

# Una nueva Carpeta Ciudadana para facilitar más de 400 procedimientos de la Junta de Andalucía



## El cliente

La Junta de Andalucía fue la primera Administración que lanzó la herramienta de Carpeta Ciudadana en España. Lo hizo en 2019 con el objetivo de impulsar el acceso a todos los ciudadanos a este servicio público.

Tras cinco años de vida, la Administración Autónoma necesitaba darle un mayor alcance con el objetivo permitir a los ciudadanos consultar su información personal, así como realizar algunos trámites en un único punto de acceso.



NTT DATA desarrolla la nueva versión de Carpeta Ciudadana de la Junta de Andalucía para agrupar toda la información, así como algunos de los servicios más relevantes, en un único punto de acceso.



Carpeta Ciudadana nos ofrece un acceso más rápido y sencillo a toda la información que la Junta Andalucía dispone de cada uno de nosotros. Esta nueva versión es más completa, innovadora y mucho más intuitiva para que podamos acceder a toda la información desde cualquier lugar.”

**Antonio Sanz**, Consejero de la Presidencia, Junta de Andalucía

Más de  
230.000

nuevos usuarios

Más de  
840.000

usuarios totales

Más de  
850.000

accesos a la versión web

El objetivo final de la Carpeta Ciudadana es unificar en un único punto la información que la Administración pública tiene sobre el ciudadano. En España, la Junta de Andalucía fue la primera en lanzar en 2019 su propia Carpeta Ciudadana, una app móvil que permitió a los andaluces acceder de forma centralizada a sus datos, expedientes y certificados con esta Administración autonómica.

Tras 5 años de vida, la Junta necesitaba dotar a esta herramienta de relación con los ciudadanos de un mayor alcance para consolidar los diferentes canales de comunicación y trámites en una única plataforma accesible para todos los andaluces, facilitando la interacción con la Administración pública.

NTT DATA desarrolló dos aplicaciones móviles y una plataforma web permitiendo a los ciudadanos consultar el estado de sus expedientes de más de 420 procedimientos, la descarga de certificados, solicitud de cita previa y acceso a datos clave. El proyecto también incluyó una campaña de comunicación para darle mayor repercusión. En tan solo seis meses, la nueva Carpeta Ciudadana ha conseguido más de 800.000 usuarios registrados y más de 58 millones de consultas.

## Necesidad de negocio

La nueva versión de la Carpeta Ciudadana de la Junta de Andalucía presentaba varios desafíos. En primer lugar, a nivel normativo había que crear un nuevo marco legal para la operatividad del sistema, asegurando que la plataforma se ajustara a las normativas vigentes y diera seguridad jurídica a la información que se muestra en ella y al tratamiento de datos que ésta pudiera realizar.

En segundo lugar, requería implementar la infraestructura tecnológica adecuada para poder garantizar la seguridad de los datos y tiempos de respuesta eficientes.

También, y no menos importante, necesitaba de la coordinación entre los diferentes organismos responsables y los sistemas que proporcionan la información necesaria para ofrecer sus servicios. Había que lograr que trabajaran bajo un marco de trabajo común para garantizar la cohesión y consistencia en la entrega de servicios al ciudadano, para facilitar una experiencia integrada y fluida.

Por último, debía difundir y favorecer la adopción de la app entre la ciudadanía para asegurar tanto su existencia como adopción de la misma a través de campañas de divulgación y notoriedad de marketing y comunicación 360 en los diferentes canales (TV, print, online, social, newsletter, etc.).

## Solución

NTT DATA fue el socio tecnológico principal en el desarrollo del proyecto Carpeta Ciudadana de la Junta de Andalucía, aportando su experiencia y capacidad técnica para garantizar el éxito de la iniciativa. El proyecto se construyó con una infraestructura moderna y robusta, utilizando tecnologías y componentes clave para asegurar una experiencia eficiente, segura y accesible para los ciudadanos.

Concretamente, NTT DATA desarrolló dos aplicaciones móviles nativas, una para iOS y otra para Android, optimizadas para ofrecer un rendimiento óptimo y una experiencia de usuario fluida en cada plataforma.

Además, se creó una web basada en Angular y utilizando web components, lo que permitió una interfaz modular y altamente adaptable, garantizando una navegación rápida y eficiente en distintos navegadores y dispositivos. En el backend se utilizó Spring Boot con API REST para gestionar las comunicaciones entre las interfaces de usuario y los sistemas internos, asegurando una arquitectura escalable y eficiente.

La interoperabilidad entre sistemas fue gestionada con WSO2, permitiendo una integración fluida y segura con otros servicios y plataformas de la administración pública. Para optimizar el rendimiento y el acceso a la información, se implementó Redis como sistema de caché, garantizando tiempos de respuesta rápidos y una experiencia de usuario mejorada.

Además, el equipo de especialistas de NTT DATA, a través de su agencia digital nativa Tangity, diseño y ejecutó la campaña 360 de marketing y comunicación de notoriedad "Toda la junta, junta" que permitió difundir la app y llegar a una mayor cantidad de ciudadanos impulsando la adopción masiva. A través de un spot como pieza clave de la campaña se optó por un estilo fresco y diferencial para conectar con la Administración de una forma diferente y no tan institucional con los ciudadanos para generar un impacto real y positivo. Se llevaron a cabo dos oleadas de campañas con más de 70 piezas y creatividades multivariantes para adaptar a los diferentes canales y formatos.

## Una campaña de comunicación 360

La primera oleada de comunicación se lanzó entre julio y agosto y estuvo conformada de:

- Prensa digital. Con alrededor de 40 soportes planificados se generaron 30.102.755 inserciones publicitarias, incluyendo 11 brand days en soportes de máxima cobertura. Esto se combinó con 20 inserciones en papel en 13 soportes.
- Televisión. Se lanzaron 196 inserciones del spot, en Canal Sur y otras 6 redes de emisoras locales. En radio convencional (radio informativa) se emitió la cuña 257 veces, lo que supone alcanzar a un 22% de la población, una media de 4,5 veces.
- Radio temática (radio musical). 95 inserciones, lo que supone alcanzar a un 32% de la población, una media de 3,3 veces.

La segunda oleada se lanzó en la segunda quincena de agosto y estuvo conformada de:

- 28.302.05 inserciones en el pool de soportes de prensa digital, alcanzando la veintena de brand days.
- 2 inserciones de prensa, reforzando zonas costeras.
- 248 inserciones del spot de tv en el pool de soportes regionales.
- 343 cuñas de radio convencional. La combinación de los soportes de radio añadió una frecuencia de escucha de 7 veces de promedio adicional a la primera oleada.
- 169 cuñas de radio temática.

La campaña en redes sociales se activó en septiembre y se generaron 5.892.638 impresiones publicitarias, que a su vez provocaron 9.821 clicks al destino.

## Resultados

Tras la implantación de la nueva versión desarrollada por NTT DATA y lanzada en verano de 2024, la nueva Carpeta Ciudadana de la Junta de Andalucía ha conseguido en sus ocho primeros meses de funcionamiento los siguientes resultados:

- Más de 600.00 consultas al detalle de un expediente.
- Solicitud de más de 100.000 citas.
- Generación de más de 150.000 certificados de tarjetas.
- Expedición de más de 30.000 certificados de datos.

La nueva plataforma permite en esta primera fase:

- Guardar hasta 14 tarjetas digitales de diversos organismos públicos en el wallet del teléfono móvil, como el Carnet Joven, el Andalucía 65 Oro, o el de Biblioteca, entre otros.
- Consultar el estado de tramitación de expedientes de más de 420 procedimientos administrativos disponibles, un 25% del total que tiene la Junta.
- Consultar y descargar más de 20 tipos de datos y certificados, como el de familia numerosa, tanto de competencia autonómica como estatal.
- Solicitar cita previa para 10 organismos públicos diferentes de Andalucía, como el Servicio Andaluz de Empleo o la Inspección Técnica de Vehículos, entre otros.
- Recibir notificaciones y comunicaciones.
- Consultar datos relacionados con la administración estatal, como títulos universitarios, situación de demandante de empleo, bienes inmuebles y datos de la DGT.



## Próximos pasos

En la siguiente fase de este proyecto, NTT DATA tiene como objetivo ampliar los servicios ofrecidos y lograr que la Carpeta Ciudadana de Andalucía integre el 100% de la información relevante de cada ciudadano, incrementando significativamente el alcance actual. Además, se prevé dotar a la Carpeta Ciudadana de medios para que la ciudadanía pueda hacer uso de ella en los centros de salud y farmacias usando la app sin necesidad de llevarla físicamente.

Adicionalmente, la Junta de Andalucía está ya trabajando en una versión para empresas, "Carpeta Empresa", que facilitará la relación del tejido productivo con la Administración andaluza.



El desarrollo del proyecto de Carpeta Ciudadana de la Junta de Andalucía representa un cambio de paradigma en la relación entre ciudadanía y Administración Pública. Es la primera iniciativa de este tipo diseñada pensando en las necesidades del ciudadano, y no en las de la Administración. Nos preguntamos qué es lo que realmente necesita el ciudadano y trabajamos en construir una solución accesible, útil y centrada en mejorar su experiencia.”

Rafael Marín, Manager Public Sector, NTT DATA

