevar su modelo de eficiencia y calidad a todas las regiones del país, ofreciendo una experiencia de alquiler simplificada, conveniente y confiable para clientes, inmobiliarias y propietarios.

Este modelo de firma electrónica no solo revolucionará el mercado inmobiliario, sino que representa una solución moderna y adaptable a cualquier rubro y empresa. Todas las industrias pueden sumarse a esta revolución tecnológica que simplifica y agiliza la formalización de acuerdos y/o contratos, proporcionando una alternativa amigable y conveniente. Su adopción no solo mejora los procesos internos, sino que también ofrece una experiencia más fluida y eficiente para todos los involucrados. **Es momento de dar un paso hacia el futuro y aprovechar esta innovación que beneficia a todos, empresa, clientes y medio ambiente!**

Anexos

Anexo I: encuesta a clientes.



Experiencia

¡Gracias por tomarte un momento para responder nuestra encuesta!

Sólo te llevará unos minutos.

Cambiar cuenta

No compartido

* Indica que la pregunta es obligatoria

Nombre completo cliente

Tu respuesta

En general, ¿Cuán conforme estás con ? *

	1	2	3	4	5
(1 Nada satisfecho - 5 Muy satisfecho)	○	○	○	○	○

¿Cómo te resultó el proceso de firma online? *

- ○ Fácil y rápido.
- ○ Me costó realizarlo pero no me llevó mucho tiempo.
- ○ Me llevó demasiado tiempo.
- ○ Muy engorroso.

¿Recomendarías ? *

- ☐ Si, recomendaría el servicio.
- ☐ No recomendaría el servicio.

¿Qué aspectos crees que deberíamos mejorar? *

Tu respuesta

Enviar

Borrar formulario

Anexo II: Entrevista realizada a gerente comercial de GarantiAlq S.A

Preguntas:

1. *Buen día. Agradezco mucho tu tiempo para hablar conmigo sobre la plataforma de firma electrónica de GarantiAlq S.A y su experiencia en la empresa. Para comenzar, ¿cómo describirías tu papel y responsabilidades dentro de GarantiAlq S.A?*
2. *¿Podrías comentarme cómo ha influido la implementación de la plataforma de firma electrónica en las operaciones comerciales de GarantiAlq S.A?*
3. *¿Cómo crees que la implementación de esta plataforma ha impactado en la relación con los clientes y en la satisfacción de estos?*
4. *¿Identificás áreas de mejora o desafíos en la implementación de la plataforma?*
5. *¿Cuál crees que es el impacto a largo plazo que esta plataforma puede tener en el negocio de GarantiAlq S.A?*
6. *Además de su impacto interno en GarantiAlq S.A, ¿recomendarías esta plataforma de firma electrónica a otras empresas y por qué?*

Referencias bibliográficas.

- García Barrera, M. (2005). *La firma electrónica un nuevo paradigma en el derecho. Doctorado tesis, Universidad Autónoma de Nuevo León*, *Mexico*.

- Signicat. (s/f). EIDAS: Reglamento europeo de identificación digital. Disponible en https://www.signicat.com/es/blog/eidas-reglamento-europeo-de-identificacion-digital

- Argentina. El Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina reunidos en Congreso, etc.(2001) *Ley N° 25.506*- disponible en link https://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/70000-74999/70749/norma.htm

- Universidad de Córdoba. (s/f.). *Informe Verificación de documentos firmados digitalmente* [Archivo PDF].

- Boletín Oficial de la República Argentina. (2020). *Ley N°27.551* – disponible en link https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/231429/20200630

- Gimeno Rosana Fabiana (s/f). *Seguro de Caución*. Disponible en http://historico.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/leyen/cont/49/ens/ens11.pdf

- Ricardo Luis Lorenzetti. (s/a). *Codigo civil y comercial-comentado-tomo VI*. RUBINZAL - CULZONI EDITORES

- Arias, F. (2006). *El proyecto de la investigación, introducción a la metodología científica*. Editorial Episteme.

- Banco Santander Rio (s/a). *¿Qué es un Aval Bancario?* Disponible en https://www.bancosantander.es/glosario/aval-bancario