

Carpeta Ciudadana. Un único punto de acceso a la Administración Pública



Ciente

La Agencia Estatal de Administración Digital (AEAD), dependiente del Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública.

El ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública ofrece Mi Carpeta Ciudadana, en colaboración con todas las Administraciones Públicas participantes, un espacio personal online que facilita la relación con las Administraciones Públicas que permite multitud de gestiones, como descargar un justificante de una titulación, consultar la vida laboral o acceder al justificante de familia numerosa, por ejemplo. El servicio incluye un portal web (Mi Carpeta Ciudadana), una aplicación móvil IOS y Android, y un asistente conversacional con tecnología de IA y *machine learning* para impulsar el acceso a todos los ciudadanos a los servicios públicos. NTT DATA es uno de los desarrolladores que lo ha hecho realidad.

La nueva Carpeta Ciudadana permite facilitar y modernizar un proceso complicado y burocrático. Desde la Agencia Estatal de la Administración Digital han mostrado su satisfacción por un proyecto *"que beneficia a toda la sociedad"*. Además, señalan que *"las reseñas de los usuarios muestran una valoración muy positiva de la aplicación móvil y destacan sobre todo su utilidad, funcionalidad y diseño."*

+8 millones

Descargas en la *app*

+85 millones

De acceso en total

+140.000

Conversaciones con el asistente al mes

Necesidad de negocio

Uno de los principales retos de las Administraciones Públicas es que el proceso de modernización y transformación digital permita realmente mejorar la relación con todos los ciudadanos. Precisamente con este objetivo se lanzó el primer embrión de Carpeta Ciudadana en 2016.

En 2021, con el objetivo de impulsarlo y hacerlo más accesible a todos los ciudadanos, se realiza una renovación integral del portal web, y además se desarrolla el que ha llegado a ser el principal agente transformador, una aplicación móvil para iOS y Android. Todo ello se complementa con un asistente conversacional con tecnologías de Inteligencia artificial para facilitar también su uso en diferentes contextos. Estas acciones fueron desarrolladas por NTT DATA para la Agencia Estatal de Administración Digital.

Carpeta Ciudadana permite a cualquier usuario consultar de forma ágil y agregada determinados datos personales y citas previas gestionados por las AAPP, acceder a las notificaciones pendientes de la Administración del Estado, de numerosas Comunidades Autónomas y entidades locales, e informarse del estado de sus expedientes en tramitación apoyándose en 5 criterios:

- **Centralizar la información.** Los usuarios pueden ver y gestionar su información personal y trámites realizados con las Administraciones Públicas en un solo lugar.
- **Facilitar el cumplimiento de obligaciones.** La app ofrece alertas para gestiones pendientes y facilita la programación de citas previas con diferentes Administraciones.
- **Transparencia.** Los ciudadanos pueden consultar sus datos personales procedentes de diferentes Administraciones estatales, regionales y locales, lo que mejora la transparencia y permite un mejor seguimiento de trámites y servicios.
- **Seguridad y autenticación.** Los usuarios pueden autenticarse con cualquier certificado electrónico admitido por la Administración, así como a través de Cl@ve, lo que asegura la privacidad y seguridad de su información.
- **Interoperabilidad.** Carpeta Ciudadana tiene la capacidad de interactuar con otros sistemas o canales, incluso de terceros si fuera necesario, lo que facilita la integración y expansión de servicios.

El objetivo principal de Carpeta Ciudadana es proporcionar el acceso a la información y servicios al ciudadano en un único punto, mejorando la transparencia y la accesibilidad con una autonomía digital en relación con la administración pública y que sigue evolucionando constantemente añadiendo mejoras y nuevas funcionalidades de forma progresiva.

Solución

La respuesta fue el desarrollo de una solución multicanal (portal web, aplicación móvil y canal conversacional) basada en diversas tecnologías.

Para el asistente conversacional, NTT DATA ha implementado una solución con comprensión del lenguaje natural, para facilitar el diseño de una interfaz de usuario de conversación y su integración en dispositivos móviles, aplicaciones web, dispositivos, *bots*, sistemas de respuesta de voz interactiva y más.

Para el desarrollo de la solución *web*, se ha empleado un *framework* basado en tecnología Java con APIs REST, junto con Angular para la parte *web*, siguiendo los estándares del mercado y conforme al *stack* tecnológico acordado con la AEAD. En el caso de la aplicación móvil, se adoptó una solución basada en Flutter que permite estandarizar el desarrollo y optimizar la entrega de nuevas funcionalidades, utilizando una única base tecnológica para iOS y Android.



Resultados

Tras la implantación de la nueva versión a finales de 2022, la nueva Carpeta Ciudadana ha conseguido los siguientes beneficios a nivel cuantitativo:

- Más de **8 millones de usuarios** diferentes.
- Más de **8 millones de descargas** de la aplicación móvil en iOS y Android.
- Alrededor de **85 millones de accesos** en total.
- Una media de **140.000 conversaciones con el asistente** al mes.
- Las reseñas en Apple Store y Google Play muestran una gran recepción de la app en la que destacan su utilidad, funcionalidades y diseño.
- Más de **20 Ministerios de la Administración General del Estado** y sus sedes principales integradas en carpeta para consultar los expedientes asociados a cada ciudadano y/o empresa.
- Más de **6 mil ayuntamientos y 12 comunidades autónomas** adheridas para consultar los expedientes.
- Alrededor de **140 servicios pluriadministrativos integrados**, entre ellos especialmente destacables la Dirección Electrónica Habilitada Única, el Registro Electrónico General el Registro Electrónico de apoderamientos y servicios de la Plataforma de Intermediación de Datos.

Carpeta Ciudadana sigue en constante evolución, siempre manteniendo los siguientes puntos clave que caracterizan este aplicativo:

- **Accesibilidad y usabilidad.** Diseñar con principios de accesibilidad web y aplicando técnicas de diseño inclusivo.
- **Amplia audiencia.** Un servicio para toda la ciudadanía, es decir, a un grupo demográficamente diverso con una variedad de necesidades y habilidades tecnológicas.
- **Asistente conversacional** multilingüe para comunicarse de manera efectiva en 6 idiomas, proporcionando información y asistencia en tiempo real, accesible y cómoda para todos los usuarios.
- **Seguridad.** Cumplimiento de la normativa Esquema Nacional de Seguridad y las mejores prácticas de seguridad de la información, incluyendo la encriptación de datos sensibles, el uso de autenticación, y la implementación de controles de acceso adecuados.
- **Integración de múltiples servicios.** Cada sistema debe funcionar con diferentes protocolos y formatos de datos, requiriendo una estrategia de integración que pueda manejar esta heterogeneidad, normalizando los datos en un formato común.

Carpeta Ciudadana permite simplificar la relación a través de internet y mejorar la interacción entre la Administración y la ciudadanía de forma accesible, proactiva y personalizada desde cualquier dispositivo.



Próximos pasos

Este proyecto sigue evolucionando, tanto para seguir integrando a todas las Administraciones Públicas, como para incorporar más funcionalidades teniendo en cuenta el feedback de la ciudadanía, que es analizado, priorizado e incorporado en la hoja de ruta para futuras versiones.

¿Por qué NTT DATA?

NTT DATA, parte del Grupo NTT, es una compañía innovadora global de servicios empresariales y de IT con sede en Tokio. La empresa, que cuenta con más de 200.000 profesionales, ayuda a sus clientes en su proceso de transformación a través de consultoría, soluciones industriales, servicios de procesos comerciales, modernización digital y de IT, y servicios administrados.

“

La Solución desarrollada ha modernizado y ampliado los canales para acceder a Carpeta Ciudadana a todos los usuarios independientemente de sus habilidades tecnológicas o posibles discapacidades. Se trata de un gran proyecto porque había que involucrar diversas tecnologías.”

Julio César Arvelo Flores, Director Sector Público de
NTT DATA