

CHECKLIST:**¿Tu proceso de onboarding digital es amigable y seguro?**

El onboarding digital es tu primera cita con el cliente. Si no es ágil, seguro y sin fricciones, corres el riesgo de perderlo en segundos. ¡Revisa este checklist y descubre si tu proceso está listo para convertir y fidelizar!

1 Flujo simple y sin fricciones

Tip: Mapea cada paso y elimina los que no agregan valor. Usa formularios dinámicos y autocompletado para reducir esfuerzo.

Equilibrio seguridad – conversión: El objetivo es no sacrificar la experiencia del usuario por medidas de seguridad excesivas, ni relajar los controles al punto de permitir vulnerabilidades. A mayor riesgo, deben existir más capas de seguridad, validaciones y verificaciones en el proceso de onboarding.

Dato: En Latinoamérica, hasta el **60%** de los usuarios abandona si el proceso es largo o complicado.

2 Velocidad y UX optimizada

Tip: Mide y optimiza el tiempo promedio de alta; apunta a completar el proceso en menos de 5 minutos. Identifica: ¿Dónde se producen cuellos de botella?

Equilibrio seguridad – UX: Prioriza canales móviles y diseño responsive, o adaptable a distintos dispositivos. Guía paso a paso a los usuarios, intentando predecir las interacciones y asegurando un flujo inclusivo con asistencias que ayuden a completarlo. Atención: Las generaciones digitales esperan disponibilidad 24/7.

Dato: Un onboarding bien diseñado puede aumentar la conversión hasta en **40%** y la retención hasta en **50%**.

3 Verificación de identidad robusta

Tip: Combina verificación de identidad biométrica y no biométrica, detección de vida y autenticación multifactor para bloquear intentos de fraude según tu factor de riesgo.

Equilibrio seguridad – UX: Integra validaciones que sean invisibles al usuario y evita pasos redundantes. La cantidad de intentos fallidos es clave para detectar posibles vulneraciones del servicio.

Dato: El robo de identidad ha aumentado a nivel mundial. En 2025, en Latinoamérica este incremento superó el **52%**. El fraude por suplantación de identidad es uno de los delitos digitales de mayor crecimiento, pero la autenticación avanzada puede reducirlo drásticamente.

4 Cumplimiento normativo

Tip: Mantente al día con leyes de protección de datos y regulaciones KYC/AML en todos los mercados donde operas.

Equilibrio seguridad – UX: Asegura la conformidad sin sacrificar rapidez; usa sistemas que actualicen automáticamente requisitos regulatorios.

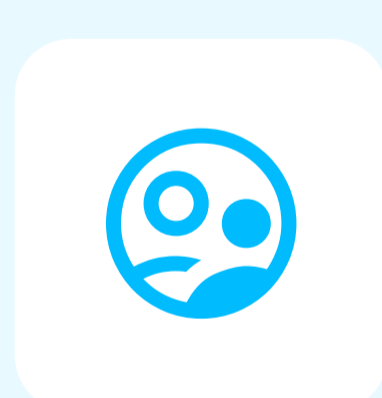
Dato: El **62%** de los usuarios abandonaría un proceso si percibe falta de seguridad en el manejo de sus datos.

5 Seguridad de punta a punta

Tip: Implementa cifrado, trazabilidad y validaciones seguras para contratos y documentos, desde la captura hasta el almacenamiento.

Equilibrio seguridad – UX: Aplica medidas de seguridad sin generar fricción perceptible.

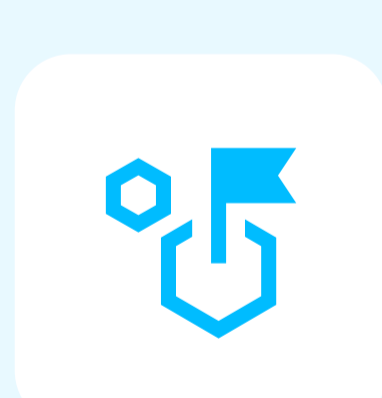
Dato: Las instituciones que implementan verificación de identidad avanzada, autenticación multifactor y buenas prácticas de ciberseguridad, reducen significativamente el fraude y las vulnerabilidades, fortaleciendo la confianza en el proceso de onboarding.

6 Escalabilidad y automatización

Tip: Diseña procesos modulares y automatizados que permitan aumentar el volumen de conversiones, ya sean presenciales o remotas, sin incrementar costos fijos.

Equilibrio seguridad – UX: Integra flujos automatizados que mantengan la experiencia personalizada, incluso cuando la demanda crece, sin importar el canal.

Dato: La automatización y digitalización de procesos de onboarding, presenciales o remotos, permiten reducir costos operativos y **mejorar la eficacia** al eliminar tareas manuales.

7 Medición y mejora continua

Tip: Monitorea métricas clave como tasa de abandono, tiempo de alta y satisfacción del cliente. Ajusta y prueba mejoras de forma periódica.

Equilibrio seguridad – UX: No esperes reclamos para actuar; usa analítica para detectar fricciones antes de que el cliente las perciba.

Dato: Más del **90%** de los clientes cree que las empresas podrían mejorar su incorporación.

El éxito está en equilibrar seguridad y usabilidad. Un proceso demasiado estricto ahuyenta clientes; uno demasiado laxo abre la puerta a fraudes.

¿Cómo ayuda Sovos en un proceso de onboarding?

Con Sovos puedes ofrecer un onboarding, presencial o remoto, ágil, seguro y en cumplimiento normativo, combinando:



Verificación de identidad biométrica y no biométrica (facial, dactilar, detección de documentos adulterados, autenticación multifactor).



Firma electrónica con respaldo legal.



Gestión de contratos y documentos digitales con trazabilidad y cifrado.



Automatización y escalabilidad para manejar grandes volúmenes sin perder experiencia personalizada.

Así proteges tu negocio, cumples la ley y fidelizas a tus clientes desde el primer clic.

Si quieres saber más de onboarding, puedes revisar nuestro eBook [aquí](#).