

¿Carpeta ciudadana o mochila ciudadana?

A woman in a dark uniform, seen from behind, walking and carrying a large folder or portfolio. The background is a blurred crowd of people, suggesting a busy public space.

La claridad de
la Administración
en tiempos de IA

1

¿Carpeta ciudadana
o mochila ciudadana?

Página 3

2

Las carpetas ciudadanas como
productos aislados. Análisis interno

Página 21

3

El ecosistema de las carpetas
ciudadanas. Los retos del conjunto

Página 41

4

El mapa que nos falta.
Conclusiones

Página 57

5

En detalle.
Desarrollo del análisis

Página 87

6

Otros informes.
De dónde venimos

Página 142

1



¿Carpeta ciudadana
o mochila ciudadana?

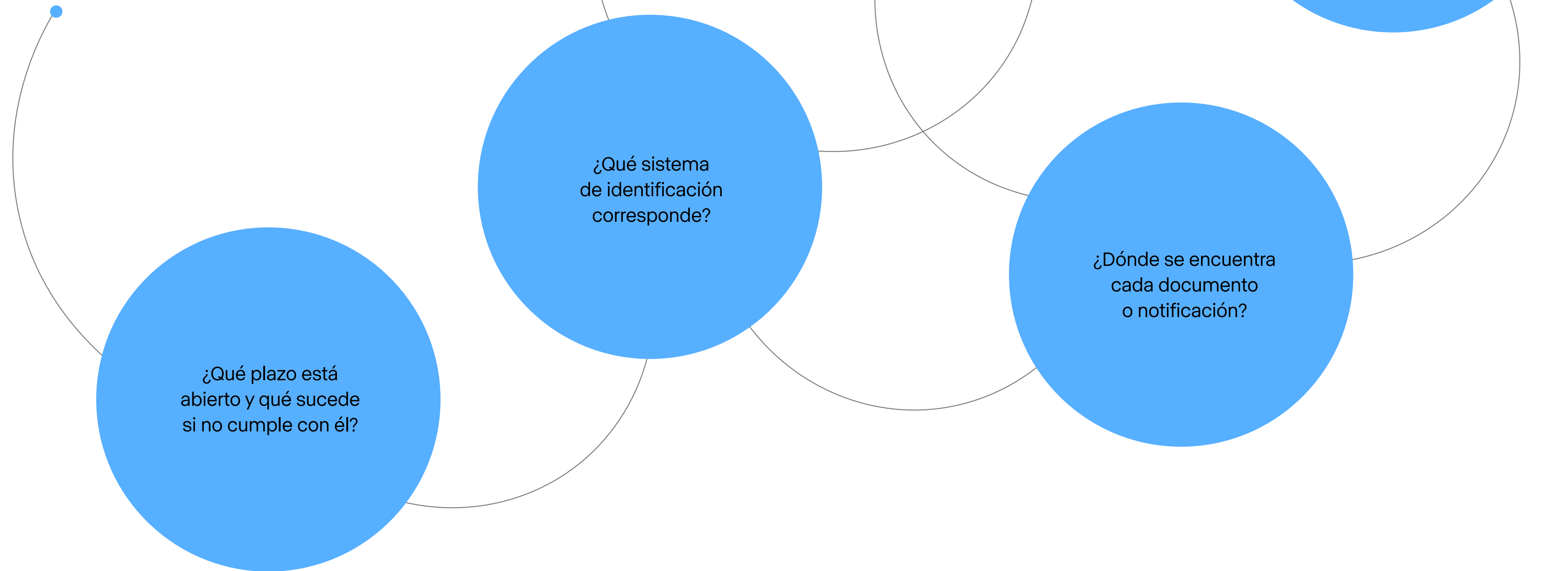


Contexto

La Administración pública lleva años trabajando para que sus servicios sean digitales. En ese proceso, las carpetas ciudadanas han ocupado un lugar central, prometían crear un espacio personal desde el que consultar datos, notificaciones, documentos, citas y, progresivamente, realizar trámites.

Frente a una Administración fragmentada en ministerios, consejerías, diputaciones, ayuntamientos, organismos autónomos, agencias y servicios especializados, la ciudadanía vislumbraba, por primera vez, un único punto de acceso y relación.

Pero digitalizar no siempre es simplificar. Aún hoy, la ciudadanía sigue teniendo que saber:



La Administración ha trasladado sus servicios a internet, pero ha mantenido intacta gran parte de su complejidad interna.

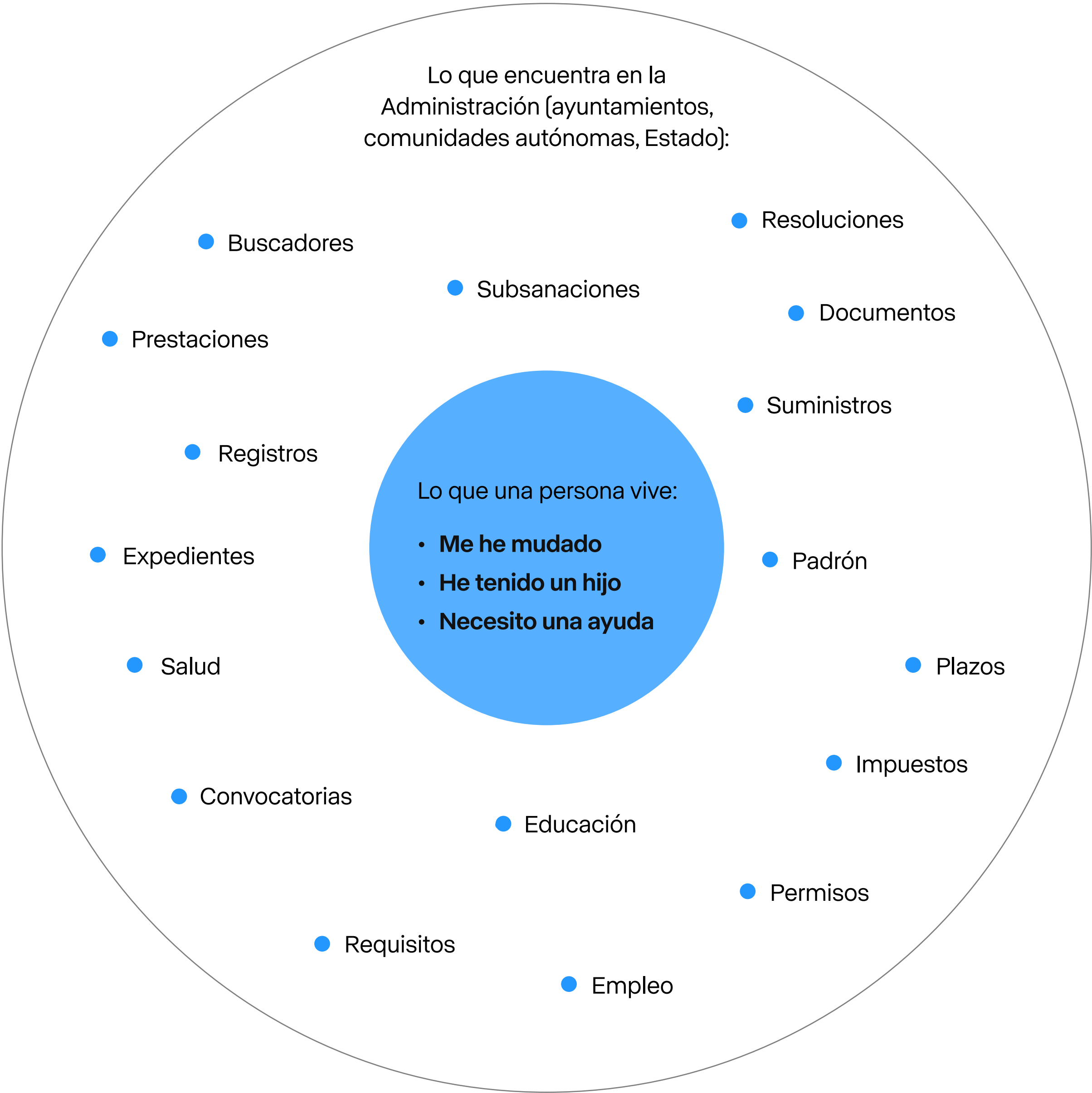
Por tanto, la pregunta ya no es solo cómo funcionan las carpetas ciudadanas y si han cumplido con lo que prometían; la pregunta es también si una persona puede resolver sus necesidades ciudadanas sin tener que conocer de antemano cómo está organizada la Administración.

**Tal vez hemos creado una
Administración más digital
(con muchas carpetas ciudadanas),
pero no por ello más sencilla.**



Una persona piensa en situaciones vitales y necesidades concretas, mientras que las administraciones se organizan por competencias.

Es cierto que las carpetas ciudadanas ordenan la información, pero cuando esta sigue estando repartida entre múltiples plataformas, credenciales, buzones e instituciones, la ciudadanía no usa una carpeta ciudadana, más bien carga con una mochila administrativa.



Al elaborar este VI informe sobre el grado de claridad de las administraciones españolas, en el que analizamos cuatro carpetas ciudadanas, nos preguntamos si:

¿Puede la IA tender un puente entre la carpeta y la conversación?

La inteligencia artificial ofrece hoy una posibilidad distinta: una comunicación más clara y conversacional, más cercana a cómo las personas explican lo que les ocurre en la vida real. Una IA que no tiene por qué añadir más peso a la mochila, sino ofrecer el mapa que falta: esa capa que conecta la carpeta y la conversación.

[EN DETALLE](#)

¿Por qué dedicarles un estudio?

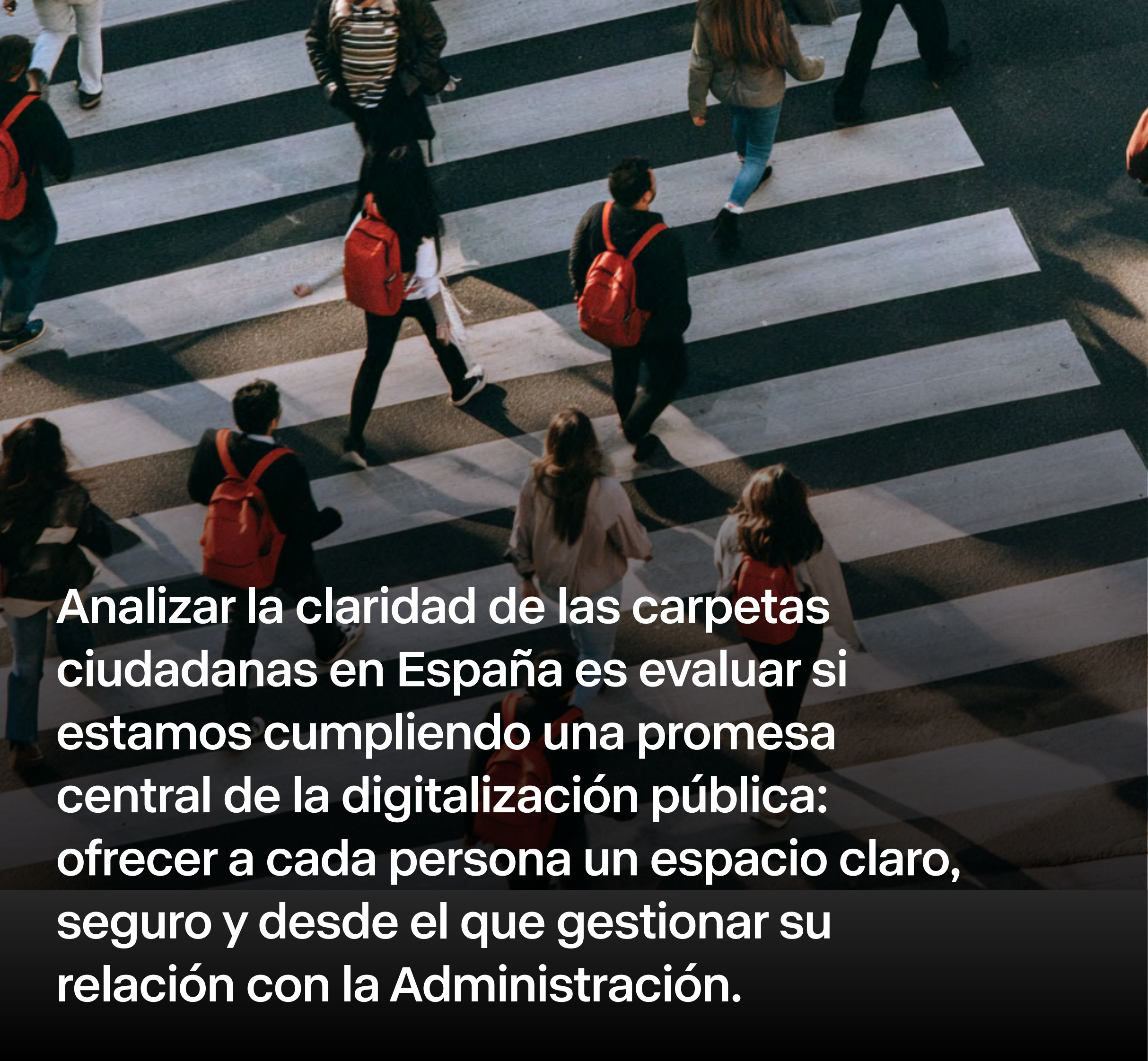
Las carpetas ciudadanas representan uno de los proyectos de transformación digital más ambiciosos de las administraciones españolas. La apuesta para convertir un sistema históricamente fragmentado, presencialista y burocrático en una relación digital centralizada, accesible y más fluida y trazable.

Aunque no se trata de una iniciativa exclusivamente española, en nuestro país el despliegue de carpetas ciudadanas —estatales, autonómicas y sectoriales— ha movilizado importantes recursos públicos y posibilitado millones de interacciones digitales cada año.

Las carpetas ciudadanas no son una herramienta marginal, son una infraestructura clave del Estado digital.

¿Qué son las carpetas ciudadanas?

Una carpeta ciudadana es un espacio digital personal en el que la ciudadanía puede consultar sus datos, trámites y expedientes con las Administraciones Públicas desde un único lugar. Una plataforma llamada a simplificar la gestión y la relación con las administraciones, que permite acciones como recibir notificaciones electrónicas, consultar el estado de solicitudes, acceder a información como el historial médico, la vida laboral, etc.



Analizar la claridad de las carpetas ciudadanas en España es evaluar si estamos cumpliendo una promesa central de la digitalización pública: ofrecer a cada persona un espacio claro, seguro y desde el que gestionar su relación con la Administración.

📁 EN DETALLE

Las carpetas ciudadanas
no son una aplicación más: son la puerta de

entrada

a la Administración del siglo XXI.

 EN DETALLE**A**

La autonomía y el ejercicio efectivo de los derechos. Que las personas puedan realizar trámites, cumplir obligaciones y ejercer sus derechos de forma independiente, segura y con confianza, sin depender de terceros para entender o completar los procesos.

C

El derecho a entender. Que cualquier persona pueda comprender qué le comunica la Administración, qué se espera de ella y qué consecuencias tienen sus actuaciones.

E

La transparencia y la comprensión de la actuación administrativa. Que las personas puedan entender el estado de sus expedientes, el motivo de las decisiones administrativas y los pasos siguientes, sin opacidad ni ambigüedad.

Afectan a cuestiones esenciales

B

La igualdad en el acceso a los servicios públicos. Que el canal digital no genere nuevas desigualdades ni excluya a quienes tienen mayores dificultades para interactuar con la Administración.

D

La confianza en la Administración digital. Una carpeta ciudadana comprensible, accesible y predecible aumenta la confianza en los servicios públicos digitales y favorece su uso, mientras que una experiencia confusa genera desconfianza y abandono.

Cuando las carpetas funcionan, simplifican la vida de millones de personas. Pero si no lo hacen, multiplican la confusión en un entorno ya de por sí complicado.



¿Hemos logrado crear una Administración más sencilla para la ciudadanía o solo hemos construido interfaces digitales para navegar por una Administración aún compleja?

Una Administración puede estar digitalizada y, al mismo tiempo, seguir siendo difícil de entender. Puede tener muchas aplicaciones, muchos servicios en línea, muchos sistemas de identificación, muchos datos interoperables y muchas “carpetas”, y continuar exigiendo a la persona que sepa qué Administración es competente, qué portal debe utilizar, cómo se llama el servicio, con qué sistema debe identificarse y dónde queda almacenada la información que busca.

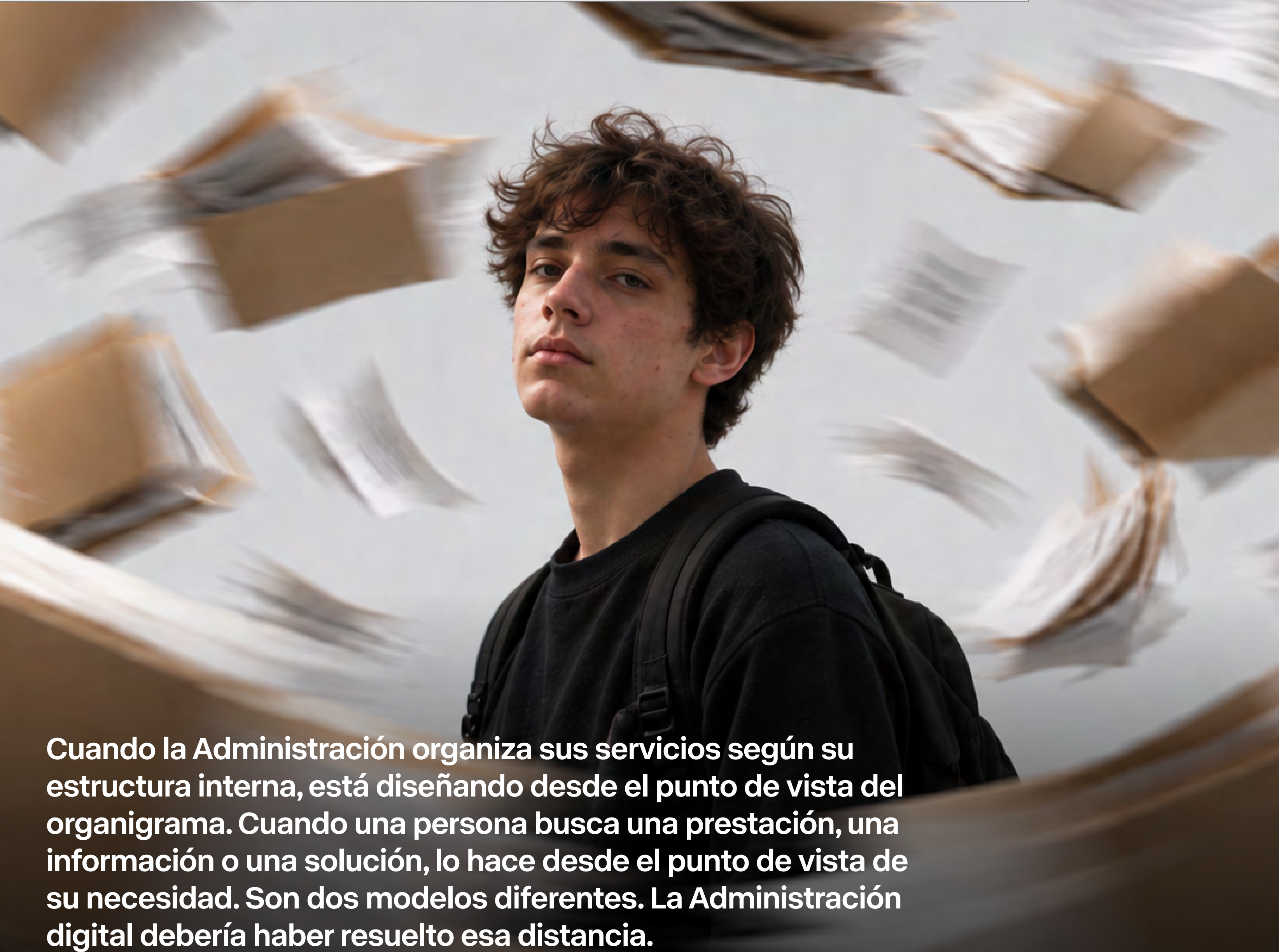
En ese caso, la transformación digital no ha eliminado la complejidad administrativa; simplemente la ha trasladado a una pantalla.

La carpeta ciudadana parte de una buena idea

La idea original de una carpeta ciudadana responde a un problema real. La persona mantiene a lo largo de su vida múltiples relaciones con las Administraciones Públicas.

Tiene una identidad administrativa, pero esa identidad se proyecta sobre numerosos sistemas (Hacienda, Seguridad Social, educación, sanidad, tráfico, empleo, vivienda, justicia, servicios sociales, consumo, permisos y licencias, ayudas y subvenciones, expedientes administrativos, notificaciones, registros, etc.). Desde la perspectiva de la Administración, cada uno de esos ámbitos tiene una lógica, una competencia, un sistema de información y una organización responsable. Desde el punto de vista de las personas, sin embargo, hay una sola vida.

Una misma persona puede ser, simultáneamente, contribuyente, paciente, conductora, estudiante, trabajadora, propietaria, madre o padre, beneficiaria de una ayuda, usuaria del transporte público y administrada por distintas Administraciones. Los ciudadanos viven todas estas situaciones en un mismo día, incluso a la vez, pero la organización administrativa trabaja por competencias.



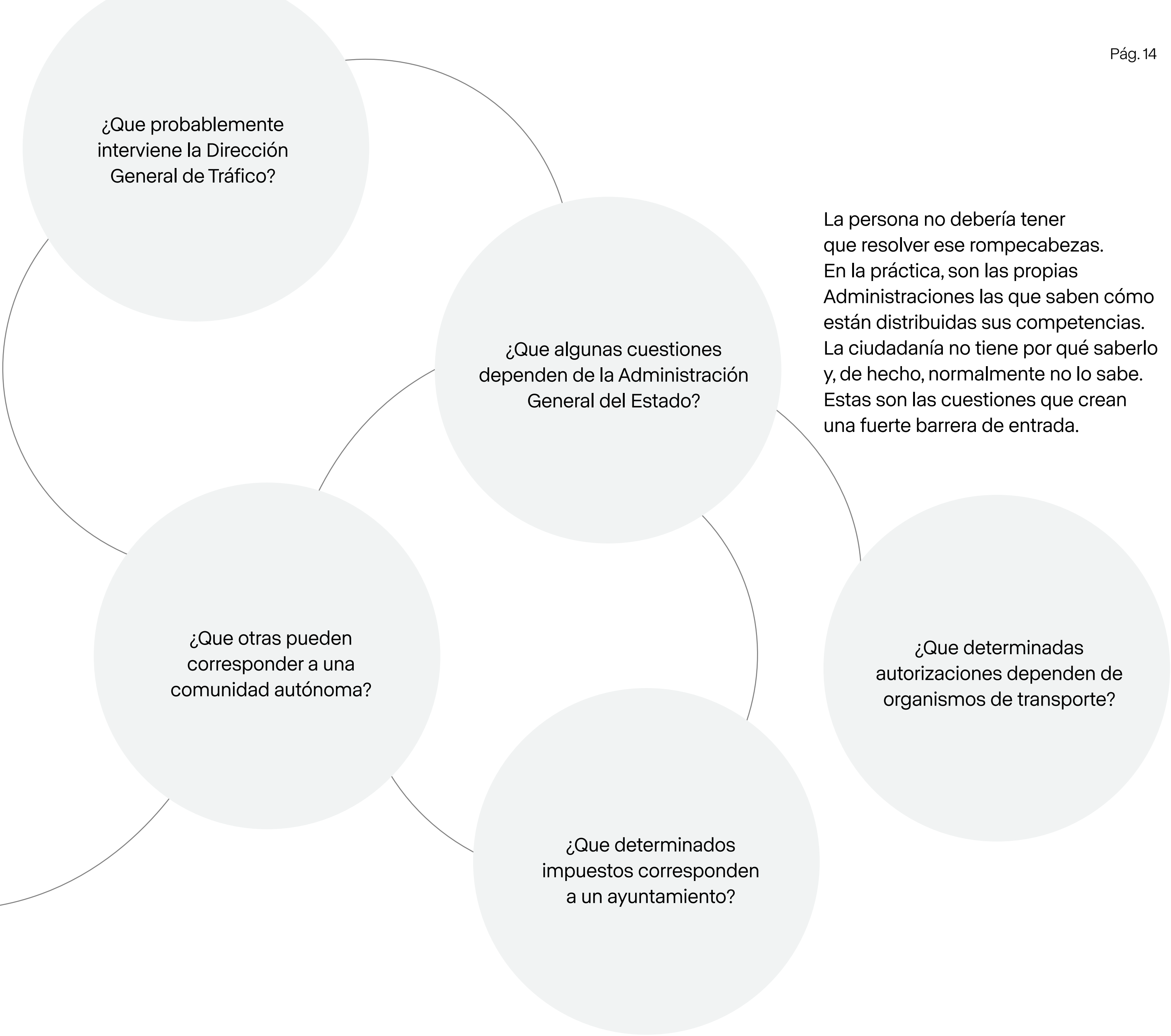
Cuando la Administración organiza sus servicios según su estructura interna, está diseñando desde el punto de vista del organigrama. Cuando una persona busca una prestación, una información o una solución, lo hace desde el punto de vista de su necesidad. Son dos modelos diferentes. La Administración digital debería haber resuelto esa distancia.

Por eso, aún hoy una persona necesita conocer cómo está organizada la Administración para relacionarse con ella.

¿Puede la IA cambiar esto?

Una regla básica del diseño de los servicios públicos digitales claros es que la ciudadanía no debería necesitar conocer con todo detalle el organigrama del Estado. No debería necesitar saber cómo está organizada la Administración para poder relacionarse con ella.

Imaginemos a una persona que quiere resolver una cuestión relacionada con su vehículo, ¿cuántas cosas necesita saber?



La persona no debería tener que resolver ese rompecabezas. En la práctica, son las propias Administraciones las que saben cómo están distribuidas sus competencias. La ciudadanía no tiene por qué saberlo y, de hecho, normalmente no lo sabe. Estas son las cuestiones que crean una fuerte barrera de entrada.

Una comunicación administrativa clara no se basa solo en escribir frases sencillas, también consiste en ahorrarle al ciudadano la complejidad que no necesita conocer.

La organización por competencias no puede convertirse en una organización por portales.

La distribución competencial del Estado es una realidad jurídica e institucional y no se trata de negarla ni de cuestionarla; pero los problemas emergen cuando la estructura competencial se convierte en estructura de navegación, en una gincana para la ciudadanía.



Las personas no piensan:

“Hoy necesito interactuar con una competencia autonómica concurrente con una competencia estatal y una competencia municipal”.



Las personas piensan:

**“Me he mudado”,
“he tenido un hijo”, o
“me han puesto una multa”.**

Podemos crear un botón perfectamente comprensible que diga “Consultar mi expediente”, pero si para llegar hasta él la persona tiene que descubrir primero en qué Administración está el expediente, qué sede debe utilizar y qué sistema de identificación corresponde, la claridad del botón es casi irrelevante.

La claridad debe abarcar toda la experiencia, no solo el contenido

Las notificaciones, un caso especialmente ilustrativo

Las notificaciones son un buen ejemplo porque tienen consecuencias jurídicas. Muchas comunidades permiten acceder a las notificaciones desde sus carpetas ciudadanas, pero mantienen también su Sistema de Notificaciones Electrónicas. La propia Administración advierte de que acceder a una notificación no leída desde la carpeta produce los mismos efectos jurídicos que hacerlo desde el sistema específico. A escala estatal existe además la Dirección Electrónica Habilitada Única (DEHÚ), concebida para facilitar el acceso a notificaciones y comunicaciones emitidas por las Administraciones Públicas adheridas.



Para un profesional de la Administración esto puede resultar perfectamente comprensible. Para la ciudadanía, sin embargo, la pregunta es mucho más directa: “¿Dónde tengo que mirar para saber si la Administración me ha notificado algo importante?” La respuesta no debería requerir un conocimiento previo de la arquitectura de notificaciones del sector público. Y mucho menos cuando los plazos pueden empezar a contar. La claridad, no puede olvidarse, se convierte en una cuestión de seguridad jurídica.

Con todo, no sería razonable defender que todo debe integrarse en una única aplicación

Hay buenas razones para disponer de servicios especializados (Sanidad, por ejemplo, maneja información extremadamente sensible y requiere sus propias funcionalidades). El problema no es que existan estos espacios específicos.

El problema aparece cuando la especialización interna desorienta a la ciudadanía. Puede haber muchas aplicaciones por detrás, pero debería haber una experiencia coherente al frente. La ciudadanía puede tener veinte “habitaciones” dentro de la Administración, pero no debería necesitar saber que existen veinte edificios cada uno distinto y en un lugar diferente de la ciudad.

De la carpeta ciudadana a la mochila ciudadana

Cuando una Administración digital obliga a la ciudadanía a recordar dónde está cada cosa, cuántas y cuáles carpetas debe usar, qué sistema utiliza cada organismo, qué aplicación corresponde a cada servicio y qué credenciales necesita para cada entorno, está creándole una nueva responsabilidad: la de ser administradora de su propia relación con la Administración.

A ese entramado de administraciones, sedes, aplicaciones, sistemas de identificación y nombres distintos que la persona debe descifrar lo llamamos aquí carpetón: **no es la carga que soporta la ciudadanía, es el sistema que se la genera.**



y el conocimiento de qué Administración gestiona cada asunto.

La Administración se digitaliza, pero parte de la complejidad de coordinación pasa a recaer sobre las personas.

Cuando el ciudadano acudía a una oficina, había un funcionario que podía interpretar su necesidad, identificar el procedimiento correcto y orientarle; pero cuando trasladamos esa interacción a Internet, existe el riesgo de trasladar también a la persona el trabajo intelectual que antes hacía un profesional cualificado para ello.

La ciudadanía se convierte en buscadora, intérprete, identificadora, gestora documental, rastreadora de expedientes, vigilante de plazos, lectora de normativa y coordinadora entre Administraciones. Eso no es necesariamente una consecuencia inevitable de la digitalización, es consecuencia de este modelo de digitalización.

Por eso quizá la denominación, y la metáfora, carpeta ciudadana ya se ha quedado corta. Una carpeta sugiere orden y evoca a alguien que ha reunido los documentos relevantes en un único lugar. Frente a esto, la experiencia real de miles de ciudadanos se parece más bien a una “mochila administrativa”. Una mochila que la persona tiene que cargar con certificados, claves, aplicaciones, documentos, correos, SMS, contraseñas, capturas de pantalla, nombres diferentes para servicios parecidos y el conocimiento informal de “dónde mirar”.

La diferencia es enorme

Una carpeta contiene información ordenada, una mochila lleva el peso de numerosas carpetas. Esta es una de las cuestiones más importantes que abordar la próxima transformación digital:

¿Cuánta carga administrativa estamos transfiriendo a la ciudadanía en nombre de la digitalización?

¿Cómo de fáciles de usar son las carpetas ciudadanas?



2

Las carpetas ciudadanas como productos aislados

Análisis interno

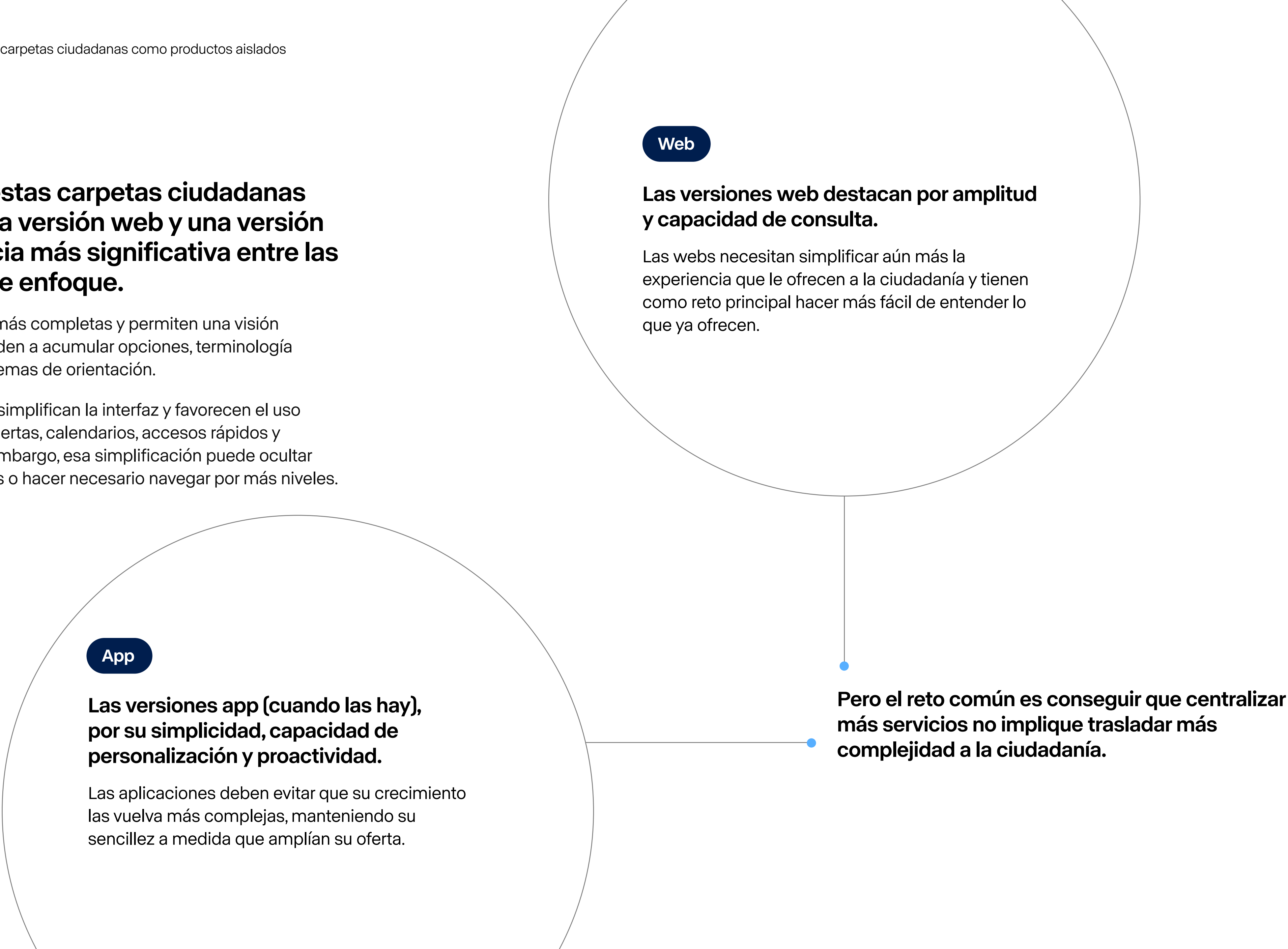
Una tendencia común

Hemos analizado cuatro carpetas ciudadanas (Estatal, Generalitat de Cataluña, Comunidad de Madrid y la Junta de Andalucía).

Cuatro modelos con avances desiguales, pero una tendencia común. Pasar de ser simples repositorios de documentos a espacios personales con expedientes, avisos, citas, tarjetas y accesos a trámites.

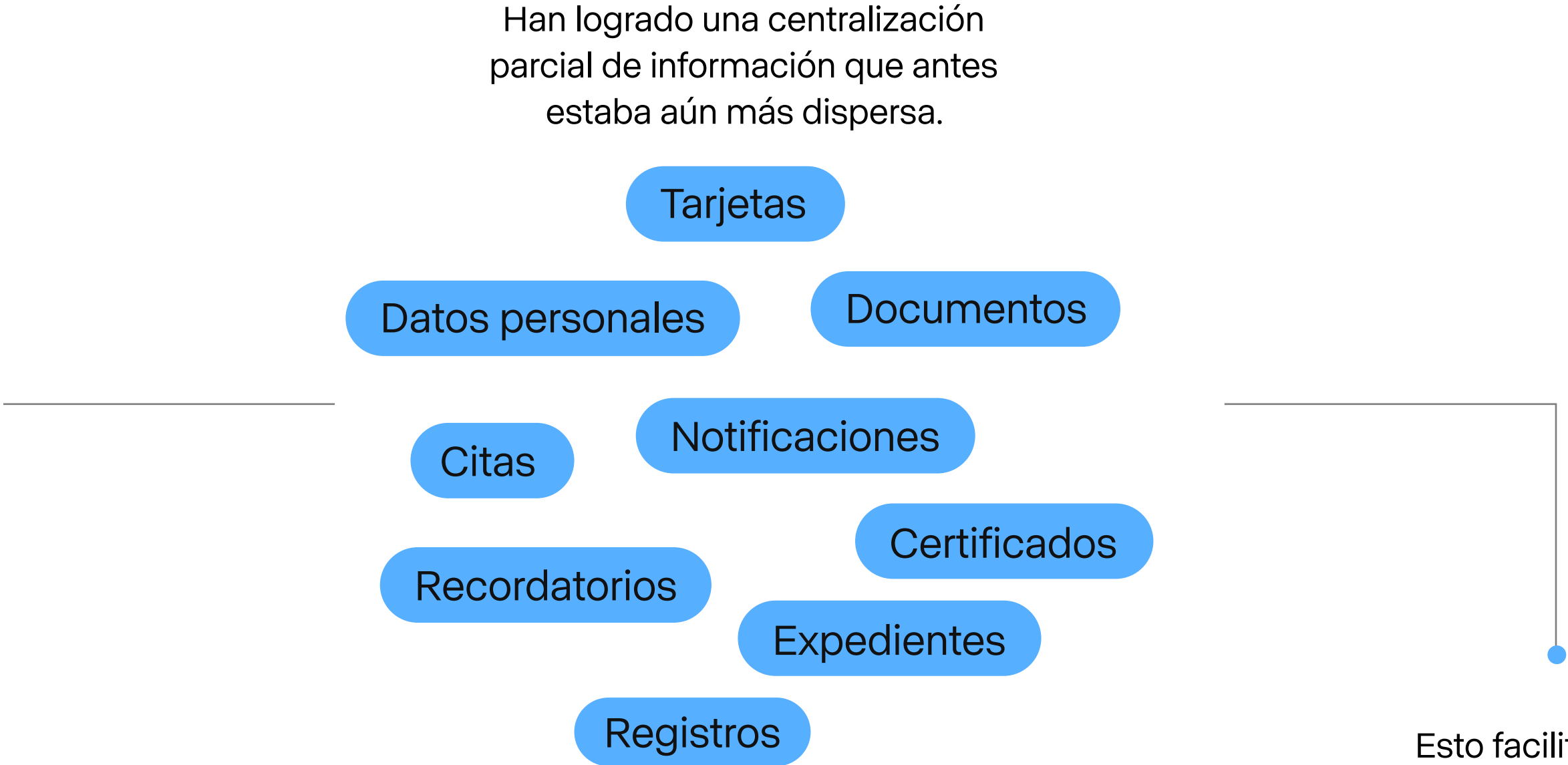
La mayoría de estas carpetas ciudadanas cuentan con una versión web y una versión app. La diferencia más significativa entre las soluciones es de enfoque.

- Las webs suelen ser más completas y permiten una visión más amplia, pero tienden a acumular opciones, terminología administrativa y problemas de orientación.
- Las apps, en cambio, simplifican la interfaz y favorecen el uso recurrente gracias a alertas, calendarios, accesos rápidos y personalización; sin embargo, esa simplificación puede ocultar funciones importantes o hacer necesario navegar por más niveles.



La gran ventaja de las carpetas ciudadanas...

La gran ventaja común es que las carpetas, en parte, han cumplido su promesa:



Esto facilita que la persona vea su relación con la Administración desde una lógica temática o vital — trabajo, salud, familia, educación, etc.— y no solo desde el organigrama de organismos competentes, aunque las webs siguen siendo dependientes de este enfoque. **Las cuatro carpetas analizadas demuestran que la Administración está mejorando sus productos digitales:** hay interfaces más limpias, más información organizada por temas de vida (al menos en la navegación), mayor uso de avisos, calendarios, tarjetas y ayudas contextuales.

Sin embargo, las cuatro tienen problemas comunes.

Problemas comunes a las 4 carpetas

Identificación digital como barrera de entrada

Cl@ve, Cl@ve Permanente, certificado digital, DNI electrónico y otros sistemas propios amplían las opciones, pero también generan confusión, errores y abandono. El problema es especialmente grave cuando el sistema informa con mensajes técnicos, sin explicar qué ha fallado, por qué ha fallado y qué alternativa tiene la persona. La accesibilidad no puede empezar después de identificarse, debe existir también en el acceso.



Digitalización parcial de los procesos

Las carpetas son cada vez más personalizadas y proactivas, pero no acompañan de principio a fin. Pueden avisar de una cita, una caducidad o un expediente, pero no siempre conectan ese aviso con una explicación comprensible y una acción directa. Muchos procedimientos trasladan a la pantalla la burocracia previa: formularios, documentos, lenguaje administrativo y falta de explicación sobre los siguientes pasos.

Integración aparente, pero no continuidad real

En muchos casos, la carpeta informa o enlaza, pero para realizar la acción hay que ir a otra sede electrónica. En ella cambian la interfaz, la ayuda, la navegación e incluso el método de identificación. Un enlace no es por sí mismo una integración, debería conservarse el contexto y debería quedar claro si la persona está en el lugar correcto para resolver su necesidad.

	 Ventajas principales	 Diferencias relevantes entre web y app	 Limitaciones destacadas
Estatal: Mi Carpeta Ciudadana	Es la propuesta de mayor alcance y ambición integradora: reúne expedientes, notificaciones, citas y documentos de múltiples organismos; organiza buena parte de la información por temas y cuenta con el asistente virtual Ada.	La web ofrece más amplitud funcional y una arquitectura temática más visible. La app reduce la carga visual, incorpora explicaciones contextuales, lenguaje más directo, indicadores de progreso y una interfaz más sencilla.	La web carece de buscador, muestra estados y errores poco claros y puede desorientar cuando deriva a portales externos. La app gana claridad, pero al concentrar el menú en cuatro opciones aumenta la profundidad de navegación; además, los favoritos pueden quedar por encima de avisos o plazos más importantes.
Comunidad de Madrid	Destaca por una experiencia móvil personalizada: accesos rápidos, datos destacados, avisos, calendario, recordatorios de caducidad, tarjetas y seguimiento de gestiones. La app puede actuar de forma más proactiva, no solo como consulta pasiva.	La web proporciona una visión más completa y estructurada de trámites, datos, expedientes, notificaciones, citas, certificados y tarjetas. La app simplifica aún más el acceso.	La web presenta fricciones en el acceso e identificación, un buscador poco fiable, terminología administrativa, tiempos de carga irregulares y escasa orientación sobre dónde se encuentra la persona. La app depende todavía de sistemas externos de identificación e integraciones incompletas; a medida que añade servicios corre el riesgo de perder simplicidad.
Junta de Andalucía	Presenta una identidad visual consistente, diseño limpio, bloques bien diferenciados, buena jerarquía tipográfica y organización de los datos por materias cercanas a la vida cotidiana: trabajo y prestaciones, educación y formación, salud y asuntos sociales, etc. La app incorpora avisos, calendario y compatibilidad con VoiceOver.	La web ofrece más detalle y estructura; la app simplifica el entorno mediante la barra inferior.	El acceso con Cl@ve puede producir mensajes técnicos incomprensibles. El buscador web falla al no devolver resultados, falta orientación de navegación y aparecen tecnicismos frecuentes. La web solo está en castellano y los canales alternativos no se presentan de manera proactiva en cada trámite.
Generalitat de Cataluña	Se caracteriza por una aproximación progresiva a la bienvenida y al acompañamiento. También integra accesos a otros espacios privados.	Es un espacio diseñado para acceder con navegadores web en ordenadores, tabletas o móviles. La Generalitat divide sus servicios en varias aplicaciones específicas como La Meva Salut o La Meva Cartera.	Como ocurre en el conjunto del sistema, la integración no siempre equivale a continuidad real: los saltos entre entornos pueden implicar nueva interfaz, distinta ayuda o nuevos mecanismos de acceso. Además, la coexistencia de carpetas de otras administraciones —incluidas diputaciones— aumenta la fragmentación percibida.

Introducción

Lanzada en 2021 dentro del Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas, [Mi Carpeta Ciudadana](#) busca ser la ventanilla única de acceso a los trámites estatales. Permite consultar expedientes, notificaciones, citas y documentos, e incorpora un asistente virtual (Ada).

Su despliegue fue progresivo, con integración creciente de organismos ministeriales y autonómicos. Es el proyecto más ambicioso a nivel nacional, aunque aún arrastra problemas de integración y fragmentación competencial.

También disponible en aplicación móvil (App Store y Google Play).



Español [Català](#) [Galego](#) [Euskara](#) [Valencià](#) [English](#)

¿Qué es Mi Carpeta Ciudadana?

Mi Carpeta Ciudadana es un espacio personal on-line que te facilita la relación con las Administraciones Públicas.

Puedes [enviar aportaciones y propuestas](#) y así contribuir en su evolución futura descrita en [la hoja de ruta](#).

[→](#) Acceder a la carpeta



¿Cómo puedo acceder a Mi Carpeta Ciudadana?

El acceso a Mi Carpeta Ciudadana requiere que te identifiques mediante Cl@ve, el sistema seguro de identificación con las administraciones públicas. Puedes utilizar el DNI-electrónico, cualquier certificado electrónico reconocido y también los sistemas de claves concertadas clave PIN y clave Permanente.

Si aún no dispones de tu credencial electrónica de identificación con las Administraciones Públicas, puedes solicitar el alta en cl@ve. Tienes toda la información sobre el proceso de registro en la web de [Cl@ve](#).

Si necesitas ayuda adicional para utilizar el sistema Cl@ve, puedes obtenerla a través de los siguientes medios:

- A través del portal de información de [Cl@ve](#).
- Por teléfono, llamando al teléfono 060.
- Dejando un mensaje en nuestro [Buzón de atención](#).



¿Qué ofrece Mi Carpeta Ciudadana?

En Mi Carpeta Ciudadana puedes comunicarte con las Administraciones y, además, consultar diferentes datos personales y tus citas previas, acceder a información sobre diversos procedimientos, informarte sobre tus notificaciones pendientes de leer y del estado de los expedientes en trámite, o recibir avisos y alertas.

	Educación y formación
	Ciudadanía
	Trabajo y ayudas
	Salud y asuntos sociales
	Situación personal y familiar
	Vehículos y transportes
	Vivienda
	Transparencia



Consulta aquí los datos sobre tu expediente educativo y de formación de los que dispone la Administración.

Puedes consultar tus titulaciones universitarias y no universitarias disponibles en el Registro Nacional de Titulaciones, así como a otros datos de interés en el ámbito de la educación.

Titulaciones

Muestra un resumen de las titulaciones universitarias y no universitarias disponibles en los Registros Nacionales de Titulaciones.

Así como también es posible consultar las matriculas universitarias disponibles en los registros de las universidades españolas y los datos de las formaciones sanitarias especializadas pertenecientes al Ministerio de Sanidad.

Podrás consultar las convocatorias de becas, ayudas y premios en las que constas como becario por año de la convocatoria del Ministerio de Educación, Formación Profesional y Deportes y del Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades.

Formación continua

ESTATAL
CATALUÑA
COM. MADRID
ANDALUCÍA

Hay una diferencia clara entre las dos experiencias

Mientras que la app simplifica la interfaz a costa de aumentar la profundidad de navegación, la web ofrece una arquitectura más amplia y visible.

App

La app se esfuerza por **reducir la carga visual y por ofrecer ayuda contextual dentro de cada pantalla**, lo que supone uno de los avances más claros respecto a la web. Sin embargo, la reducción del menú a cuatro opciones conlleva una mayor profundidad de navegación y puede hacer que determinadas funcionalidades sean menos perceptibles.

Web

La web presenta una organización temática que facilita la consulta desde la perspectiva de la ciudadanía. **Su principal reto es lograr que esa simplificación de la experiencia no esconda las funcionalidades relevantes**: los trámites y servicios deben resultar evidentes sin que la persona tenga que conocer previamente la estructura interna de la plataforma.

La web ofrece mayor cantidad de información y funcionalidades, pero presenta estados poco claros y mensajes de error excesivamente técnicos. La app presenta algunos avances en orientación, pero mantiene algunos problemas en la gestión de errores, la visibilidad de los trámites y la comprensión de las notificaciones.

En ambos canales se repite un problema de fondo. La Administración informa de que algo ocurre, pero no siempre explica a la persona qué ha ocurrido, por qué ha ocurrido y qué puede hacer a continuación.



Esta cuestión es especialmente relevante desde la perspectiva del derecho a entender y de la comunicación clara, porque la accesibilidad de un servicio digital no depende únicamente de poder acceder técnicamente a él, sino también de poder comprender el estado de la gestión y actuar de forma autónoma ante cada situación.

ESTATAL

CATALUÑA

COM. MADRID

ANDALUCÍA

Problemas comunes en ambos canales

- La arquitectura está cada vez más orientada a la persona, pero aún así no siempre prioriza aquello que la persona necesita saber o hacer en cada momento.
- Una estructura simple no es necesariamente una estructura accesible, ya que, si para encontrar una función hay que recorrer varios niveles, o si una información urgente queda visualmente detrás de los favoritos, la reducción de elementos en pantalla puede acabar aumentando el esfuerzo cognitivo.
- La web concentra la ayuda en un chatbot, mientras que la app incorpora explicaciones directamente en las pantallas y pequeños elementos informativos. Por tanto, la app avanza hacia una ayuda más contextual.

problemas fortalezas

Ambos canales comparten una fortaleza

La información personal está claramente diferenciada y organizada, lo que permite que la persona consulte su relación con la Administración desde una lógica más temática.

En este sentido, la Carpeta consigue cumplir una de sus funciones fundamentales: hacer visible para la ciudadanía una información que, de otro modo, estaría dispersa entre diferentes organismos.

ESTATAL
CATALUÑA
COM. MADRID
ANDALUCÍA

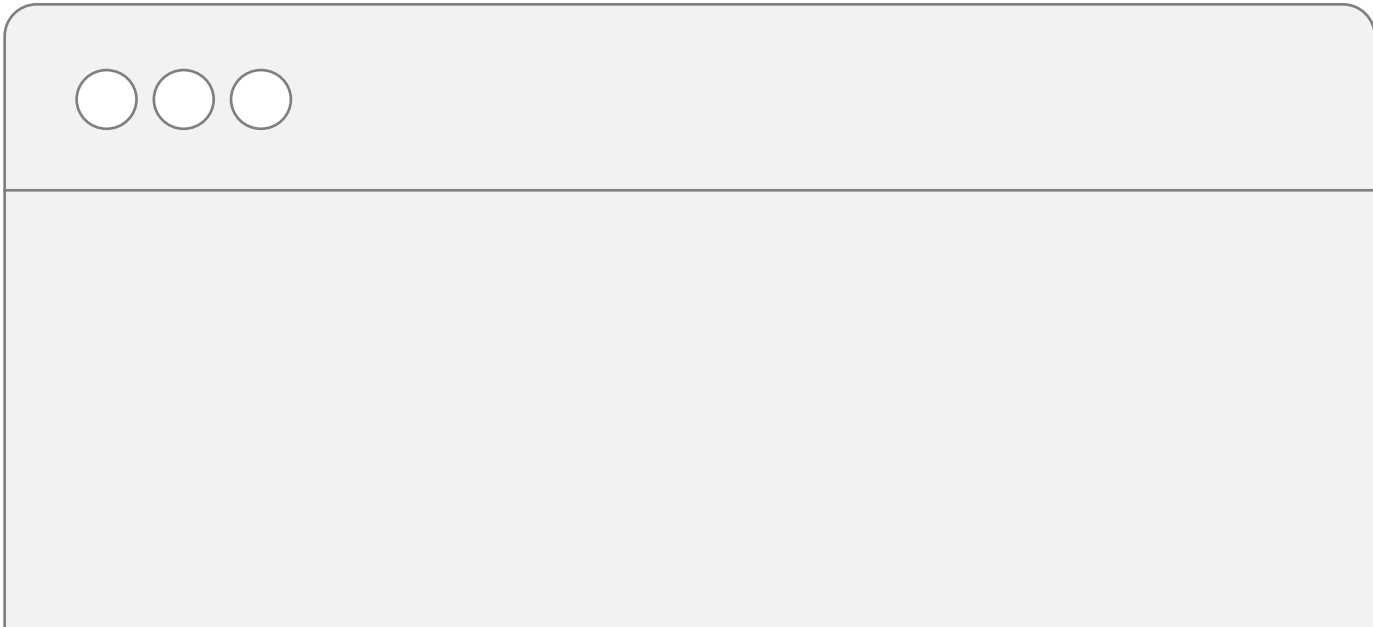
La web tiene más problemas para explicar qué es la Carpeta y qué puede hacerse en ella; la app hace un esfuerzo más explícito por explicar y acompañar a la persona, dándole una mayor introducción.

- La principal debilidad de la web está en la comprensión del modelo mental.

La persona puede entender que la carpeta contiene su información administrativa personal, pero no resulta tan evidente qué puede hacer con esa información ni dónde debe acudir para realizar cada gestión.

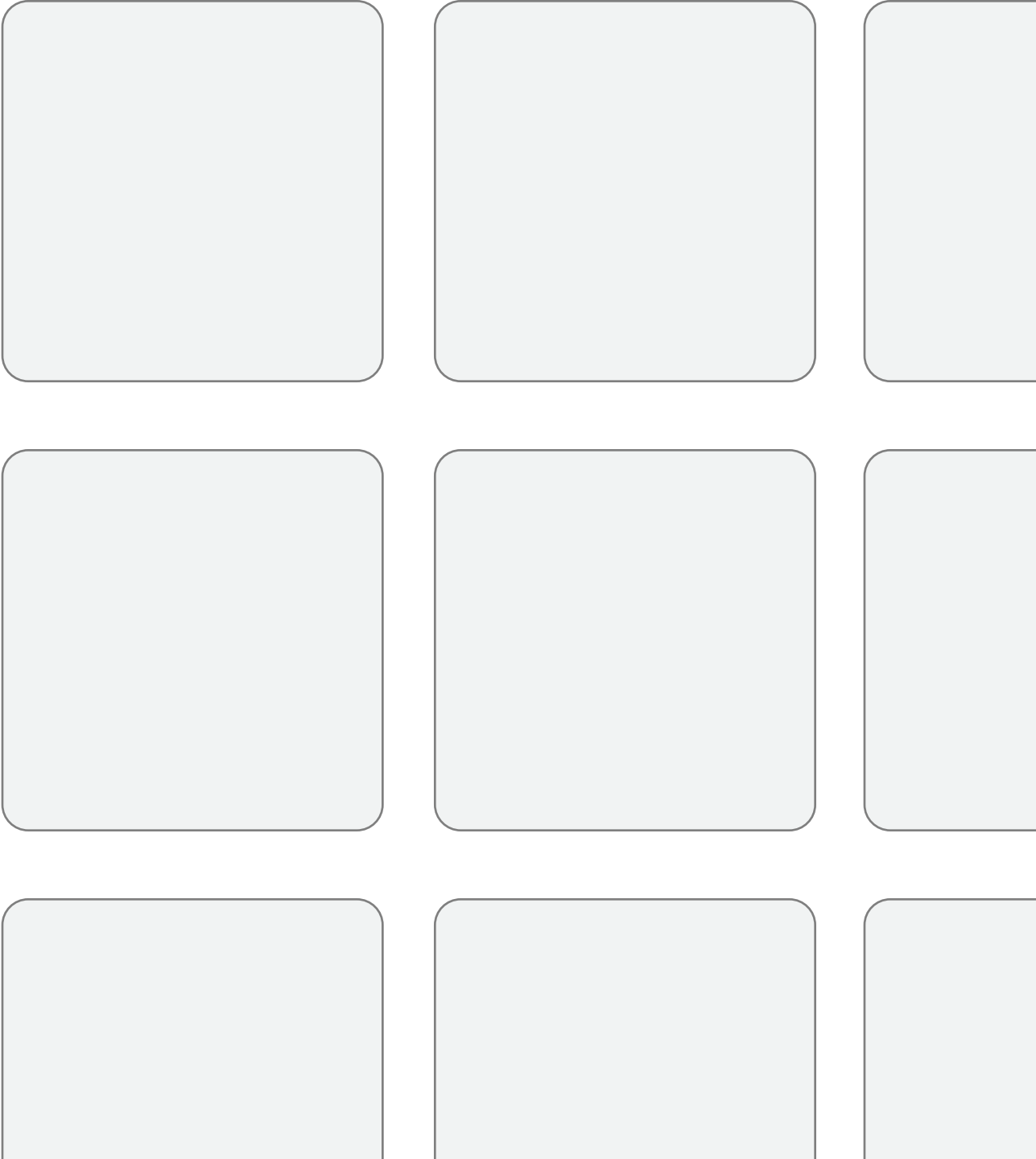
Conceptos como «Servicios», «Expedientes», «Documentos» o «Nueva solicitud» son escuetos y requieren cierto aprendizaje previo.

Además, cuando un trámite lleva a otro portal con una interfaz diferente, la experiencia pierde continuidad y desorienta a la persona usuaria.



- La app parte de una posición más favorable porque incorpora una introducción inicial que explica qué es y qué se puede hacer en ella.

También destaca positivamente por el lenguaje breve y orientado a la acción. Sin embargo, esta mejora no elimina completamente las ambigüedades: «Servicios» sigue siendo un concepto poco preciso y la diferencia entre lo que puede hacerse en la app y lo que se deriva a otros espacios no siempre resulta evidente.



ESTATAL
CATALUÑA
COM. MADRID
ANDALUCÍA

Tanto la web como la app presentan una buena base de claridad visual y legibilidad, aunque ambas tienen margen de mejora en accesibilidad.



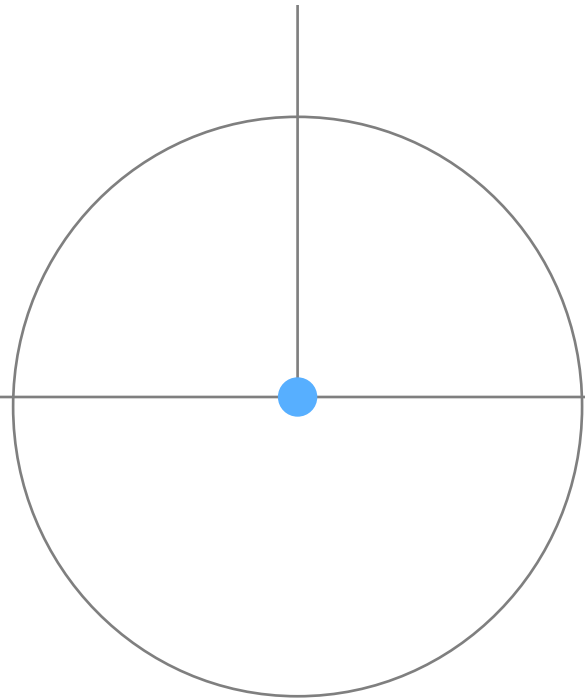
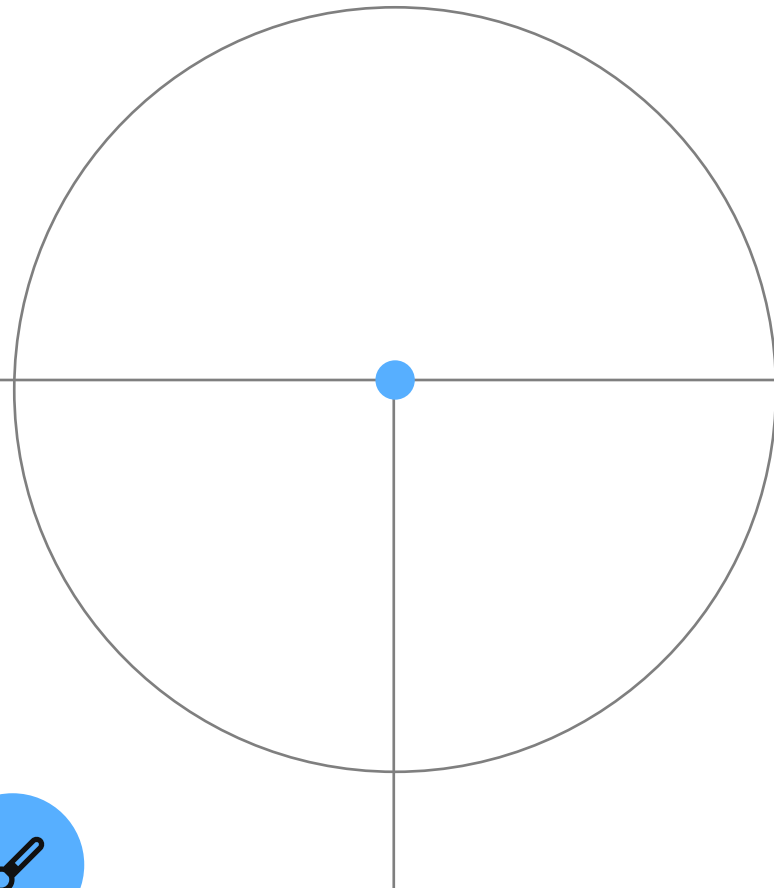
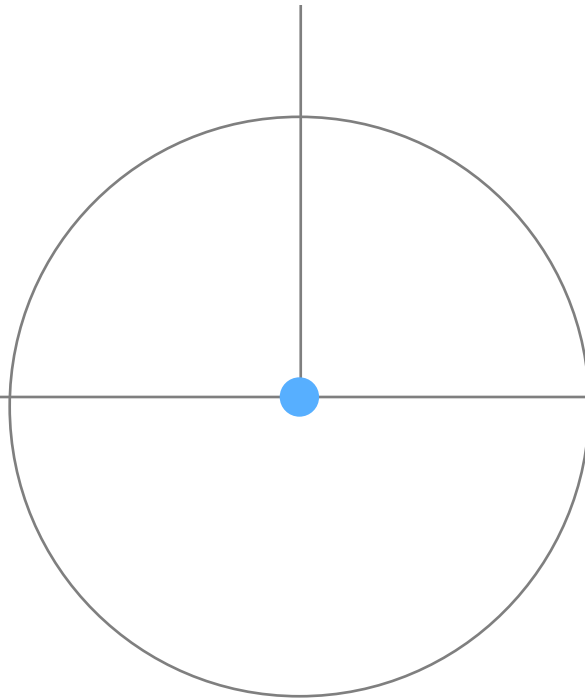
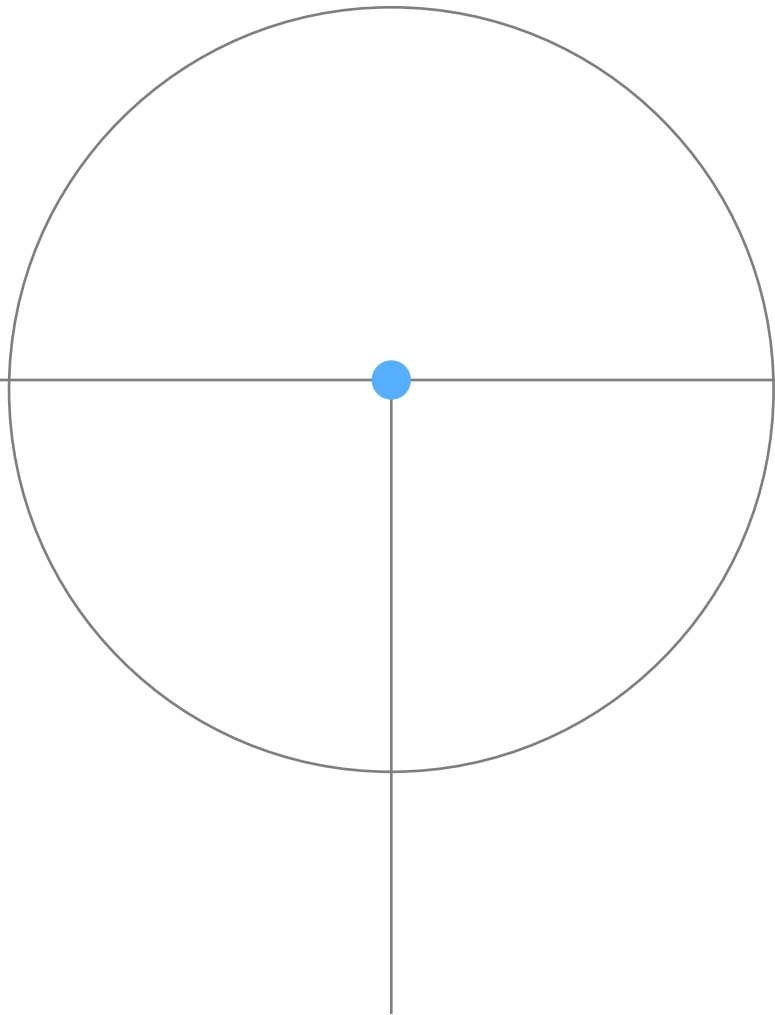
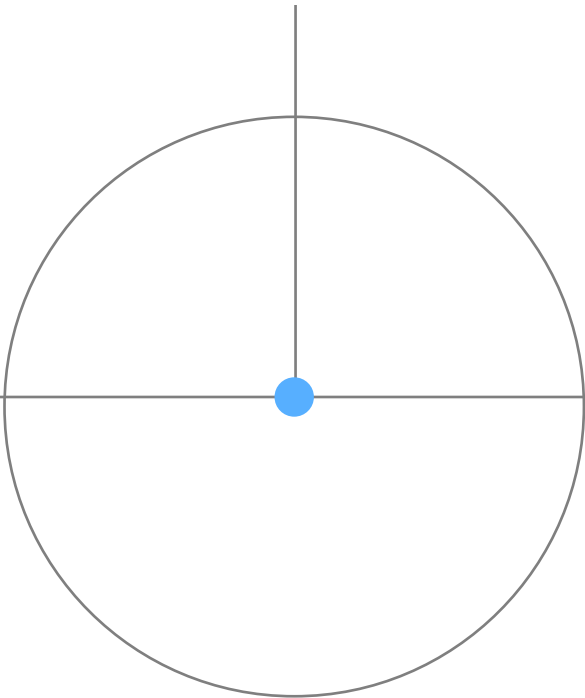
La web utiliza **migas de pan**, aunque de forma limitada. Mientras que la app prescinde de ellas y utiliza la **navegación hacia atrás**.



En la web, el **contraste entre blanco y rojo alcanza el nivel AA, pero no el AAA**, mientras que en la app el contraste del texto sí alcanza AAA, aunque los botones mantienen la misma limitación.



En **adaptabilidad, la app parte con ventaja** al estar concebida específicamente para dispositivos móviles y ofrecer tiempos de carga rápidos, aunque presenta algunos errores de funcionamiento. La web se adapta a móvil, pero determinados componentes no ofrecen una experiencia tan cómoda en pantallas pequeñas.



La **tipografía también resulta adecuada en términos generales**: ambas utilizan jerarquías claras y buena diferenciación entre títulos y cuerpo de texto. La principal debilidad de la web está en algunos tamaños de texto reducidos y en un interlineado mejorable, mientras que en la app la jerarquía tipográfica está especialmente bien resuelta.



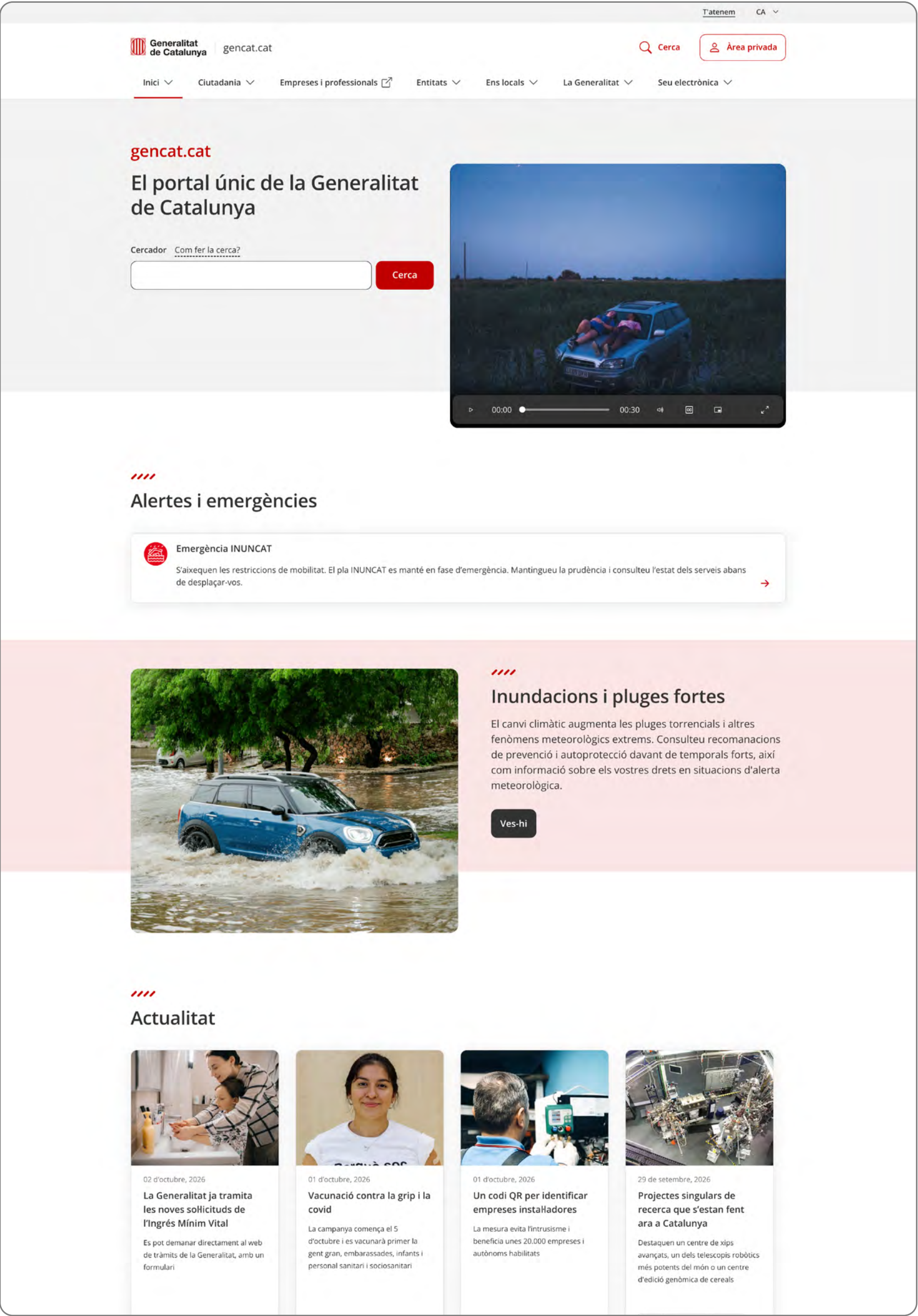
Los **recursos visuales son un punto fuerte en ambos canales, aunque con funciones ligeramente diferentes**. En la web, las ilustraciones e iconos ayudan a estructurar y explicar los contenidos, mientras que en la app las ilustraciones de bienvenida aportan cercanía y los iconos sirven como referencias visuales a lo largo del recorrido. También existe una buena consistencia visual general, aunque la web presenta un salto perceptible al acceder al sistema externo de identificación y la app tiene algunos iconos que se alejan de su línea gráfica predominante.

Generalitat de Catalunya

Introducción

Cataluña ofrece a su ciudadanía un [Área Privada del portal gencat.cat](#), que funciona como espacio personal para acceder a trámites, notificaciones, documentos y datos gestionados por la Generalitat. Además, enlaza con la Carpeta Ciudadana estatal para trámites de competencia nacional. En la Comunidad Autónoma de Cataluña cada diputación provincial —Barcelona, Lleida, Tarragona y Girona— tiene dentro de sus sedes electrónicas su propia carpeta ciudadana: “La meva carpeta”.

En 2024, la Generalitat reforzó este entorno digital autonómico con mejoras de personalización y usabilidad, aunque mantiene la fragmentación competencial como gran hándicap.



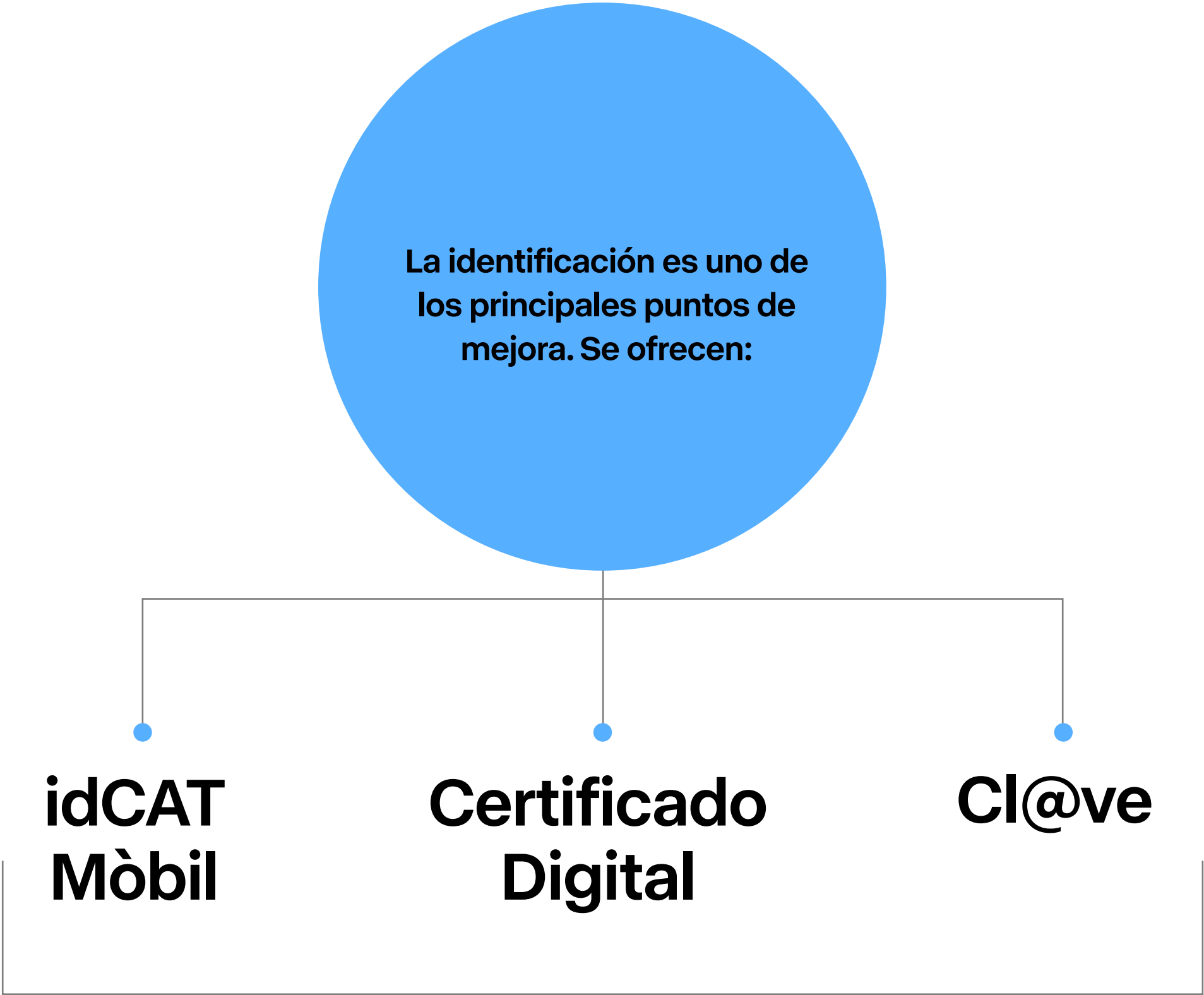
Lectura global

La organización general del Área Privada está bien orientada a las necesidades de la ciudadanía.

La página ofrece accesos directos a las acciones más habituales (como consultar trámites o notificaciones) y diferencia claramente el menú general del menú asociado a la persona usuaria. Además, la información se ordena desde la perspectiva de la persona: primero aparecen los recordatorios, que concentran la información más urgente, y después las notificaciones y avisos, que constituyen una de las principales vías de comunicación de la Administración.



La plataforma facilita el acceso a los trámites mediante diferentes vías: desde la página principal, desde un apartado específico del menú y mediante un buscador específico. También permite acceder a otros espacios privados de la Administración, aunque algunos requieren una nueva identificación. Esta conexión amplía el catálogo de servicios disponible, aunque genera experiencias diferentes entre plataformas. Las notificaciones ofrecen una experiencia más coherente, ya que mantienen la sesión iniciada. Además, es posible acceder al perfil de empresa desde el área personal, aunque el cambio implica una nueva interfaz y un nuevo proceso de bienvenida.



Pero no se explica qué es cada sistema ni qué diferencias existen entre ellos.

Cl@ve redirige directamente al portal estatal, mientras que idCAT Mòbil cuenta con un «Asistente para el registro» muy claro, basado en pasos y una pregunta por pantalla. Durante la tramitación, la desaparición del menú general ayuda a concentrar la atención en la tarea, pero también hace que la persona pierda parte de la referencia sobre dónde se encuentra. Esta pérdida de orientación se acentúa al entrar en el detalle de un trámite, donde desaparece la navegación principal y las migas de pan cambian de ubicación y de interfaz.

Lectura global

La plataforma dispone de múltiples mecanismos de ayuda y contacto. Antes del acceso existe un chatbot, durante la navegación se ofrece ayuda contextual y existe un apartado permanente de «Soporte» que explica cómo realizar trámites por Internet. Además, desde el área privada se puede contactar directamente con la Administración para enviar consultas, quejas o sugerencias, y existe un mecanismo permanente para valorar la experiencia.

La principal limitación es la falta de homogeneidad: el formato del chatbot y de la ayuda puede cambiar entre páginas y, al pasar a otras plataformas, también cambia la forma de acceder a ella.



En términos de inclusión, el servicio ofrece soporte en catalán, castellano, inglés y occitano.

También contempla alternativas al canal digital (y aunque estas no aparecen directamente en la página principal de trámites, se informa cuando existe la posibilidad de realizarlo presencialmente en el detalle de cada trámite).



El buscador presenta varias fortalezas, pero también importantes oportunidades de mejora.

Cuenta con filtros y accesos directos a acciones habituales como iniciar un trámite, hacer una consulta o solicitar cita previa. Sin embargo, busca únicamente en el catálogo general y no permite priorizar los trámites personales de la ciudadanía. Los resultados tampoco siguen un criterio de ordenación evidente y algunos datos relevantes, como si el trámite está en plazo o puede hacerse en línea, requieren de un clic adicional. Además, obliga a conocer el nombre del trámite, ya que no ofrece una clasificación inicial por categorías y, cuando no hay resultados, no propone alternativas ni términos relacionados. Es significativo que las categorías sí sean accesibles posteriormente desde las migas de pan del detalle del trámite.

Lectura global



La gestión del error presenta algunos problemas relevantes, como permitir iniciar trámites fuera de plazo o que los borradores no se guardan automáticamente.

La caducidad de la sesión tampoco se comunica adecuadamente y puede provocar pérdida de información. En los errores de identificación digital sí se explica cómo resolver la incidencia, aunque el mensaje tiene poca jerarquía visual. Cuando falla un trámite, se informa de qué ocurre y por qué, pero no se ofrecen alternativas claras para continuar y, al haber desaparecido el menú principal, la persona puede quedar bloqueada.



La retroalimentación durante los trámites es buena en términos de orientación, ya que existe un menú de pasos que permite saber dónde se está, qué se ha completado y qué queda pendiente.

Sin embargo, cuando hay muchos pasos, los primeros dejan de ser visibles. También hay problemas en acciones como «Guardar borrador» (la respuesta es lenta y no hay indicador de progreso, lo que puede provocar clics repetidos). Al finalizar, el mensaje de éxito es claro e incluye fecha y código de registro, pero falta una acción principal para continuar, como volver al inicio. La plataforma sí incorpora mecanismos para valorar la experiencia, lo que constituye un punto positivo.



En cuanto a claridad visual, legibilidad y diseño, la experiencia presenta una base sólida.

Los colores tienen buen contraste, los bloques están bien diferenciados y la tipografía es legible; la jerarquía mediante títulos, negritas y listas facilita el escaneo. Los recursos visuales, principalmente iconos, acompañan al texto y ayudan a identificar las secciones. El diseño es limpio, con pocos colores y sin sobrecarga informativa, y prioriza contenidos relevantes como notificaciones y recordatorios. Como mejoras, los botones rojos con texto blanco no alcanzan AAA, el interlineado podría ser mayor y algunos textos de 14 px son pequeños.

Si se consulta en un teléfono móvil, las tablas y algunos listados se adaptan técnicamente pero no ofrecen una experiencia óptima, ya que el contenido oculto lateralmente no se indica claramente.

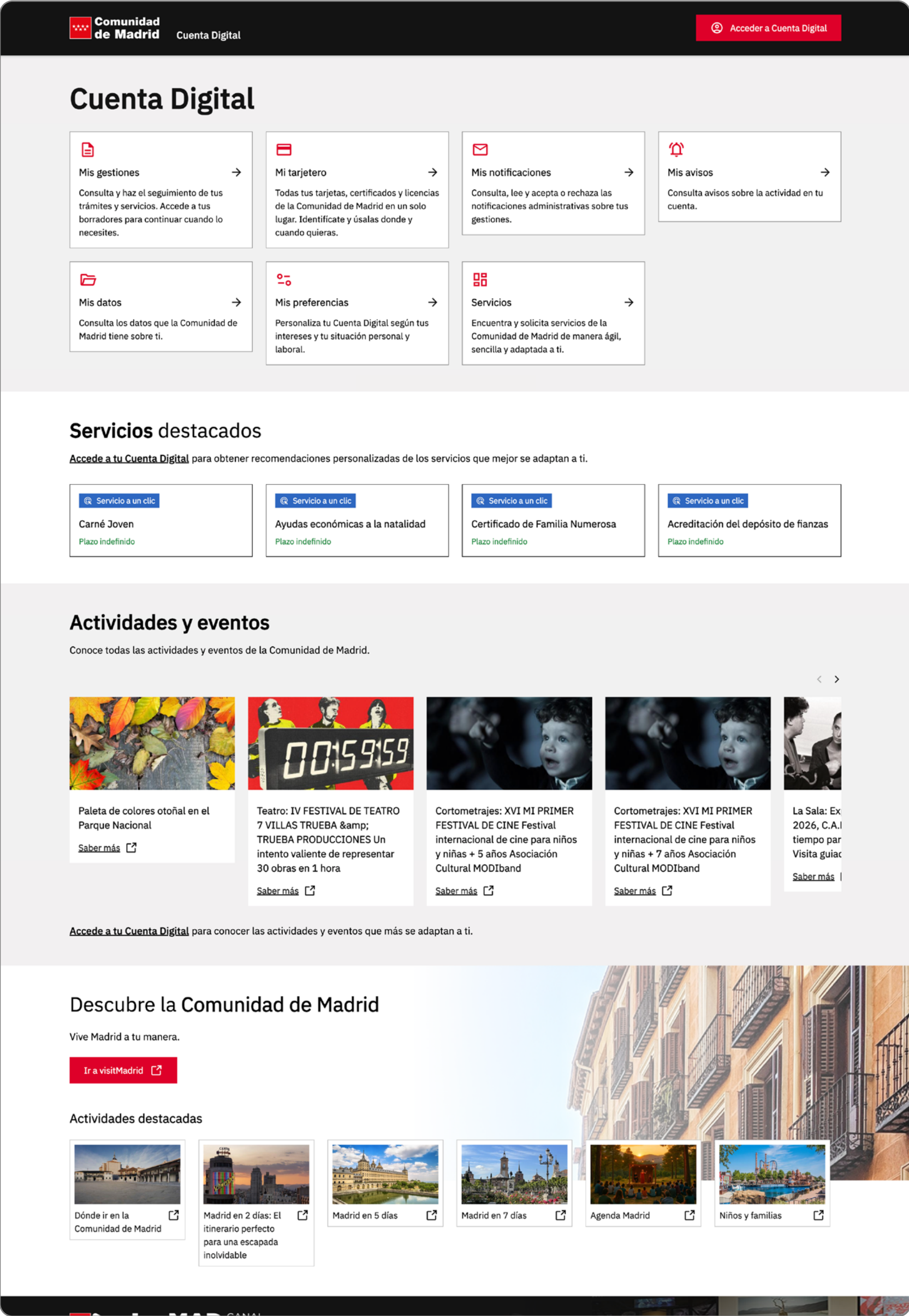
Comunidad de Madrid

Introducción

Madrid ofrece un espacio personal en línea llamado “[Cuenta Digital](#)” que tiene tanto versión web como aplicación móvil (disponible en App Store y Google Play). Desde él se pueden gestionar trámites, consultar datos personales, recibir notificaciones, agendar citas y realizar solicitudes electrónicas. Su valor añadido es la información personalizada en función del perfil del ciudadano y los recordatorios sobre vencimiento de documentos.

El acceso se realiza mediante certificado digital, Cl@ve o DNle. En 2023 se complementó con IDentifica, la herramienta de autenticación digital propia de la Comunidad, que busca simplificar la validación de identidad.

Su reto sigue siendo lograr una integración más plena con la Carpeta estatal y mejorar la experiencia de usuario en un ecosistema de trámites todavía dispersos.



Lectura global

La diferencia más relevante es que la web funciona como un espacio más amplio de descubrimiento y navegación, mientras que la app está más claramente orientada a la gestión recurrente de la relación de la persona con la Comunidad de Madrid.

App

La app, en cambio, concentra su propuesta en gestiones, avisos, seguimiento y tarjetero, y añade recordatorios sobre caducidades y notificaciones, plazos y citas. Por tanto, la app tiene una propuesta más clara, mientras que la web ofrece un ecosistema más completo pero también más disperso.

Esta diferencia también afecta a la facilidad para comunicarse con la Comunidad de Madrid. La app presenta una ventaja clara al integrar explícitamente el contacto con el 012 mediante teléfono, chat, WhatsApp y videollamada, además de atención en lengua de signos. Esto convierte la aplicación no solo en un espacio para consultar o realizar gestiones, sino también en una puerta de entrada directa a la Administración cuando la persona necesita ayuda.

Web

La web presenta en primer lugar las funcionalidades personales —«Mis gestiones», «Mis notificaciones», «Mis avisos», «Mis datos»—, pero después incorpora una cantidad importante de contenidos institucionales, culturales y de ocio, lo que amplía el servicio, pero también diluye su función principal.

La web, por su parte, facilita el acceso a las principales gestiones y ofrece una visión más amplia de los servicios disponibles. Para gestionar, consultar y recibir información personal, la app parece más orientada a la relación continuada; para descubrir servicios y acceder a un abanico más amplio de contenidos, la web resulta más potente.

ESTATAL
CATALUÑA
COM. MADRID
ANDALUCÍA

Lectura global

App

La app acierta precisamente en lo contrario: reduce el espacio a aquello que resulta más relevante para la ciudadanía (el seguimiento de gestiones, los avisos y el tarjetero).

Web

La web acierta especialmente en la claridad de su estructura inicial y en la jerarquía de las principales funcionalidades. Los bloques «Mis gestiones», «Mis notificaciones», «Mis avisos», «Mis datos» y «Mis preferencias» permiten reconocer rápidamente qué puede hacer la persona y las pequeñas descripciones que acompañan a cada opción ayudan a comprender su función.

Aciertos Debilidades

Web

Su principal debilidad es que, después de esta zona claramente orientada a la gestión personal, incorpora muchos contenidos de actividades, cultura, turismo y ocio.

Cada una resuelve mejor una parte distinta de la experiencia.

La web resulta más adecuada como puerta de entrada y espacio de exploración, mientras que la app tiene más potencial como acompañante cotidiano de la ciudadanía, ya que permite tener las gestiones, avisos, estados, tarjetas y recordatorios en un mismo lugar y facilita además el contacto con la Administración.

El reto común sería conseguir que ambas experiencias mantengan una misma lógica de servicio y un mismo nivel de claridad en los momentos críticos (identificación, realización de trámites, errores, espera y comunicación) para que no se perciban como dos experiencias diferentes, sino como dos canales coherentes para una misma relación con la Administración.

Junta de Andalucía

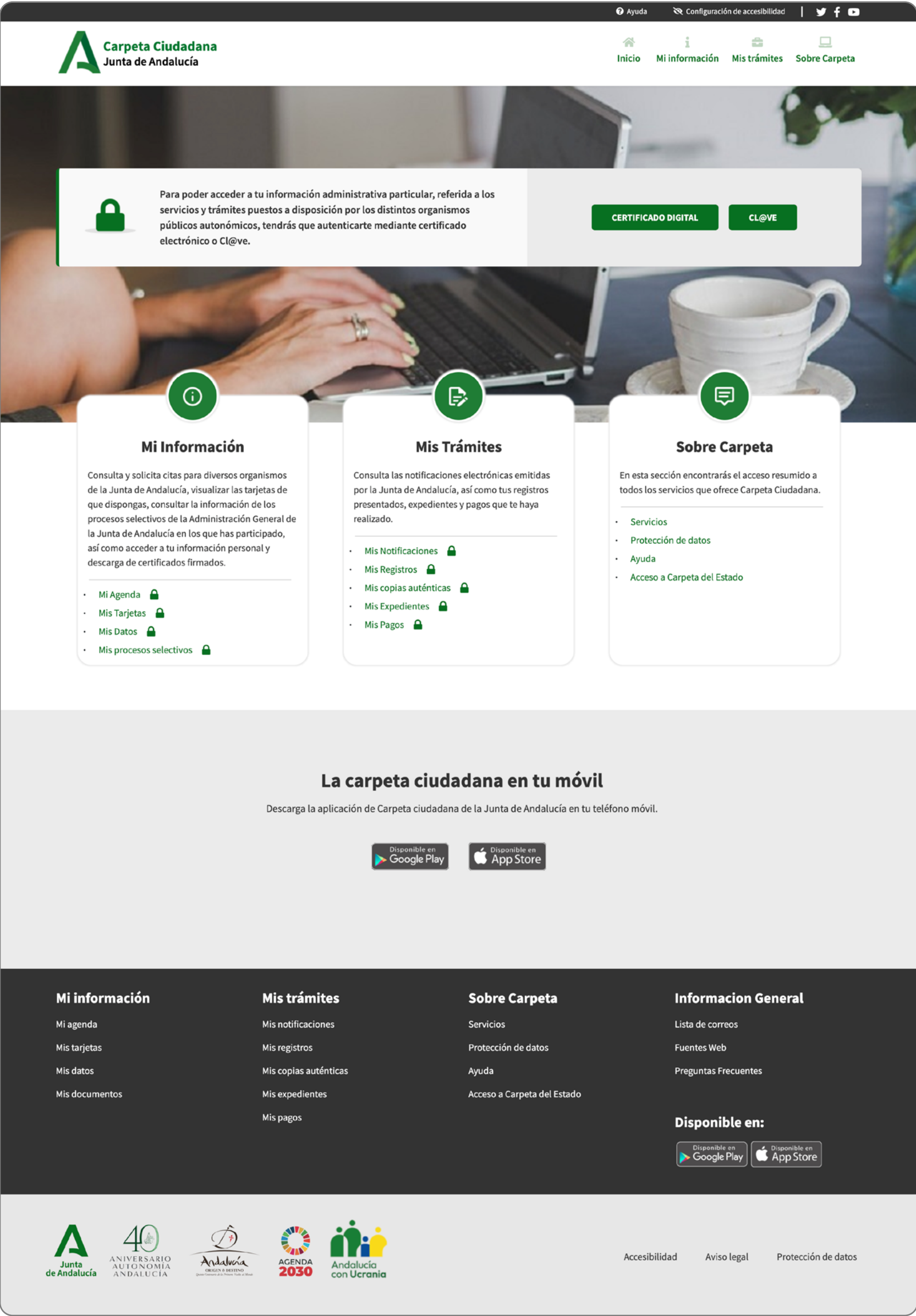
Introducción

La Junta de Andalucía fue pionera en 2019 con el lanzamiento de su [Carpeta Ciudadana](#), rediseñada en 2024 para mejorar usabilidad y accesibilidad. Ofrece acceso a expedientes, notificaciones, certificados, tarjetas sanitarias y educativas, así como agenda de citas administrativas.

Según la propia Junta, en seis meses de 2023 registró 58 millones de consultas y más de 840.000 personas usuarias activas, lo que la convierte en la experiencia autonómica más consolidada y con mayor volumen de uso en España.

En Andalucía también las diputaciones provinciales —Almería, Cádiz, Córdoba, Granada, Huelva, Jaén, Málaga y Sevilla— disponen de su propia sede electrónica con sus propias carpetas ciudadanas o apartados equivalentes que reciben ese mismo nombre u otros similares (“mi carpeta” o “carpeta ciudadana”).

También disponible en aplicación móvil (App Store y Google Play).

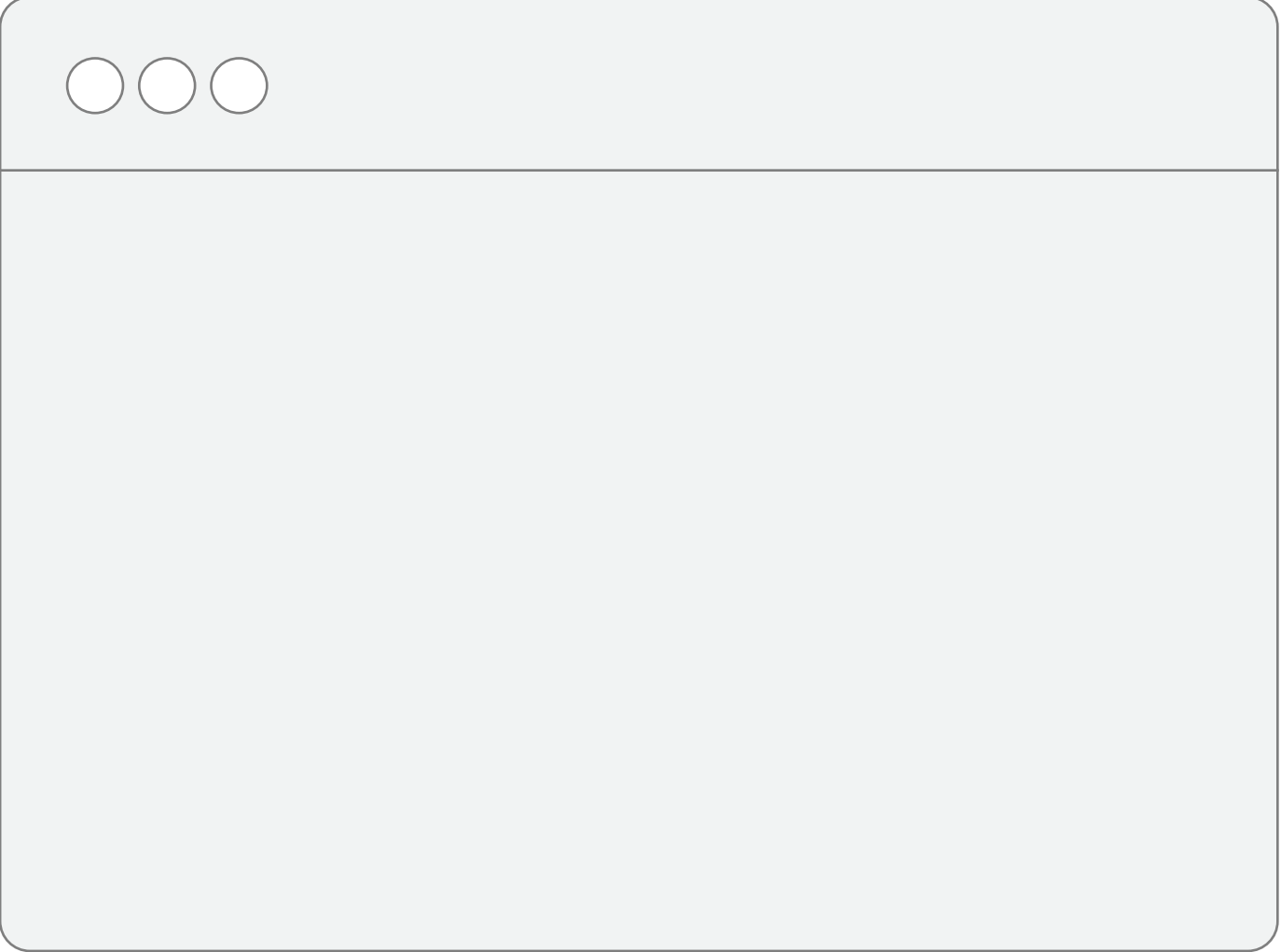
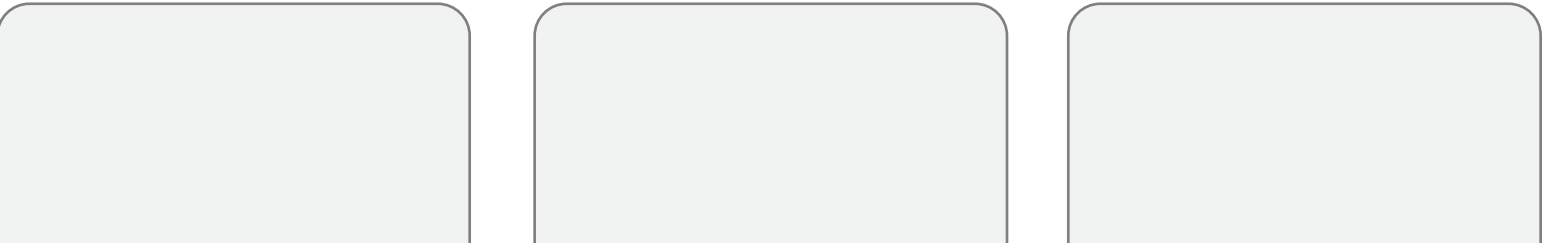
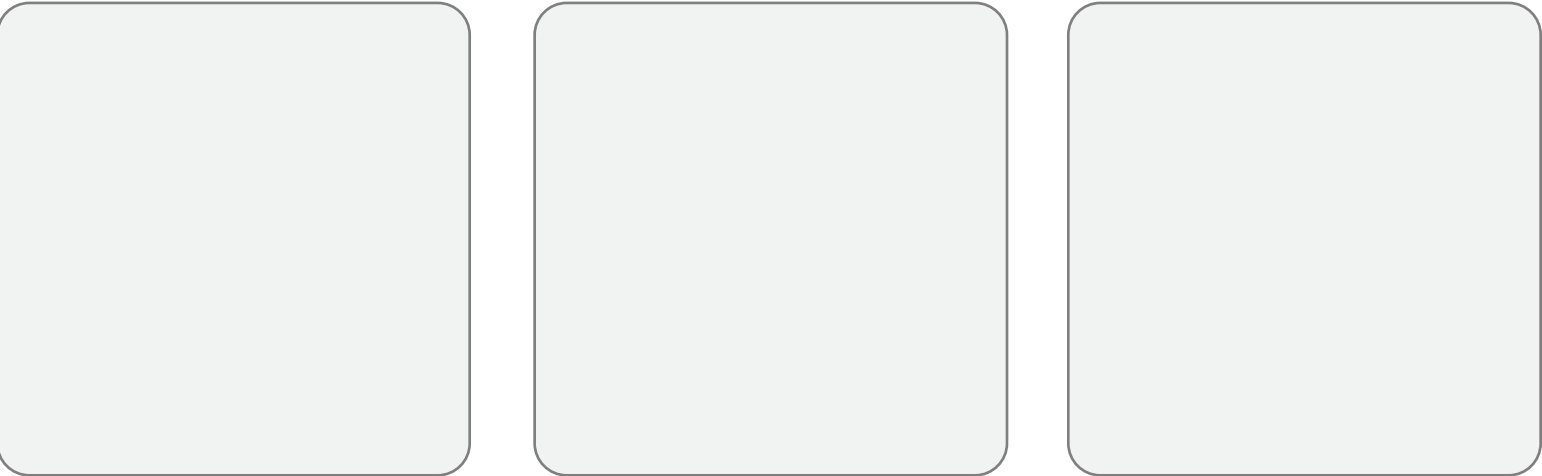


Lectura global

La aplicación ofrece una experiencia más sencilla, personalizada y adaptada al contexto móvil.

La navegación se reduce a un número limitado de áreas y permite configurar accesos rápidos, consultar información organizada por materias, recibir avisos y gestionar citas, tarjetas y otros contenidos desde un único entorno. Su evolución reciente ha ampliado de forma significativa las funcionalidades disponibles. Su principal reto es precisamente consecuencia de este crecimiento: cuantas más funcionalidades concentra, mayor es el riesgo de aumentar la complejidad. También mantiene la dependencia de sistemas de identificación externos y de las integraciones de las diferentes fuentes administrativas.

App



Web

La versión web ofrece una visión más completa y estructurada de la relación con la Administración.

Permite consultar información personal, expedientes, notificaciones, citas, certificados, tarjetas y otros datos administrativos, y cuenta con una organización por materias que facilita la consulta. Su diseño es limpio, sobrio y reconocible, con una identidad institucional consistente.

Sin embargo, la experiencia presenta más fricciones para orientarse y completar determinadas acciones. El acceso mediante sistemas de identificación puede resultar poco comprensible cuando se produce un error, el buscador no ofrece una experiencia suficientemente fiable y la navegación no siempre indica con claridad dónde se encuentra la persona. A ello se suma la presencia de terminología administrativa y tiempos de carga irregulares.

3

El ecosistema de las carpetas ciudadanas

Los retos del conjunto

Las carpetas ciudadanas como ecosistema

Para comprender el alcance real de las carpetas ciudadanas no basta con evaluarlas a cada una por separado. Individualmente, las carpetas han mejorado mucho, pero el ecosistema en el que se mueve la ciudadanía hasta llegar a ellas sigue siendo muy complejo.

¿Cómo se relacionan las distintas plataformas, qué coherencia existe entre ellas y hasta qué punto cumplen la promesa de ser un punto único de acceso?

Los avances se dan dentro de las carpetas, pero ¿qué sucede antes de llegar a ellas?

Persisten

problemas estructurales

de nomenclatura, fragmentación, identificación, comunicación y digitalización de los procesos.

Todavía hay grandes retos comunes que afectan al ecosistema:

Problema de concepto y nomenclatura

Las interfaces empiezan a explicar mejor qué es cada servicio y qué puede hacer la ciudadanía, aunque persiste la falta de un lenguaje común para todo el ecosistema (lenguaje distinto en interfaz y en las propias comunicaciones).

Avance

En claridad y orientación

Usabilidad

Dispersión y fragmentación: demasiadas carpetas

Las carpetas incorporan cada vez más información y servicios de distintas administraciones, avanzando hacia una visión más unificada de la relación con lo público.

Avance

Hacia una experiencia más integrada

Diseño

La identificación digital: la complejidad empieza antes de entrar

Se están simplificando los accesos y aparecen opciones más accesibles —como sistemas de identificación simplificados—, aunque la multiplicidad de métodos sigue siendo una barrera.

Avance

En accesibilidad y facilidad de acceso

Accesibilidad

Un problema de comunicación

Se observa una evolución hacia textos más directos, comprensibles y orientados a la acción, aunque todavía falta explicar mejor a la ciudadanía qué es la carpeta y para qué sirve exactamente.

Avance

En comunicación clara y lenguaje ciudadano

Lenguaje

Digitalización sí, pero a medias

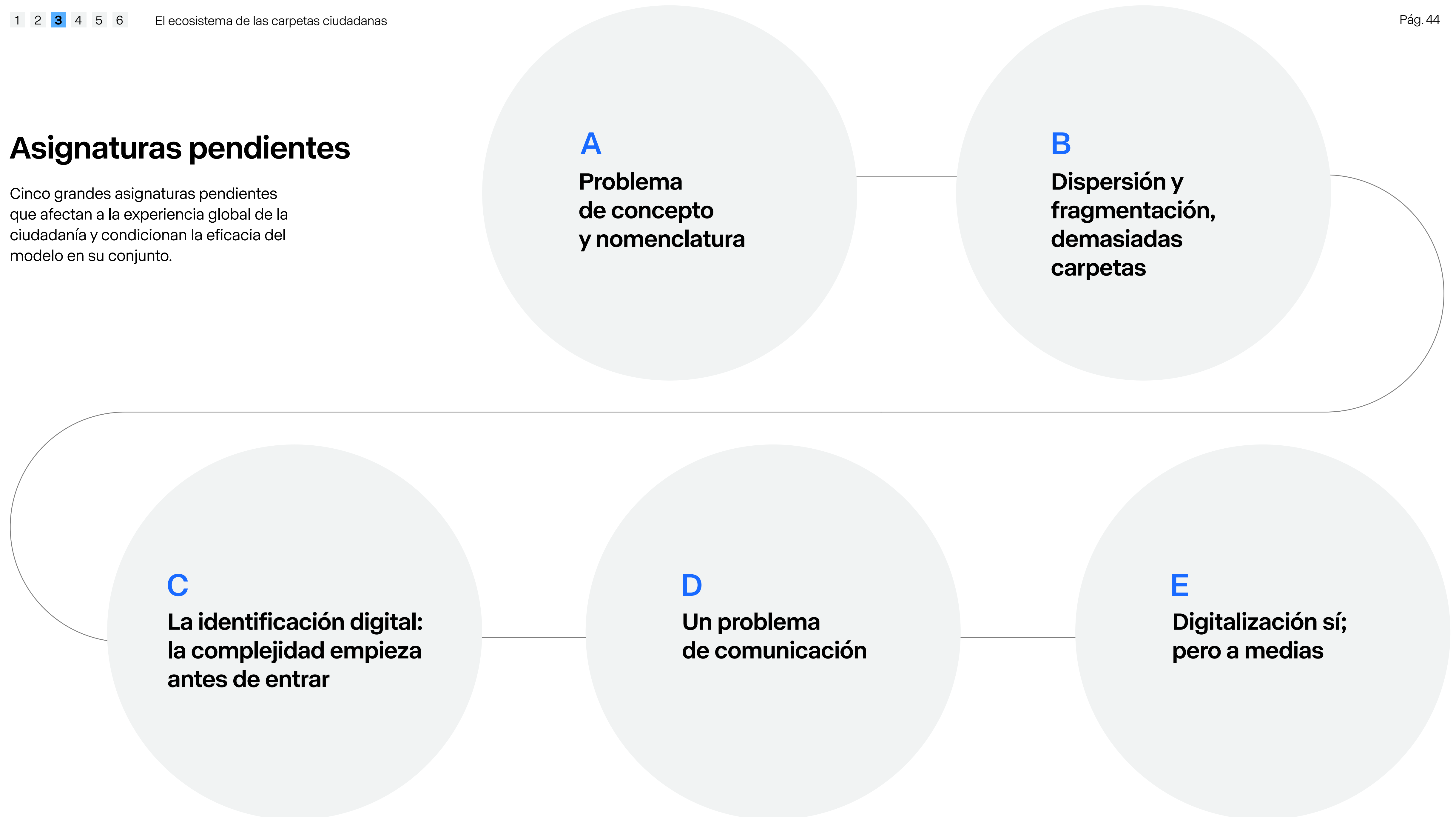
Las carpetas ya no solo permiten consultar información: incorporan avisos, calendarios, accesos personalizados y anticipación de necesidades. El reto es que esa experiencia sea realmente útil, coherente y accesible.

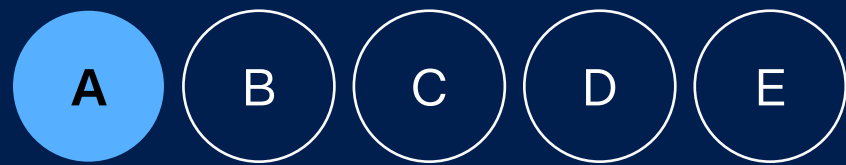
Avance

Hacia servicios más personalizados y proactivos

Asignaturas pendientes

Cinco grandes asignaturas pendientes que afectan a la experiencia global de la ciudadanía y condicionan la eficacia del modelo en su conjunto.





Problema de concepto y nomenclatura

Falta de coherencia conceptual: La expresión “carpeta ciudadana”, basada en una metáfora analógica, ya no describe todo lo que la ciudadanía puede hacer en estas interfaces.

Los nuevos nombres propuestos, como cuenta digital, compiten con otros servicios, como los bancarios. Además, cada carpeta se llama de una manera [carpeta, cuenta, área privada...] y esto genera confusión y malos resultados en las búsquedas en Google.

Avanzar en claridad dentro de cada carpeta no basta si la ciudadanía no sabe qué está buscando.

☆ Avance

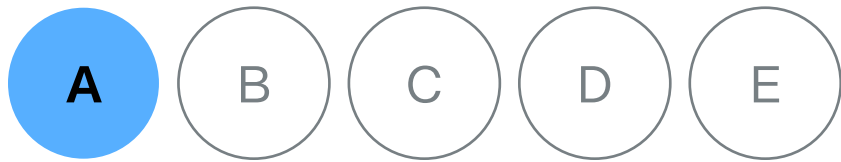
Las carpetas analizadas muestran un avance claro en la capacidad de explicar qué puede hacer la ciudadanía una vez que está dentro de ellas.

La organización por necesidades personales por la que apuestan sustituye en buena medida la lógica interna de la Administración, cambiándola por una lógica más cercana a la experiencia de la persona. También se observa una evolución positiva en las llamadas a la acción: frente a etiquetas genéricas, algunas interfaces explican directamente qué ocurrirá al pulsar un botón. En la app estatal, por ejemplo, la introducción inicial ayuda a comprender qué es la Carpeta y qué se puede hacer en ella; en Cataluña, la bienvenida progresiva cumple una función similar; y en Madrid, la propia descripción de la aplicación facilita entenderla como un espacio personal para gestionar trámites, recibir avisos y guardar tarjetas.

⚠ Reto

El problema es que esta claridad empieza demasiado tarde.

La persona puede entender razonablemente bien una carpeta cuando ya ha llegado a ella, pero el ecosistema no le proporciona todavía las intuiciones que le permitan saber qué debe buscar dónde, qué tipo de gestiones encontrará en cada servicio y cómo se relaciona cada plataforma con las demás. Términos como «Servicios», «Expedientes» o «Nueva solicitud» todavía requieren cierto aprendizaje, y las diferentes denominaciones —«Carpeta Ciudadana», «Área Privada», «Cuenta Digital», etc.— dificultan construir un modelo mental común.



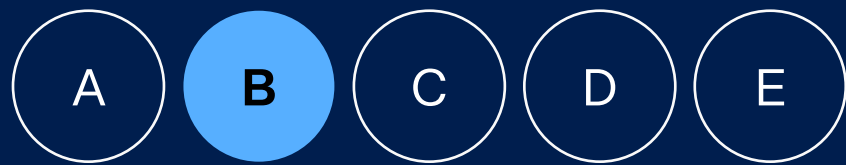
Problema de concepto y nomenclatura

Hemos mejorado la claridad del producto, pero no hemos conseguido todavía la claridad del sistema. Para la ciudadanía, el problema no es únicamente entender qué significa un botón una vez dentro de una app, sino poder formular una pregunta mucho más básica:

«Necesito pedir esta ayuda, ¿dónde empiezo?»

Mientras las Administraciones utilicen nombres diferentes para espacios que cumplen funciones semejantes y no exista una nomenclatura reconocible y compartida, la persona seguirá necesitando conocer —o adivinar— cómo está organizado el Estado para encontrar el servicio que busca. Esto se refleja directamente en las búsquedas y en la dificultad para saber por qué plataforma empezar.

El siguiente avance, por tanto, no consiste solo en explicar mejor cada carpeta, sino en construir un lenguaje común que permita reconocerlas, encontrarlas y entender su relación antes de entrar en cualquiera de ellas.



Dispersión y fragmentación, demasiadas carpetas

Una promesa incumplida.

Las carpetas ciudadanas debían ser un punto único de acceso a la relación de la ciudadanía con la Administración.

En la práctica, el sistema está fragmentado, hay carpetas estatales, autonómicas y hasta sectoriales (MiDGT, Mi Carpeta Judicial, etc.).

Las carpetas empiezan a integrar servicios, pero la integración aún no equivale a una ventanilla única.

☆ Avance

Las cuatro experiencias analizadas muestran un movimiento claro hacia una relación más integrada con la Administración.

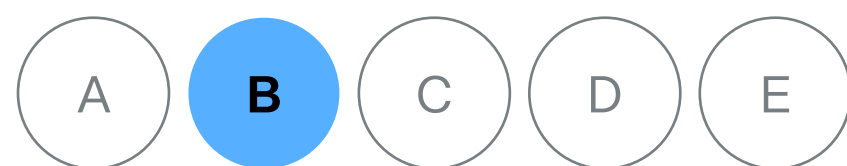
Las carpetas ya no se limitan a almacenar documentos: reúnen información personal, expedientes, notificaciones, citas, tarjetas, avisos y, en algunos casos, accesos a servicios de otras administraciones. La propia carpeta estatal, por ejemplo, consigue presentar información personal organizada temáticamente sin obligar a la persona a conocer qué organismo es responsable de cada dato. Son avances importantes porque demuestran que **la integración desde el punto de vista de la experiencia es posible**: una persona puede ver su relación con la Administración desde una perspectiva temática y personal, aunque los datos procedan de organismos distintos.

⚠ Reto

Sin embargo, esa integración se rompe con frecuencia cuando hay que pasar de una carpeta a otro servicio.

Aparecen nuevas identificaciones, interfaces diferentes, cambios en la navegación y mecanismos de ayuda que no son homogéneos. Incluso dentro de las propias carpetas, los saltos a plataformas externas pueden hacer que la persona perciba que ha abandonado el entorno en el que estaba.

El problema es aún mayor si se contempla el ecosistema completo: junto a las carpetas estatal y autonómicas conviven carpetas sectoriales y espacios específicos, y dentro de Cataluña, por ejemplo, existen además carpetas propias de las diputaciones. La promesa de un punto único de acceso choca así con una realidad en la que **es la ciudadanía la que tiene que adivinar qué Administración es competente y qué plataforma corresponde a cada gestión**. Las personas no saben por dónde empezar ni qué plataforma utilizar para cada trámite.



Dispersión y fragmentación, demasiadas carpetas

Por tanto, el avance de diseño hacia experiencias más integradas debe traducirse en algo más ambicioso.

Que la integración sea real también entre servicios y competencias. No basta con que una carpeta enlace con otra; la ciudadanía necesita que ese tránsito conserve el contexto, la identificación, la lógica de navegación y, sobre todo, la respuesta a la pregunta

«¿es aquí donde tengo que hacer esto?»



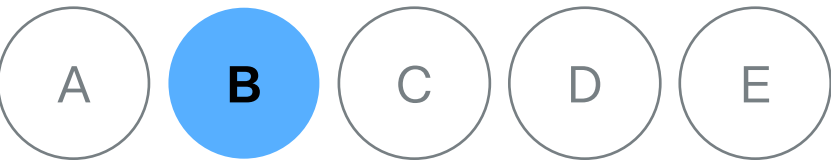
El objetivo debería dejar de ser conectar carpetas y pasar a conectar necesidades ciudadanas con servicios, con independencia de qué Administración sea la responsable de prestarlos. Con ello, no solo evitaríamos la confusión y la saturación digital que experimenta la ciudadanía, sino que se evitaría multiplicar el gasto público. Las administraciones que no están plenamente integradas obligan a duplicar los esfuerzos.

A julio de 2025, por ejemplo, solo el



73 %

de los ayuntamientos están conectados a la Carpeta Nacional, con diferencias regionales significativas. Esto hace que muchos trámites estén dispersos y repetidos y que se siga obligando a la ciudadanía a pasar por numerosas ventanillas digitales separadas según la administración o el territorio. La centralización prometida no debería verse obstaculizada por la complejidad de las competencias del Estado.



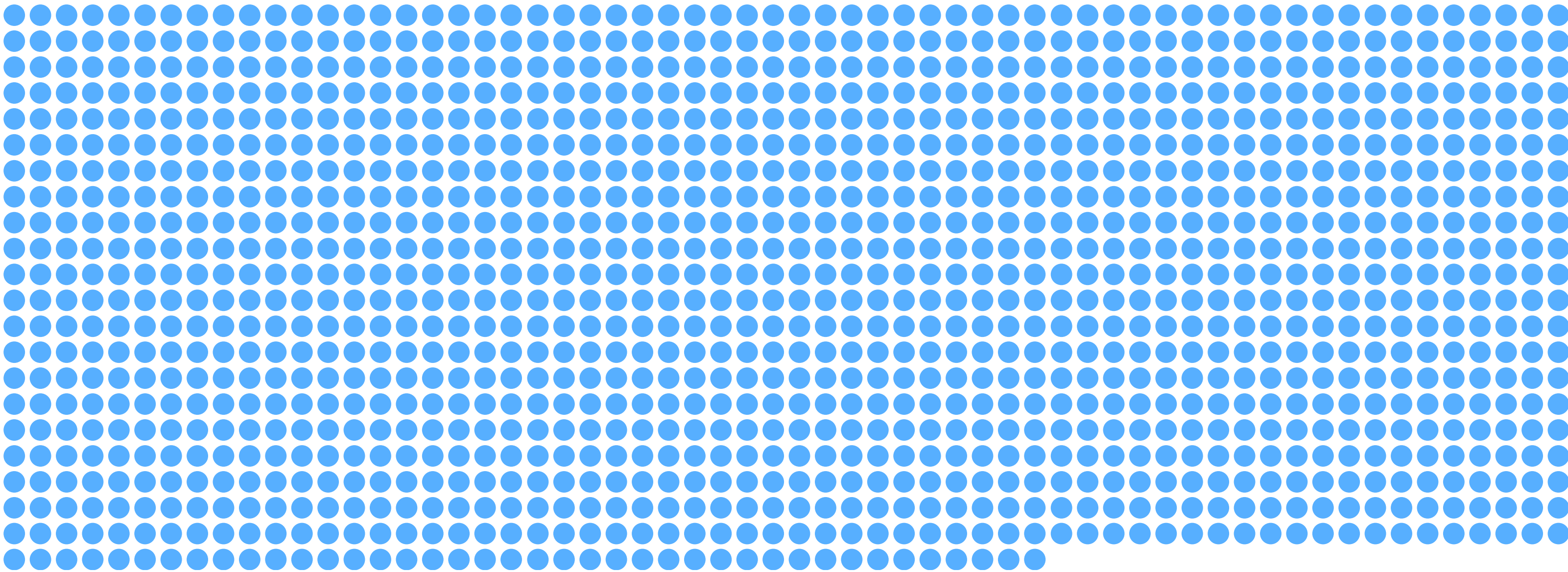
Dispersión y fragmentación, demasiadas carpetas

Desde 2010 se han creado más de

1.300

carpetas ciudadanas

La ciudadanía no conoce su distribución competencial ni sabe qué carpeta usar para cada asunto. Esto limita la utilidad real del sistema y genera frustración, incluso cuando cada carpeta individual funciona correctamente.





La identificación digital: la complejidad empieza antes de entrar

Complejidad y confusión en los métodos de acceso.

La proliferación de opciones (Cl@ve, Cl@ve permanente, certificados digitales, DNI electrónico) genera errores, bloqueos y confusión.

La ciudadanía a menudo no sabe qué método usar, lo que aumenta el riesgo de abandono y dificulta los trámites, especialmente para personas con menor alfabetización digital.

Se simplifica el uso dentro de las carpetas, pero la complejidad sigue existiendo antes de entrar

☆ Avance

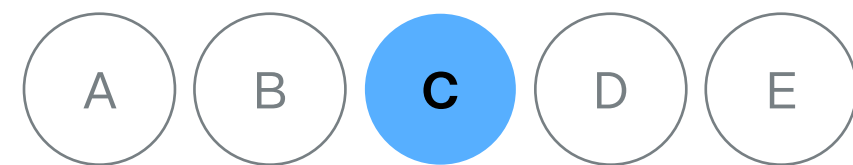
Nuestras administraciones han hecho esfuerzos claros por hacer más accesible la identificación.

Las carpetas ofrecen diferentes métodos y, en algunos casos, incorporan sistemas simplificados o asistentes paso a paso. El asistente de registro de idCAT Mòbil, por ejemplo, estructura el proceso en pasos y presenta una pregunta por pantalla; Madrid incorpora IDentifica junto a Cl@ve, DNI electrónico y certificado digital; y las distintas plataformas intentan ofrecer explicaciones o ayudas en determinados puntos del proceso.

⚠ Reto

Pero una y otra vez aparece el mismo límite recurrente.

Las interfaces suelen mostrar las opciones sin explicar suficientemente qué es cada una, cuándo deben utilizarse o cuál es la más adecuada para cada persona. La ciudadanía está ante un menú de métodos de identificación que presupone unos conocimientos previos que no necesariamente se tienen. La experiencia puede ser especialmente problemática cuando la selección implica abandonar la carpeta y entrar en otro portal, con otra interfaz y otro modelo de navegación.



La identificación digital: la complejidad empieza antes de entrar

Esto conecta directamente con el reto global.

La accesibilidad no puede empezar después de identificarse. Si para llegar a una ayuda, consultar un expediente o iniciar un trámite hay que saber previamente qué sistema de identificación se necesita, la barrera se encuentra en la puerta de entrada. La identificación mediante Cl@ve, Cl@ve Permanente, certificados digitales y DNI electrónico puede convertirse en una fuente de errores, bloqueos y abandono, especialmente entre quienes no conocen las diferencias entre sistemas, y esto se agrava por la existencia de métodos propios en determinadas administraciones.

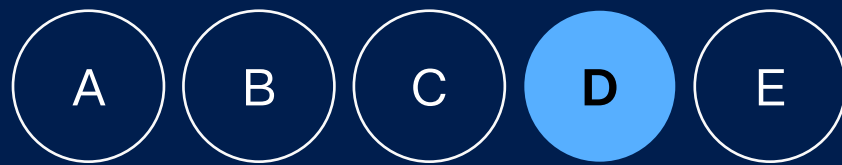
La consecuencia es relevante.

Los avances de accesibilidad dentro de cada carpeta pueden quedar invalidados por un sistema de acceso que continúa siendo fragmentado y complicado. No debería ser necesario saber cómo funciona la Administración digital para poder entrar en ella.

El ecosistema debería orientar a la persona hacia el método adecuado, explicarle sus diferencias en términos comprensibles y, en la medida de lo posible, hacer que la identificación sea una capa transversal y no una experiencia distinta en cada plataforma.



La accesibilidad no puede empezar después de identificarse.



Un problema de comunicación

Falta de comprensión y conocimiento por parte de la ciudadanía.

Muchos ciudadanos no saben qué es la carpeta digital ni qué pueden hacer en ella.

Las plataformas no siempre logran posicionarse como un “centro de gestión personal”.

Hablamos más claro dentro de las carpetas, pero no comunicamos el ecosistema con claridad

☆ Avance

El lenguaje es uno de los ámbitos donde el análisis interno muestra avances más evidentes.

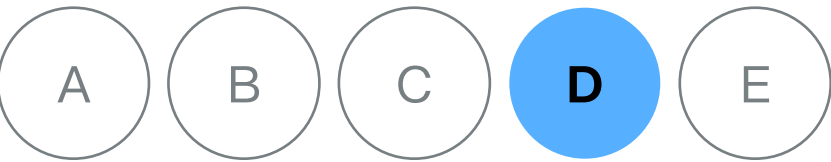
Las carpetas utilizan cada vez más textos breves, directos y orientados a la acción, con expresiones como «Mis gestiones», «Mi tarjetero» o «Ayuda siempre que la necesites». También se incorporan introducciones, explicaciones progresivas y ayuda contextual para reducir la necesidad de interpretar la interfaz.

⚠ Reto

Sin embargo, el avance lingüístico no resuelve por sí solo el problema de comunicación.

La claridad del lenguaje no puede mejorar sin que se resuelva la claridad conceptual: la persona puede entender lo que dice la interfaz y seguir sin saber qué puede hacer, dónde puede hacerlo y qué sucederá después.

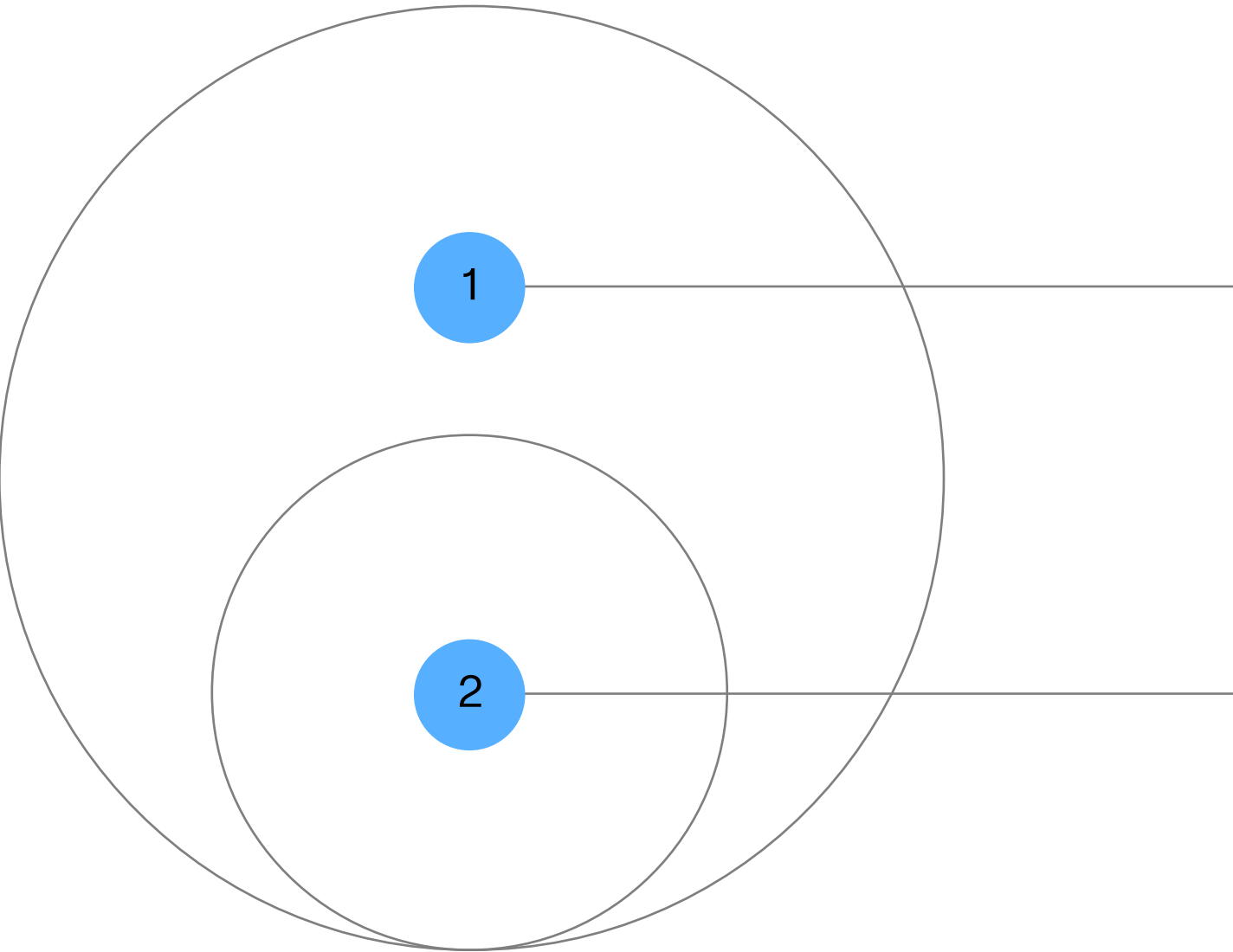
Y, además, sigue existiendo un fuerte contraste, que no puede dejar de ser señalado, entre el lenguaje que las web y app utilizan en su interfaz y el lenguaje de, por ejemplo, las notificaciones que esas webs y app le hacen llegar a la ciudadanía.



Un problema de comunicación

Esta diferencia es fundamental para entender el reto del ecosistema. La ciudadanía no necesita únicamente que cada Administración redacte mejor sus textos; necesita que todas las Administraciones le expliquen la misma realidad con criterios compatibles. Hoy puede encontrarse con diferentes nombres, diferentes estructuras, diferentes formas de ayuda y diferentes maneras de comunicar el estado de un trámite según la plataforma a la que llegue. Incluso cuando existen buenos mecanismos de ayuda, el cambio de plataforma puede implicar un cambio de formato, de interfaz y de acceso a esa ayuda.

Por eso, el reto de comunicación debe entenderse en dos niveles:



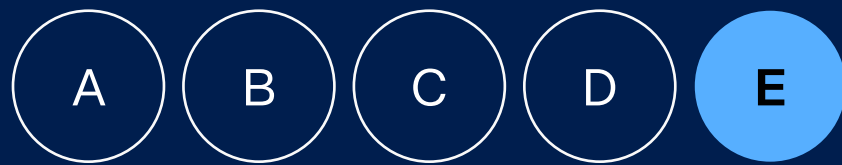
El primero —en el que ya hay avances— consiste en hablar claro dentro de cada servicio.

El segundo, todavía pendiente, consiste en comunicar con claridad el mapa de la Administración.

Explicar qué es cada espacio, para qué sirve, qué gestiones se pueden realizar allí, cuándo habrá que pasar a otra y por qué.

Mientras la ciudadanía siga recurriendo a Google para preguntar directamente por un trámite concreto, en lugar de identificar la carpeta como su punto natural de entrada, la comunicación habrá mejorado en las interfaces sin haber resuelto completamente la relación comunicativa con el sistema.

La ciudadanía sigue utilizando Google para acceder a trámites concretos, lo que evidencia que las carpetas aún no se perciben como el punto central de gestión.



Digitalización sí; pero a medias

Digitalización sí; pero a medias.

El lenguaje de las webs y apps es más claro, pero los documentos siguen pensados para papel, con lenguaje poco claro y no adaptado a la lectura en pantalla.

La plataforma promete simplificación, pero los trámites siguen teniendo los mismos pasos que antes, solo que digitalizados.

Las carpetas son cada vez más personales y proactivas, pero todavía no acompañan de principio a fin

☆ Avance

Las carpetas están avanzando hacia un modelo más personalizado, sobre todo en sus versiones de aplicación móvil.

Ya no se limitan a mostrar información, incorporan seguimiento de trámites, notificaciones, recordatorios, citas, calendarios y avisos relacionados con necesidades concretas. En Madrid, por ejemplo, la app permite consultar estados e históricos y recibir recordatorios antes de la caducidad de tarjetas, licencias o carnés; en otras carpetas se priorizan recordatorios y notificaciones para que la persona pueda identificar rápidamente aquello que requiere atención.

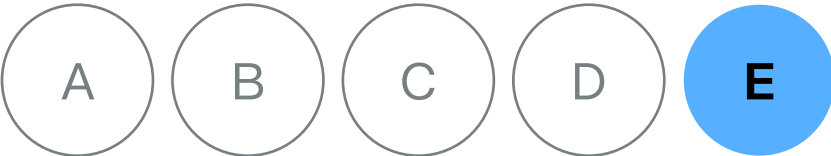
Este es probablemente uno de los avances con mayor potencial para transformar la relación con la Administración: haber empezado a pasar, tímidamente, de una lógica en la que la ciudadanía recuerda, busca y pregunta a otra en la que la Administración anticipa, avisa y acompaña.

⚠ Reto

Pero el análisis muestra que esta proactividad todavía es muy parcial.

Los avisos pueden no priorizar lo verdaderamente importante, pueden aparecer informaciones poco relevantes para la persona y no siempre existe una continuidad entre el aviso, la consulta y la acción que hay que realizar. En la carpeta estatal, por ejemplo, la priorización de favoritos puede relegar avisos, eventos o fechas límite; y en Madrid la personalización y los recordatorios conviven todavía con un ecosistema de trámites dispersos.

Además, muchos trámites siguen reproduciendo los mismos pasos de antes, simplemente trasladados a una pantalla, continúan respondiendo a una lógica pensada para el papel y se expresan en un lenguaje que sigue siendo inaccesible para una gran parte de la ciudadanía. A ello se suman errores técnicos, problemas de compatibilidad y bloqueos que no siempre explican qué ha sucedido ni cómo continuar.

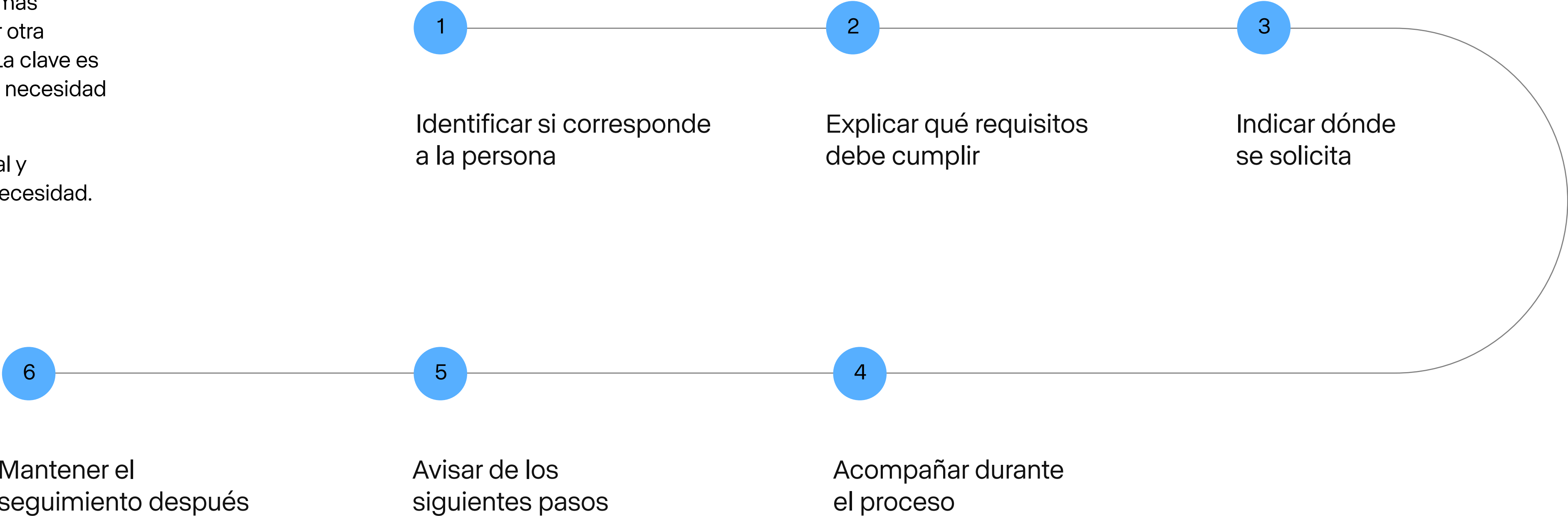


Digitalización sí; pero a medias

Por eso, el verdadero reto no es añadir más funcionalidades a las carpetas, ni sacar otra versión más actualizada de cada app. La clave es acompañar el recorrido completo de la necesidad ciudadana.

Una experiencia verdaderamente digital y proactiva debería poder partir de una necesidad.

Por ejemplo, solicitar una ayuda:



Los avances actuales demuestran que existen ya muchas de esas piezas por separado; lo que todavía falta es conectarlas en una experiencia coherente, independientemente de qué Administración o plataforma intervenga.



Los cinco retos apuntan a una misma conclusión

Las carpetas están aprendiendo a ser mejores productos digitales, pero la ciudadanía necesita algo más que buenos productos aislados. Necesita un sistema que incluya un mapa, que le permita saber dónde empezar, entrar sin conocimientos previos, entender qué tiene que hacer, hacerlo sin saltos innecesarios y saber qué ocurrirá después.

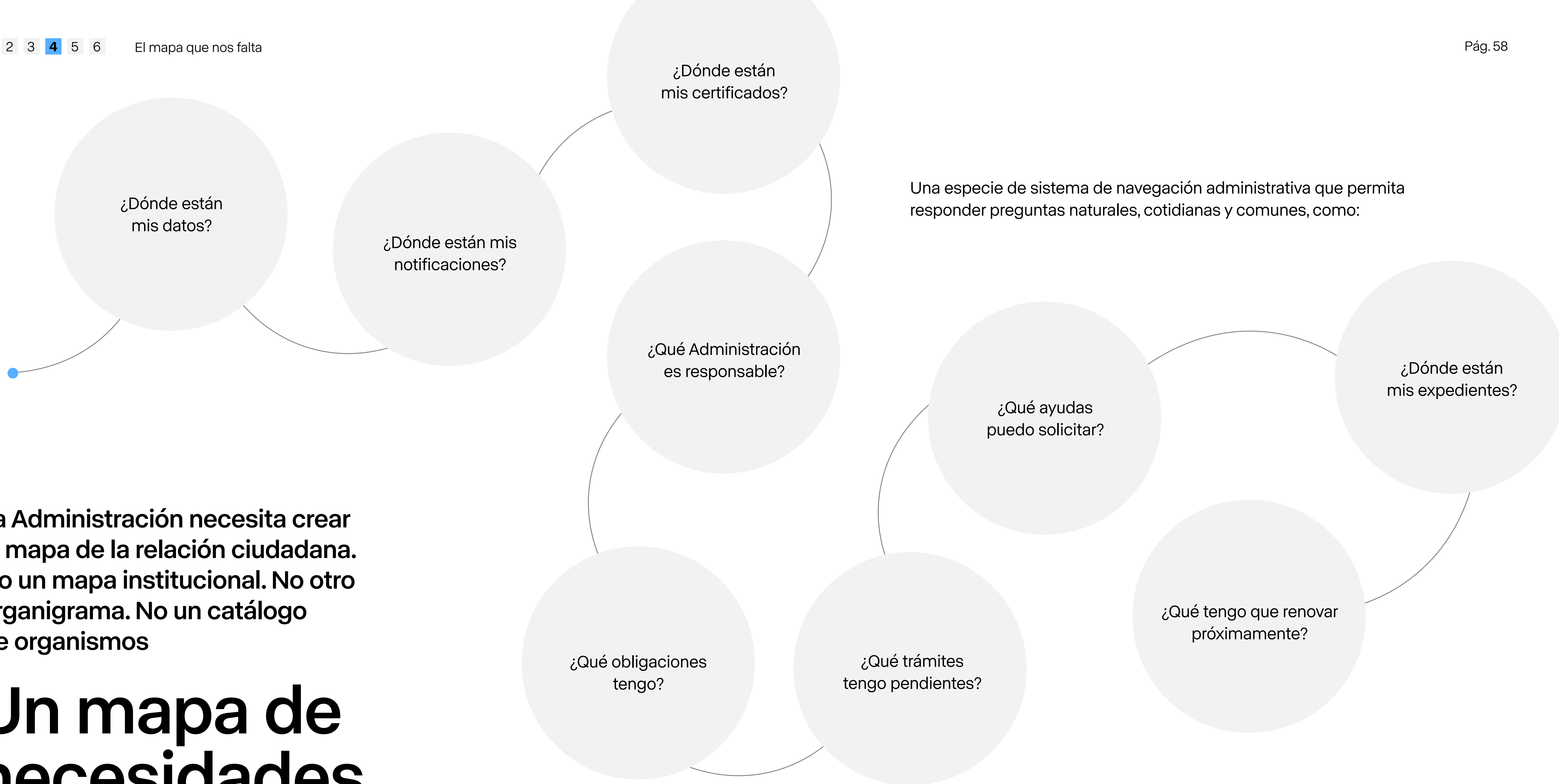
Ese es el salto que queda por dar: pasar de la claridad de cada carpeta a la claridad del carpetón, el sistema que hay detrás de todas ellas.

4

El mapa que nos falta

Conclusiones





Una especie de sistema de navegación administrativa que permita responder preguntas naturales, cotidianas y comunes, como:

La Administración necesita crear el mapa de la relación ciudadana. No un mapa institucional. No otro organigrama. No un catálogo de organismos

Un mapa de necesidades ciudadanas

Este mapa no debería ser elaborado pensando en la estructura del Estado, debería construirse desde las situaciones vitales y necesidades recurrentes de las personas.

Un mapa que llene el espacio entre la carpeta y la conversación.

Un mapa en tiempos de IA

buscar

La Administración en tiempos de IA debería dejar de decir “búscalos”

Uno de los rasgos de las webs públicas actuales es la abundancia de buscadores (para buscar trámites, organismos, procedimientos, servicios, convocatorias, expedientes, oficinas, información, etc.). Indudablemente, estos buscadores son útiles, pero no pueden convertirse en la respuesta estructural a la complejidad administrativa.

Buscar exige que la persona sepa qué está buscando y el problema está justo en que muchas veces la ciudadanía no lo sabe. Una persona no sabe necesariamente el nombre administrativo de lo que necesita.

- Puede saber que quiere “ayuda para pagar el alquiler”, pero no saber que el servicio se llama de una determinada manera.
- Puede saber que quiere “cambiar su domicilio”, pero no conocer todos los registros que deben actualizarse.
- Puede saber que ha recibido “una carta de Hacienda”, pero no saber si está ante una notificación, una comunicación o un requerimiento.
- Puede saber que necesita “un certificado de que no tiene deudas”, pero no saber qué organismo lo expide.

Por eso la Administración digital debería avanzar desde el “permitir buscar” actual hacia el “saber guiar”. Para que la ciudadanía no tenga que conocer de antemano el trámite que busca, sino que pueda verdaderamente hablar con sus administraciones y contarles lo que necesita para que sean estas quienes le guíen hacia la solución.

guiar

Pero, ¿es eso posible?

Hasta ahora podíamos aceptar que la ciudadanía tuviera que navegar por una cierta complejidad burocrática porque los sistemas digitales eran esencialmente repositorios y formularios, pero la inteligencia artificial ha introducido ya nuevas posibilidades, entre otras, la de poder comprender intenciones y necesidades expresadas en lenguaje natural.



La persona podría decir:

“Me he jubilado y quiero saber qué tengo que hacer con mi situación fiscal, sanitaria y administrativa”

“Me he mudado de Barcelona a Madrid. ¿Qué cosas tengo que actualizar?”

“Tengo tres hijos y quiero saber qué ayudas puedo solicitar”

“Me ha llegado una notificación y no sé qué significa ni qué tengo que hacer”

Estas no son preguntas de navegación para un buscador de trámites que devuelve resultados por coincidencias, son dudas ciudadanas, de personas que quieren cumplir con sus obligaciones y acceder a sus derechos.

Hoy, la IA permite construir una capa de relación capaz de interpretar esas necesidades y traducirlas a la complejidad interna de la Administración, puede ser ese mapa que necesitamos y que actúe a modo de capa para que nos permita movernos por el entramado de carpetas, sedes y trámites de la Administración sin que la ciudadanía tenga que ser consciente de toda su complejidad.

La nueva promesa debería ser

“no necesitas saber dónde está”

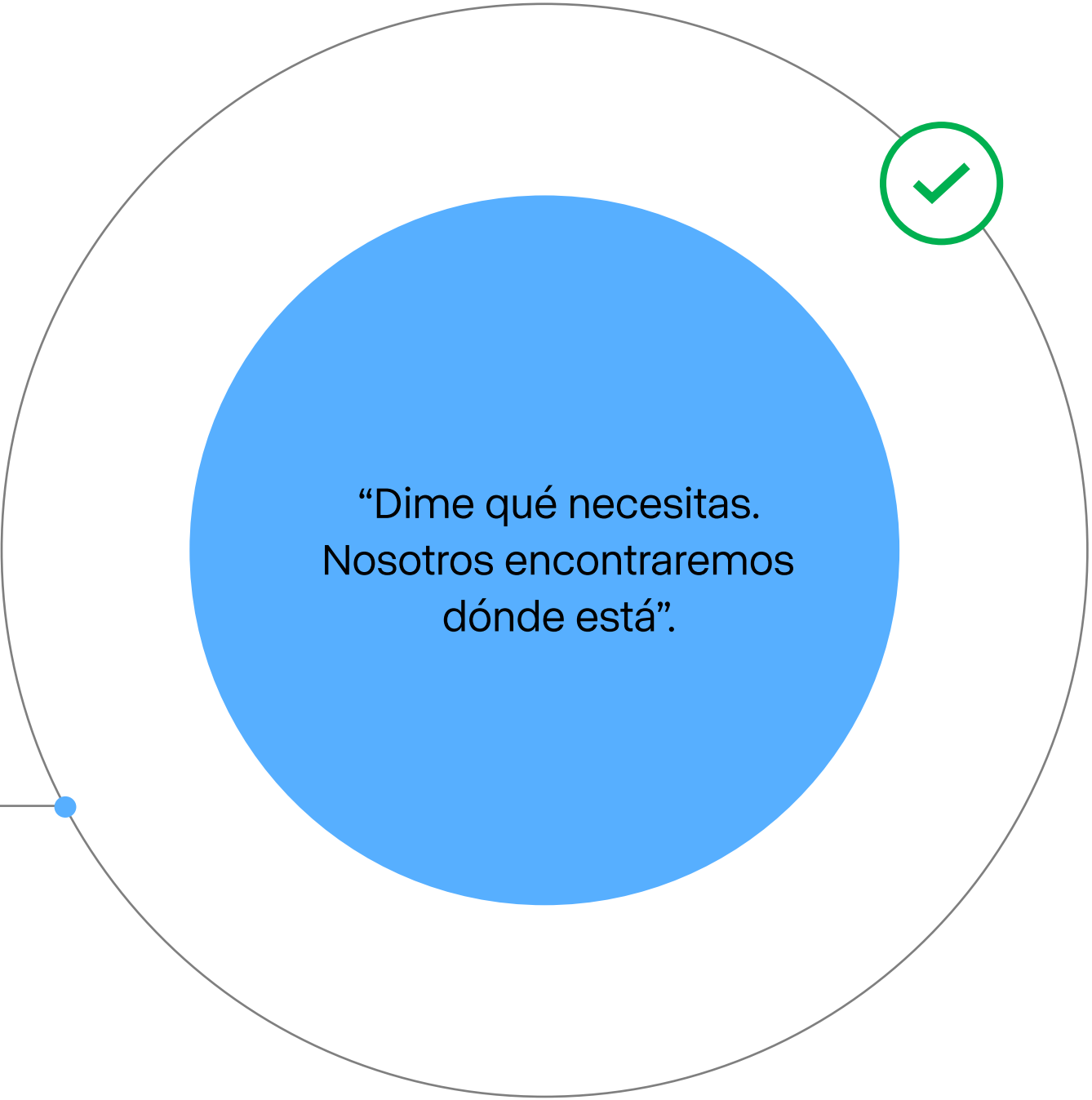
La Administración actual suele decir:



No se trata de infantilizar a las personas usuarias, muy al contrario. Es que la responsabilidad de la complejidad administrativa recaiga sobre quien tiene capacidad para gestionarla. Igual que una persona no necesita saber cómo funciona el motor de un coche para conducirlo, no debería necesitar comprender la arquitectura administrativa para acceder a sus derechos.

Esta puede ser una de las grandes oportunidades de la IA pública: no utilizar la inteligencia artificial para que la Administración produzca más contenido, sino para que, como venimos argumentando, la ciudadanía tenga que aprender menos sobre la Administración.

La Administración verdaderamente centrada en las personas debería decir:



Es la pregunta que cualquier empresa se haría sobre el coste de la complejidad de su propia experiencia de cliente. ¿Cuánto nos cuesta no hacerlo?

La interoperabilidad

Desde hace años en nuestras administraciones se habla de interoperabilidad y es justo reconocer que España ha avanzado considerablemente en ella. Pero existe una diferencia entre la interoperabilidad técnica y la interoperabilidad que verdaderamente experimenta la ciudadanía.



Un expediente puede estar digitalizado y seguir siendo difícil de localizar. Un dato puede estar disponible para la Administración incluso aun cuando la persona no sepa ni que existe.



Dos sistemas pueden intercambiar datos perfectamente y, sin embargo, obligar al ciudadano a pasar por dos portales. Dos Administraciones pueden compartir información y, aun así, la persona puede tener que descubrir dónde consultar esa información.

La interoperabilidad real no debería medirse solamente por el intercambio de datos que son capaces de hacer los sistemas. También debería medirse por “¿puede una persona resolver su necesidad sin saber qué sistemas hay detrás?” Esta es una concepción mucho más exigente de interoperabilidad porque está directamente relacionada con la claridad de la experiencia de usuario.

La Administración del futuro no debería aspirar simplemente a una arquitectura en la que los sistemas estén conectados. Debería aspirar a una arquitectura en la que la fragmentación administrativa sea invisible para la ciudadanía cuando no sea necesario que esta la conozca.

La persona debería poder decir: “Quiero saber qué ayudas puedo solicitar”. Y la Administración debería poder identificar cuestiones como dónde vive esa persona; qué edad tiene; qué situación administrativa corresponde; qué prestaciones ya recibe; qué requisitos cumple; qué convocatorias están abiertas; qué Administración es competente y qué pasos son necesarios.

Este cambio supone pasar de una Administración orientada a procedimientos a otra verdaderamente orientada a las situaciones vitales de las personas.



¿Qué nos separa de tener ese mapa?



La IA ya puede interpretar necesidades expresadas en lenguaje natural como:

“Me he mudado”, “He tenido un hijo”, “¿Qué ayudas puedo solicitar?” o “No entiendo esta notificación”

Hoy esta información sigue repartida entre carpetas, sedes electrónicas, formularios, normas y aplicaciones sectoriales bajo nombres, estructuras, sistemas de acceso y canales de ayuda diferentes.

Si los datos están fragmentados, los procedimientos no son interoperables o las responsabilidades no están claras, la IA tampoco podrá atravesar el laberinto.



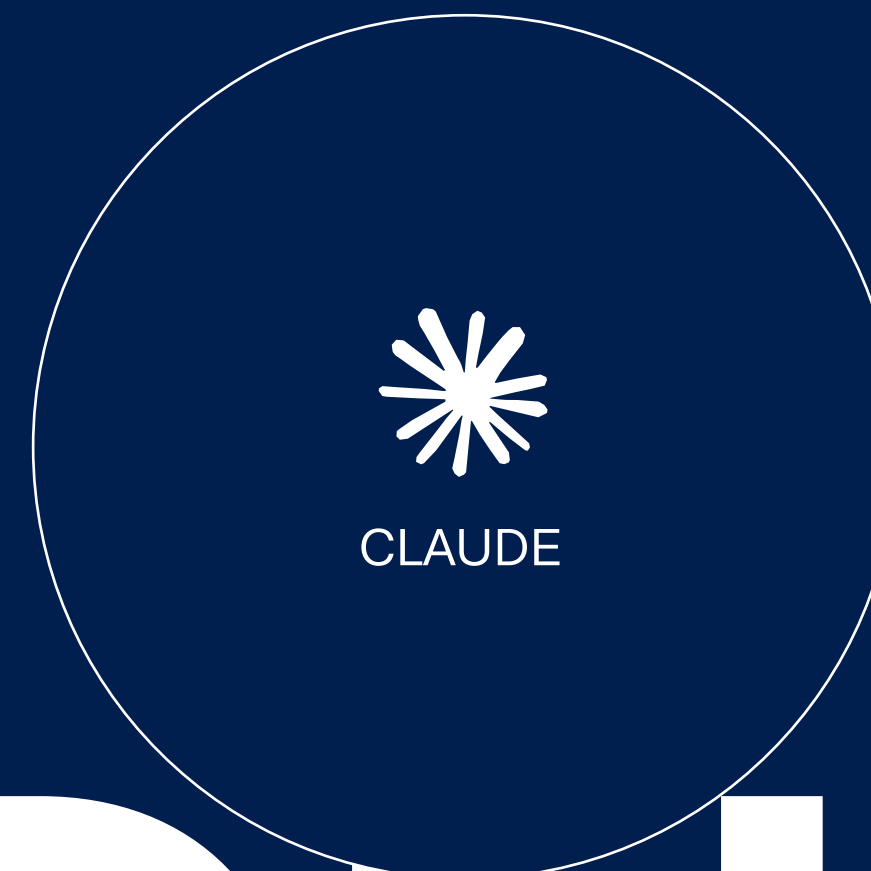
Pero un asistente inteligente no puede orientar con fiabilidad a las personas si ni la propia Administración puede responder de forma clara, actualizada y coherente a cuestiones como:

¿qué servicios y trámites existen, para qué sirven y quién puede usarlos?, ¿qué Administración es responsable de cada gestión?, ¿qué requisitos, datos, documentos, plazos y consecuencias jurídicas existen?, ¿qué información ya tiene la Administración y qué debe aportar la persona? o ¿dónde empieza y termina cada proceso?

GEO: la infraestructura del mapa

Como explica nuestro informe *El nuevo tablero de la reputación digital. La importancia de la Comunicación Clara y la Accesibilidad en la visibilidad GEO*, los sistemas generativos no solo encuentran información, la interpretan, la reorganizan y la devuelven como respuesta. Por eso, para construir un verdadero mapa de la relación ciudadana no basta con conectar bases de datos o incorporar un chatbot. La información pública debe ser:

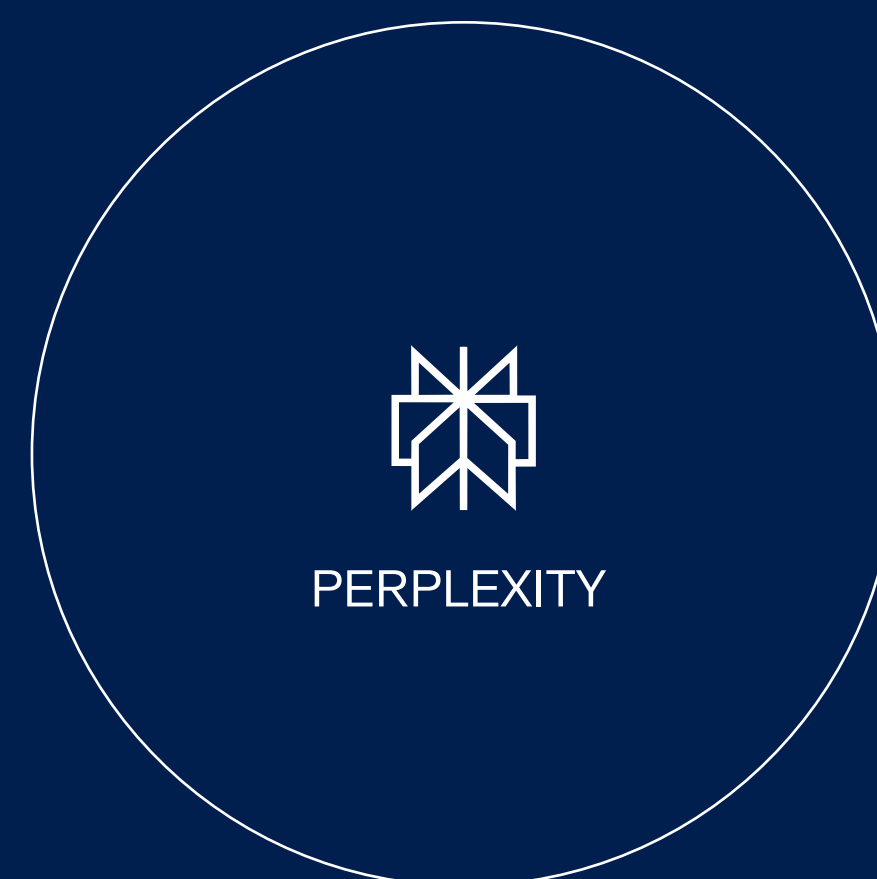




Renovar DNI

¿Cómo responden las administraciones y la IA a una petición tan básica y común como la de “renovar el DNI”?

Un trámite ciudadano sencillo que todos necesitaremos hacer varias veces a lo largo de nuestra vida y que no solo es obligatorio sino una de las llaves para poder hacer casi cualquier otro trámite ciudadano. Este ejercicio no pretende ser una comparación sistemática entre motores de IA, sino una ilustración cualitativa, a partir de un trámite concreto, de cómo cambia la experiencia cuando la información se organiza alrededor de una necesidad en lugar de un procedimiento.



GOOGLE
CHAT GPT
CLAUDE
PERPLEXITY
CITA PREVIA DNI

Si buscamos en Google, modo IA, con tan solo dos palabras “renovar DNI”, Google ya nos da una información bastante completa y estructurada.

A modo de introducción nos dice que para renovar el DNI obligatoriamente hay que pedir cita y acudir presencialmente a una oficina de expedición o de la Policía Nacional y que podemos hacerlo si nuestro documento actual tiene menos de 180 días de vigencia.

Después la información se divide en 3 apartados:

- Cómo solicitar cita previa.
- Documentación necesaria
- Tasas y precio del trámite.

255
palabras

1

renovar dni

Para renovar el Documento Nacional de Identidad (DNI) en España, es obligatorio reservar una cita previa y acudir de forma presencial a una oficina de expedición de la Policía Nacional. El trámite se puede iniciar si al documento le quedan menos de 180 días de vigencia o si ya está caducado. [Cita previa DNI +3](#)



1. Cómo solicitar Cita Previa

Puedes reservar tu día y hora a través de los dos canales oficiales habilitados: [Entre Trámites](#)

- **Por Internet:** En la web oficial de [Cita Previa DNle](#).
- **Por Teléfono:** Llamando al número gratuito 060. [DNI electrónico +1](#)

2. Documentación necesaria

El día de la cita debes llevar contigo los siguientes elementos: [TaxDown +1](#)

- **El DNI anterior:** Si lo has perdido o te lo han robado, deberás presentar la denuncia previa o rellenar un formulario en la oficina.
- **Una fotografía reciente:** En color, con fondo blanco, de tamaño 32x26 mm y con la cabeza descubierta.
- **Certificado de empadronamiento:** Solo si has cambiado de domicilio. Debe estar emitido por el Ayuntamiento con un máximo de 3 meses de antigüedad.
- **Certificado del Registro Civil:** Solo si han cambiado tus datos de filiación (por ejemplo, el nombre o apellidos). [DNI electrónico](#)

3. Tasas y precio del trámite

La tasa establecida para la renovación general del DNI es de **alrededor de 12 €**. [Bankinter +1](#)

El pago se puede realizar de forma telemática al solicitar la cita por internet, o en efectivo/tarjeta directamente en la oficina de expedición el día del trámite. La renovación es **gratuita** si se realiza por cambio de datos (estando el DNI en vigor) o si acreditas la condición de **familia numerosa**. [YouTube · El Banquero ... +3](#)

Si necesitas una guía detallada sobre cómo interactuar con el sistema de citas electrónicas o resolver problemas con tu certificado digital, este tutorial te resultará de utilidad:



CITA PREVIA para RENOVAR DNI (Electrónico)
5,5 mil reproducciones · hace 2 años
[YouTube · El Banquero del Pueblo](#)

Además, Google nos remite a un vídeo sobre cómo pedir cita previa e incluye imágenes de un DNI. El apartado sobre cómo solicitar la cita ofrece tanto el enlace a la página web como un teléfono.

En la documentación, se explican con claridad los documentos que son necesarios en cada caso (robo del documento anterior, cambio de domicilio, etc.) y en cuanto al pago se indica que es “alrededor de 12 euros”, dónde puede abonarse y los casos de exención (cambio de datos o familia numerosa).

Los apartados son claros, las frases son cortas, el lenguaje es sencillo, se emplean listas y enumeraciones y Google no emplea más de 255 palabras. Un contenido que se lee y entiende con facilidad.

Chat GPT, sin embargo, organiza la información de una manera mucho más conversacional.

Ante la pregunta “¿cómo renuevo el DNI?” esta IA responde con 135 palabras en las que lo primero que te dice es que el trámite es sencillo y establece 4 pasos para llevarlo a cabo:

¿cómo renuevo el DNI?

135

palabras



De modo similar, Claude empieza por decir que la renovación del DNI en España es un trámite sencillo y lo divide en pasos.

Esta vez, la IA da 5 pasos que va ofreciendo en sucesivas tarjetas:

El primero es pedir la cita previa (ofrece la web y el teléfono e indica que, como norma general es obligatorio pedir cita).

296
palabras

con un tono cercano y alguna información extra que tiene interés como el tiempo que, de media, suele llevar el trámite.

El segundo es la documentación que hay que llevar (no la da tan resumida como Chat GPT, tiene menos afán conversacional, pero tampoco tan completa como Google).



El tercero es el pago de la tasa (da el precio aproximado de 12 euros y la información sobre cómo pagarla).

El cuarto paso es ir a la cita, que describe brevemente (te tomarán las huellas, suele ser entre 10 y 20 minutos).

Quinto, recoger tu nuevo DNI (avisa de que suele entregarse en el mismo momento).

GOOGLE
CHAT GPT
CLAUDE
PERPLEXITY
CITA PREVIA DNI

Con una respuesta de 318 palabras es la IA que elabora un contenido más largo para responder.

Igual que Google, ofrece una introducción inicial de 3 líneas con las cuestiones más importantes (pedir cita, acudir presencialmente, etc.) y luego divide el trámite en 3 pasos:

Pedir propiamente la cita
(ofrece la web y el teléfono)

1

Documentación necesaria
(solo da el caso básico de caducidad)

2

¿cómo renuevo el DNI?

Investigado 1 paso

Para renovar el DNI en España, pide cita previa, acude en persona a una comisaría/unidad de documentación con la documentación necesaria y abona la tasa. Puedes hacerlo desde los **180 días previos a su caducidad**.

Pasos

1. Pide cita previa

- Por internet en la web oficial: [citapreviadnie.es](#).
- O llamando al **060**.

2. Prepara lo necesario

- Tu **DNI anterior**.
- Una **fotografía reciente** en color, de 32 x 26 mm, de frente, con fondo blanco liso, sin gafas oscuras ni elementos que dificulten identificarte.
- El importe de la tasa o el justificante de pago telemático. La propia Policía indica que puede abonarse en efectivo, con tarjeta de crédito/débito o por internet al pedir la cita.

3. Ve personalmente a la cita

- La renovación requiere tu presencia física. Allí comprobarán los datos, tomarán las huellas y expedirán el documento.

Si tu situación ha cambiado

Motivo de renovación	Documentación adicional
Caducidad	Foto reciente y DNI anterior
Pérdida, robo o deterioro	Conviene llevar la denuncia; si no la has presentado, pueden tramitar una denuncia administrativa durante la expedición
Cambio de nombre, apellidos u otros datos	Documento oficial que acredite el cambio
Cambio de domicilio	Volante o certificado de empadronamiento expedido hace menos de 3 meses, salvo que autorices a consultar el domicilio mediante el sistema de verificación de residencia

3

Acudir personalmente.

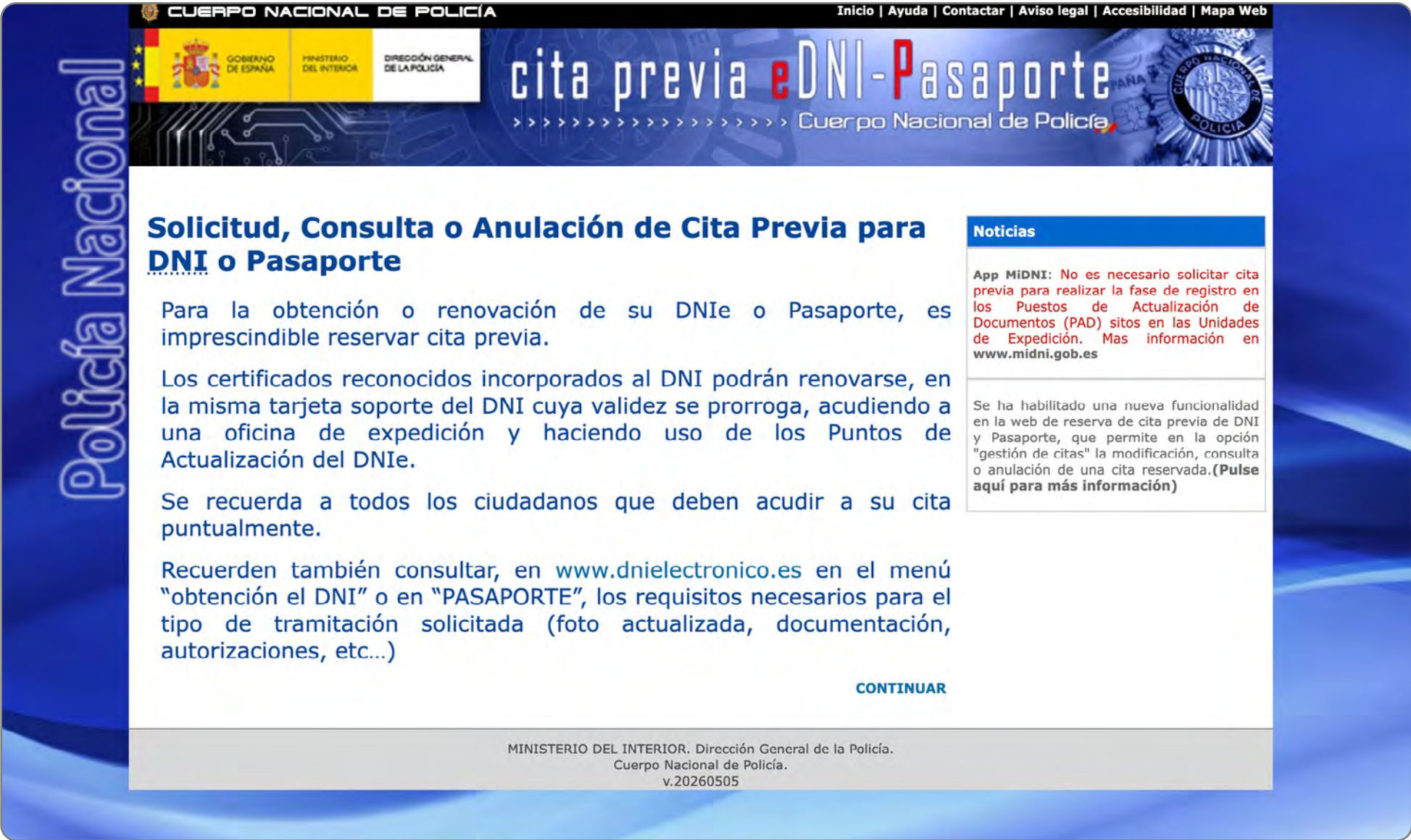
Tras los pasos, esta IA ofrece una tabla que completa la documentación que hay que aportar en cada caso (caducidad, pérdida o robo, cambio de domicilio, etc.) y, al final, añade algún consejo práctico como revisar los requisitos de la fotografía.

318
palabras

Frente a estas respuestas elaboradas por la IA, la [web oficial del Cuerpo Nacional de Policía](#) avisa desde la primera frase de que “Para la obtención o renovación de su DNle o Pasaporte, es imprescindible reservar cita previa”.

Tan solo con esta frase inicial ya se aprecia un lenguaje radicalmente diferente y bastante más distante (dos nominalizaciones, obtención y renovación, y un verbo en forma no personal, es imprescindible).

Además de la diferencia en la formulación, que ya queda patente desde los primeros párrafos, las informaciones son más confusas, ya que para muchos usuarios esta información entra en contradicción con otra que aparece junto a ella en un recuadro rojo y que dice “No es necesario solicitar cita previa para realizar la fase de registro en los Puestos de Actualización de Documentos (PAD) sitos en las Unidades de Expedición. Mas información en [www.midni.gob.es](#)”.



GOOGLE
CHAT GPT
CLAUDE
PERPLEXITY
CITA PREVIA DNI

Además, la web nos recuerda que debemos consultar los requisitos necesarios para cada tramitación en www.dnielectronico.es en el menú “obtención el DNI” o en “PASAPORTE”.

Si efectivamente vamos a la web del DNI electrónico para comprobar los requisitos, vemos que ninguna de las opciones del menú se llama “obtención del DNI”, con lo que encontrar la documentación necesaria empieza a complicarse. Sin embargo esta web también insiste, mediante su propio contenido, en que debemos consultar el menú “obtención DNI”.

918
palabras

DNI electrónico
Versión física del DNI
Versión digital del DNI
Cómo utilizar el DNI
Aplicaciones móviles
Guía de referencia básica
Certificados Electrónicos
Marco legal del DNle
Glosario
Atención al Ciudadano
Preguntas más frecuentes
Recursos
App MiDNI
PASAPORTE
Espanoles residentes en el extranjero
Área de descargas

DNI electrónico
Versión física del DNI
>> Obtención del DN
>> Primera inscripción
>> Renovación del DNI
>> Validez DNle
>> Tasas de expedición del DNI
>> ¿Y si estoy impedido para desplazarme a solicitarlo?
>> Unidades de Documentación DNI
>> Cita previa
Versión digital del DNI
Cómo utilizar el DNI
Aplicaciones móviles
Guía de referencia básica
Certificados Electrónicos
Marco legal del DNle
Glosario
Atención al Ciudadano
Preguntas más frecuentes
Recursos
App MiDNI

Solo cuando, tras dar varias vueltas por la web, se clica en DNI electrónico aparece esta opción de obtención del DNI y, en una jerarquía de cuarto nivel, vemos por primera vez la información sobre la renovación.

Al clicar en renovación, lo que encontramos es un texto de 918 palabras que, pese a estar escrito en su mayor parte en forma de lista, resulta completamente plano a la vista.

Al leer el contenido, llama la atención el detalle con el que se explicitan algunas cuestiones, como los requisitos que debe cumplir la fotografía, con la falta de concreción de otros. Por ejemplo, el contenido ni siquiera logra responder preguntas básicas como “¿cuánto cuesta el trámite?”, ya que la información que se ofrece en respuesta a esta pregunta dice que: “será imprescindible [...], el abono en efectivo o a través de tarjeta de crédito/débito la tasa correspondiente, o justificante del pago por vía telemática” pero sin indicar en ningún sitio a qué cantidad asciende la citada tasa.

Comparación entre las IA y la web oficial de la Policía Nacional

	Google/ AI Overview	Chat GPT	Perplexity	Claude	Web oficial de la Policía
Objetivo	Responder rápidamente y orientar al usuario	Explicar el proceso de forma sucinta y con un planteamiento conversacional	Responder y justificar la información con fuentes	Responder explicando el proceso	Informar oficialmente y dar acceso al trámite
Cita previa	Indica Internet y teléfono 060	Menciona la web y la enlaza dentro del proceso	La coloca como primer paso y enlaza las fuentes	La coloca como primer paso y menciona las fuentes	Ofrece el acceso directo al sistema de cita previa
Documentación	DNI, fotografía y documentación adicional según el caso	Información más resumida	Desglosa la documentación y diferencia situaciones	Cita los supuestos más comunes	Información mucho más completa y exhaustiva
Casos especiales	Aparecen, pero de forma limitada	Solo se citan como continuación de la conversación	Incluye pérdida/robo, cambios de datos y domicilio	Apenas se desarrollan	Incluye pérdida, robo, deterioro, cambios de domicilio, filiación, menores, residentes en el extranjero, etc.
Tasas	Explica importe y formas de pago	Explica importe y formas de pago	Explica formas de pago	Explica importe y formas de pago	Incluye pérdida, robo, deterioro, cambios de domicilio, filiación, menores, residentes en el extranjero, etc.
Plazos	180 días	180 días	180 días	6 meses	180 días

Comparación entre las IA y la web oficial de la Policía Nacional

	Google/ AI Overview	Chat GPT	Perplexity	Claude	Web oficial de la Policía
Proceso	Sí, combinado con resultados visuales	Sí, con una presentación muy orientada a la lectura rápida	Sí, mediante pasos numerados	Sí, con pasos numerados y dosificados en tarjetas	No es el eje de la página: predomina el texto informativo
Lenguaje	Directo y divulgativo	Conversacional y cercano	Claro, sintético y estructurado	Claro y cercano	Administrativo, formal y normativo
Jerarquía de información y elementos visuales	Alta: primero aparece lo esencial. Incluye imágenes, tarjetas y bloques destacados	Media: destaca acciones y pasos.	Alta: pasos, listas y tabla	Alta: Tarjetas, pasos y elementos interactivos	Baja: mucha información seguida y menú muy extenso
Fuentes	Integra enlaces/fuentes en la propia respuesta	Integra fuentes y enlaces	Las fuentes forman parte visible de la respuesta	Las fuentes forman parte visible de la respuesta	Es la fuente primaria, pero no siempre se percibe como tal durante la lectura
Ayuda ante situaciones excepcionales	Limitada	Limitada si no se pregunta expresamente	Mejor cubierta	Limitada si no se pregunta expresamente	Muy completa

La gran diferencia

La diferencia fundamental es que las IA responden a una pregunta, mientras que la web de la Policía documenta un procedimiento. Son dos modelos de comunicación distintos.

	IA	Web
 Documentación	Cuando alguien pregunta «¿cómo renuevo el DNI?», normalmente no está buscando conocer toda la normativa aplicable: quiere saber qué tiene que hacer, qué necesita, cuánto cuesta y dónde tiene que ir. Las IA parten de esa necesidad práctica y construyen la respuesta alrededor de ella. Es decir, las IA eliminan la complejidad que la persona no necesita conocer.	La web oficial, en cambio, parte de la necesidad de ofrecer una información completa, jurídicamente precisa y aplicable a muchos casos diferentes. Por eso acumula excepciones, condiciones y documentación que una respuesta conversacional tiende a dejar en segundo plano.
 Jerarquía	Esta diferencia se aprecia especialmente en la jerarquía. Las IA comienzan por una respuesta que permite entender el trámite en pocos segundos: pedir cita, preparar la documentación y acudir presencialmente. Después amplían la información. Claude presenta incluso el proceso como una secuencia de pasos visuales, mientras que Perplexity utiliza numeración, listas y una tabla para relacionar el motivo de renovación con la documentación necesaria. Google, por su parte, combina texto, imágenes y tarjetas que permiten identificar rápidamente el tema. En todos los casos, la interfaz está diseñada para que la persona pueda escanear la información antes de leerla.	La página de la Policía utiliza una lógica diferente. La información es correcta y mucho más exhaustiva, pero la página de «Renovación del DNI» presenta un bloque extenso de texto en el que conviven información esencial y situaciones muy específicas. Por ejemplo, junto a los requisitos básicos aparecen las condiciones de la fotografía, los supuestos de personas residentes en el extranjero, los casos de menores, cambios de filiación, pérdida, sustracción, deterioro o cambios de domicilio. Todo ello es útil, pero no tiene el mismo nivel de relevancia para todos los ciudadanos.
 Claridad	En cuanto a la claridad del lenguaje, las IA tienden a transformar expresiones administrativas en instrucciones: «Pide cita», «Prepara lo necesario», «Ve personalmente a la cita».	La Policía utiliza fórmulas impersonales y distantes como «será imprescindible la presencia física de la persona a quien se haya de expedir» o «deberá comunicarlo a la Unidad de Documentación». Este lenguaje exige un mayor esfuerzo de comprensión.

La gran diferencia

IA

Web

? Incertidumbre

También cambia la forma de gestionar la incertidumbre.

Una IA puede decir «si has cambiado de domicilio, necesitarás...» y separar ese caso del procedimiento general.

Es una diferencia importante desde el punto de vista de la carga cognitiva: la IA filtra primero y amplía después ; la web oficial informa primero y obliga al ciudadano a filtrar.

Esto no significa que las IA sean siempre mejores. Precisamente en este ejemplo se ve una de sus limitaciones: al simplificar, pueden perder matices. En las capturas, algunas respuestas reducen los supuestos especiales a una frase o incluso omiten determinados casos que sí aparecen en la información oficial.

La web oficial introduce todas esas posibilidades dentro de la misma explicación.

La página de la Policía especifica, por ejemplo, requisitos particulares para fotografías, residentes en el extranjero, menores o cambios de filiación que una respuesta rápida de IA difícilmente incluirá si el usuario no pregunta por ellos.

👤 Experiencia de usuario

La experiencia de usuario también es radicalmente distinta.

En una IA, la conversación funciona como mecanismo de navegación: si el ciudadano dice «he perdido el DNI», «¿y si estoy en el extranjero?» o «¿cuánto cuesta?», la interfaz puede reorganizar la información alrededor de esa nueva necesidad.

La web de la Policía obliga a localizar la información dentro de una arquitectura de navegación mucho más amplia.

De hecho, el portal contiene secciones sobre DNI electrónico, versiones del DNI, certificados, firma electrónica, pasaporte, recursos, preguntas frecuentes, aplicaciones, etc.

🏠 Arquitectura de la información

Esto afecta especialmente a la arquitectura de información.

En la web oficial hay una enorme cantidad de contenidos, pero la abundancia de opciones hace que el usuario tenga que interpretar primero cómo está organizada la propia Administración. La cita previa, por ejemplo, está en un sitio específico, mientras que los requisitos están en otro. La propia página de cita previa recuerda al ciudadano que debe consultar la web del DNI electrónico para conocer los requisitos. Es decir, el usuario tiene que moverse entre dos sistemas para completar mentalmente una única tarea.

Las IA, en cambio, tienden a unificar el recorrido: requisitos, documentación, tasa y cita aparecen en una misma respuesta.

Además, incorporan directamente enlaces a las fuentes oficiales. Esto reduce el número de decisiones que tiene que tomar el usuario. La web oficial sí permite realizar la acción crítica —solicitar la cita— y ofrece tanto la vía telefónica 060 como la vía online, pero la experiencia informativa previa está más fragmentada.

La gran diferencia

IA

Web

↓☰

Jerarquía

En diseño, la diferencia es todavía más evidente.

Las interfaces de las IA utilizan espacios en blanco, tipografía grande, bloques, numeración, tarjetas, tablas, imágenes y elementos interactivos. Todo está orientado a la lectura rápida en pantalla.

La web de la Policía conserva una estética mucho más institucional y tradicional: menú extenso, numerosos enlaces, jerarquías visuales menos marcadas y grandes cantidades de texto.

No es necesariamente un problema de cantidad de información, sino de densidad y prioridad visual (algunos enlaces y elementos azules tienen una presencia débil frente a la jerarquía tipográfica y espacial de las interfaces actuales, lo que puede dificultar la identificación inmediata de qué es navegación, qué es contenido y qué es una acción).

Con todo, la cuestión más relevante es la accesibilidad cognitiva, una persona que no conozca cómo funciona la Administración puede entender rápidamente «1. Pide cita, 2. Prepara estos documentos, 3. Acude a la oficina»; pero se necesita muchísimo más esfuerzo para interpretar una página en la que aparecen simultáneamente numerosos apartados, enlaces y excepciones.

Sin embargo, por mucha claridad que aporten las IA, hay una diferencia fundamental entre informar y ejecutar. Las IA son excelentes para convertir una normativa o una página administrativa en una explicación comprensible, pero no sustituyen a la fuente oficial. La web de la Policía es la que tiene autoridad y la que, no lo olvidemos, permite iniciar el procedimiento real. Por eso, el modelo más eficaz no sería el que elige entre IA y web institucional, sino el que combina las virtudes de ambas: la claridad, síntesis y orientación a la tarea de la IA con la precisión, autoridad y capacidad de tramitación de la web oficial.

Experimento con una comunidad agéntica

Construimos

15

perfiles de 20 a 70 años, residentes en Madrid, Cataluña y Andalucía, con niveles de estudios y de destreza digital muy distintos, y les pedimos renovar el DNI.

No les dijimos a qué página ir. Cada uno buscó por su cuenta, leyó lo que encontró y contó qué entendía, qué le faltaba y cómo de preparado se sentía para ir al día siguiente.

Hemos realizado este ejercicio con 15 participantes sintéticos, por lo que sirve para detectar fricciones de diseño y comunicación, pero no para identificar porcentajes poblacionales.

Una comunidad agéntica es un grupo de personas sintéticas —perfiles ficticios pero demográficamente realistas, con biografía, hábitos y caracteres propios— a las que se plantea una tarea para observar cómo la resuelven.

Sirven para contrastar hipótesis y localizar problemas, pero no sustituyen estudios con usuarios reales.

Experimento con una comunidad agéntica

Todos los agentes encuentran el trámite y la tasa, pero ninguno lo entiende a la primera ni se ve preparado para acudir a la cita al día siguiente. ¿Qué les falta para acudir al día siguiente?

Para poder “ir mañana”



10/15

agentes indicaron que les faltaba un dato: la oficina que les correspondía, la dirección, el horario o la disponibilidad. Aunque existen localizadores públicos y de libre consulta, ninguno de los 15 participantes llegó a ellos desde la ruta que siguió.



7/15

agentes declararon dudas sobre el contenido del trámite, las más repetidas fueron: la documentación necesaria según el caso, si hay que llevar la fotografía o se hace en la oficina, el momento y la forma de pago de la tasa, los requisitos de empadronamiento, la pérdida, robo o cambio de domicilio y el plazo de renovación de 180 días.

La experiencia se percibe como una yincana de webs



14/15

participantes explicitaron que la información repartida entre tres o más webs supone un punto de fricción.



La mayoría llegó antes a webs no oficiales.

14 de 15 participantes explicitaron que la información repartida entre tres o más webs supone un punto de fricción.



Para completar la gestión los agentes abrieron una media de 4,5 páginas.

La información completa y oficial está repartida entre varios dominios (sede.policia.gob.es; dnielelectronico.es; citapreviadni.es e interior.gob.es). Además, las búsquedas que incluían una ciudad muestran una tendencia a más intermediarios y más páginas visitadas.

Experimento con una comunidad agéntica

El problema detectado no es tanto la falta de información, como que la información está fragmentada, es difícil de encontrar y tiene puntos ambiguos.

- a Los 15 agentes pidieron reunir en una sola pantalla el precio, los documentos, el plazo, la información sobre los casos especiales y el acceso a la cita.
- b Enlazar claramente el localizador de oficinas y horarios en la página del trámite.
- c Aclarar de forma inequívoca la información sobre el pago de la tasa y el resto de documentación, así como lo que sucede tras la cita; además de identificar claramente la web oficial y su relación con el ecosistema Gob.es.

Participantes	Preparación para renovar (puntuación)
0	1-2
8	3
7	4
0	5

Cabe destacar que ningún participante otorga una puntuación de 5.

Hacia una administración sin mochilas ciudadanas

La gran transformación pendiente no consiste en hacer más aplicaciones. Tampoco en crear más carpetas. Ni siquiera en integrar más datos. Consiste en algo conceptualmente más sencillo pero políticamente más difícil:

que la Administración asuma la complejidad que ella misma genera y que no se la entregue al ciudadano.

FRAGMENTACIÓN

MULTIPLICIDAD

NOMENCLATURAS

PROCEDIMIENTOS

La ciudadanía no debería cargar con las fronteras competenciales, la fragmentación tecnológica, la multiplicidad de sistemas, el conocimiento de los procedimientos, la nomenclatura exacta de los trámites. No debería cargar, en definitiva, con una mochila administrativa que existe porque la Administración no ha terminado de resolver su propia fragmentación. Y quizá la metáfora de futuro no debería ser tampoco “la carpeta” porque pertenece a una lógica documental y analógica hoy desfasada.

Hacia una administración sin mochilas ciudadanas

La complejidad administrativa también es una barrera de accesibilidad.

Otro de los riesgos de haber trasladado la complejidad administrativa a la ciudadanía es que nos olvidamos de que la accesibilidad tiene también una dimensión cognitiva.



Esto afecta especialmente a quienes tienen menos alfabetización digital, menos tiempo, menos recursos, menos familiaridad con la Administración o, simplemente, una menor tolerancia a la complejidad.

Una persona puede utilizar perfectamente WhatsApp, banca online, comercio electrónico o redes sociales y, sin embargo, sentirse completamente perdida ante una sede electrónica. Eso no significa necesariamente que tenga “baja competencia digital”, también puede significar que el servicio público está mal diseñado y que no debemos reducir la accesibilidad solo a criterios técnicos (contraste, lectores de pantalla, navegación mediante teclado, tamaños de fuente, etc.). No caigamos en la torpeza de diagnosticar como déficit ciudadano aquello que en realidad es una carencia de diseño institucional.

Hacia una administración sin mochilas ciudadanas

La Administración en tiempos de IA debería evolucionar hacia una lógica de servicio y acompañamiento. No una Administración que diga:

Bienvenido a tu carpeta



Sino una Administración que diga:

Sabemos quién eres, sabemos qué relación tienes con nosotros, qué cosas puedes necesitar y te ayudaremos a resolverlas, respetando tus derechos, tu privacidad y tu capacidad de decisión.



De tal modo que una persona pudiera expresar una intención como “Quiero solicitar todo lo que me corresponde después del nacimiento de mi hijo” y el sistema identificara, explicara y, cuando fuera posible, encauzara prestaciones, deducciones, cambios de datos, permisos; y cualquier otra actuación relevante.

Hacia una administración sin mochilas ciudadanas

La carpeta ciudadana fue una respuesta razonable a una primera etapa de la Administración digital. Permitió centralizar información, expedientes, documentos, notificaciones y servicios.

En algunos territorios su evolución está siendo notable y existen esfuerzos claros de integración y mejora. Pero es necesario dar un salto cualitativo, porque si para utilizar cada carpeta hay que saber qué Administración es competente, qué portal se debe visitar, qué aplicación corresponde, qué sistema de identificación necesita, dónde están sus notificaciones, qué trámite se debe buscar y qué documentos se deben aportar, entonces la carpeta no ha eliminado la burocracia, solo ha cambiado su formato.

La Administración debería asumir como propia la complejidad de su arquitectura institucional y ofrecer a la ciudadanía una experiencia coherente, comprensible, anticipatoria y centrada en sus situaciones vitales. Hoy existe una oportunidad tecnológica real para hacerlo. Las administraciones seguirían siendo plurales por dentro, pero podrían ser percibidas como casi una sola desde el punto de vista de la persona. Esta es probablemente la verdadera promesa de la IA aplicada al sector público.



Una administración puede diseñar un servicio claro, accesible y útil y, aun así, contribuir a una experiencia global confusa si la persona debe saltar entre distintas carpetas, sedes y aplicaciones.

Si el problema aparece en los límites entre las instituciones,

**¿quién observa y cuida
del recorrido completo?**



No se trata de crear una nueva comisión, figura u organismo.
Tal vez baste con abrir una conversación de gobernanza:

**¿Dónde se sitúa la responsabilidad
por la experiencia ciudadana cuando
intervienen varias administraciones?**

**Dicho de otro modo: ¿quién es
el responsable de la experiencia
ciudadana completa, quién decide
qué debe estar conectado y quién
mantiene esa capa común?**

Hablemos...

5

En detalle

Desarrollo del análisis



comprensibles accesibles útiles

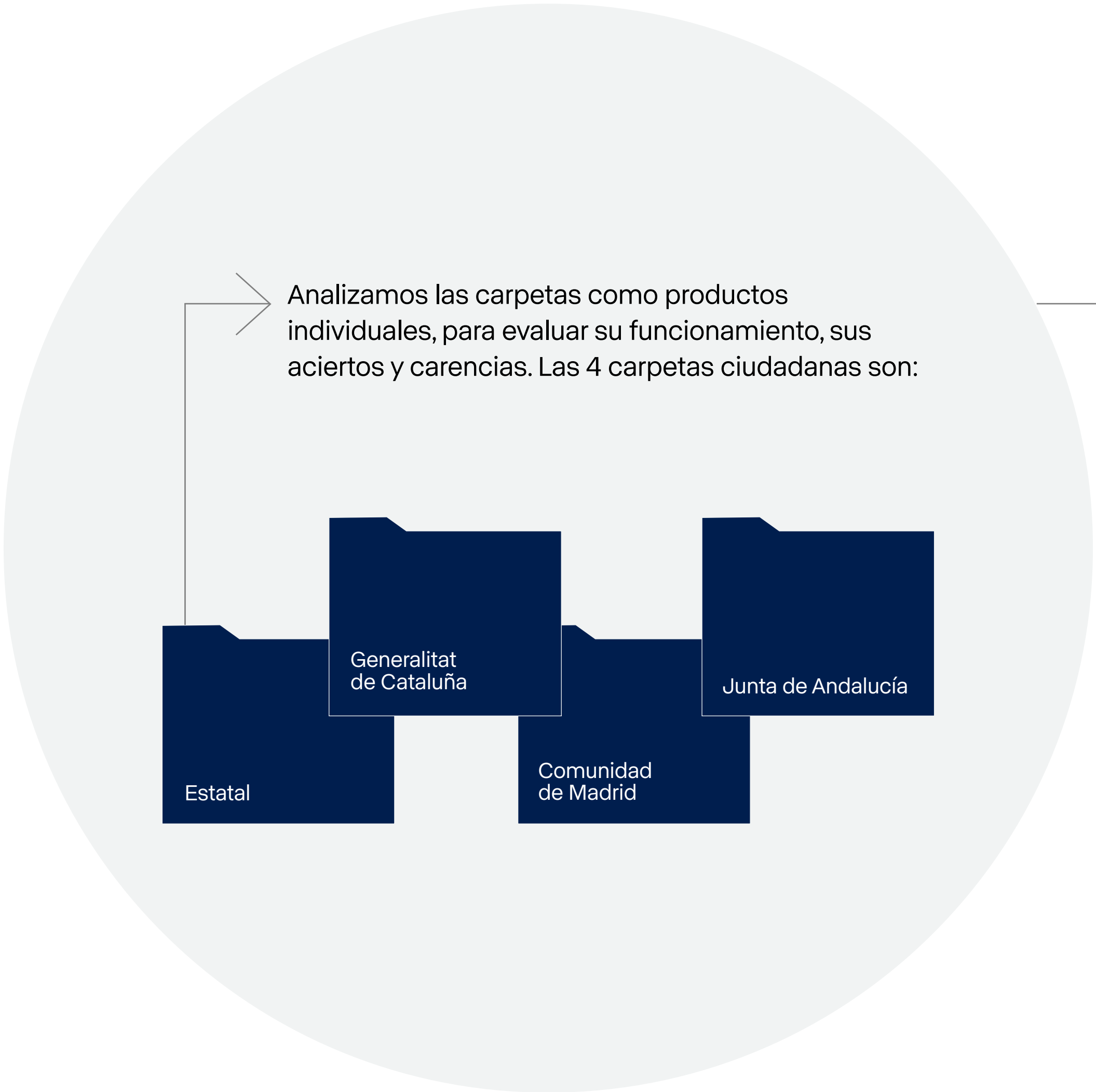
Una mirada más detallada sobre el desempeño de cada una de las carpetas analizadas

Evaluar la claridad implica medir hasta qué punto los servicios públicos digitales son comprensibles, accesibles, utilizables y útiles para la ciudadanía

Nuestro análisis combina una base teórica sólida con un análisis empírico y aplicado al ecosistema de las carpetas ciudadanas. Nuestro punto de partida es una convicción metodológica: la claridad no es un atributo estético, sino un derecho ciudadano esencial.

Además, ampliamos el foco para comprender tanto cómo funciona cada carpeta en la práctica, evaluando su desempeño interno; como la complejidad del sistema en su conjunto, evaluando el ecosistema que la ciudadanía tiene disponible.

Por eso, en este informe:



El ecosistema global, para identificar coherencias, fragmentaciones y dinámicas comunes.



Esta doble mirada permite entender por qué algunos avances se producen a nivel de producto, mientras que los principales retos emergen cuando se analiza el sistema en su conjunto.

 EN DETALLE

Enfoque teórico

4

La metodología de análisis se apoya en los cuatro pilares de la Comunicación Clara digital, que hemos consolidado en informes anteriores:

Lenguaje

Claridad, concisión, ausencia de tecnicismos innecesarios, estructura comprensible.

Usabilidad

Facilidad de navegación, simplicidad de los procesos, orientación práctica.

Accesibilidad

Cumplimiento de estándares (WCAG 2.2 y EN 301 549), compatibilidad con tecnologías de apoyo y accesibilidad cognitiva.

Diseño de interacción

Organización visual, jerarquía informativa y capacidad de guiar la acción del usuario.

Herramientas



Matriz de la claridad

Un instrumento propio de evaluación que cruza indicadores de lenguaje, usabilidad, accesibilidad y diseño y que nos permite analizar las carpetas internamente.



Análisis documental

Análisis experto de portales, apps y materiales oficiales de cada carpeta ciudadana.



Feedback público de usuarios

Recopilación y análisis de reseñas, valoraciones y quejas ciudadanas en tiendas de aplicaciones y foros de soporte.



Comunidad agéntica

Un experimento con 15 perfiles sintéticos de 20 a 70 años con niveles de estudios y destrezas digitales muy distintos a los que les hemos pedido renovar el DNI.

EN DETALLE

Cuatro carpetas ciudadanas, ¿por qué?

El VI Informe se centra en analizar cuatro plataformas clave: Mi Carpeta Ciudadana — de alcance estatal— y las carpetas autonómicas de Andalucía, Cataluña y Madrid en su versión más reciente a fecha de publicación de este informe. La elección no es casual, responde a tres razones principales: representatividad demográfica, diversidad administrativa y relevancia sociopolítica.

44 %

Andalucía, Cataluña y Madrid reúnen en conjunto a más de 23,9 millones de habitantes, es decir, cerca del 44 % de la población española.

Peso demográfico

Andalucía, Cataluña y Madrid reúnen en conjunto a más de 23,9 millones de habitantes, es decir, cerca del 44 % de la población española. Analizar estas tres carpetas equivale a estudiar las aplicaciones que tiene a su disposición casi la mitad de la población española.

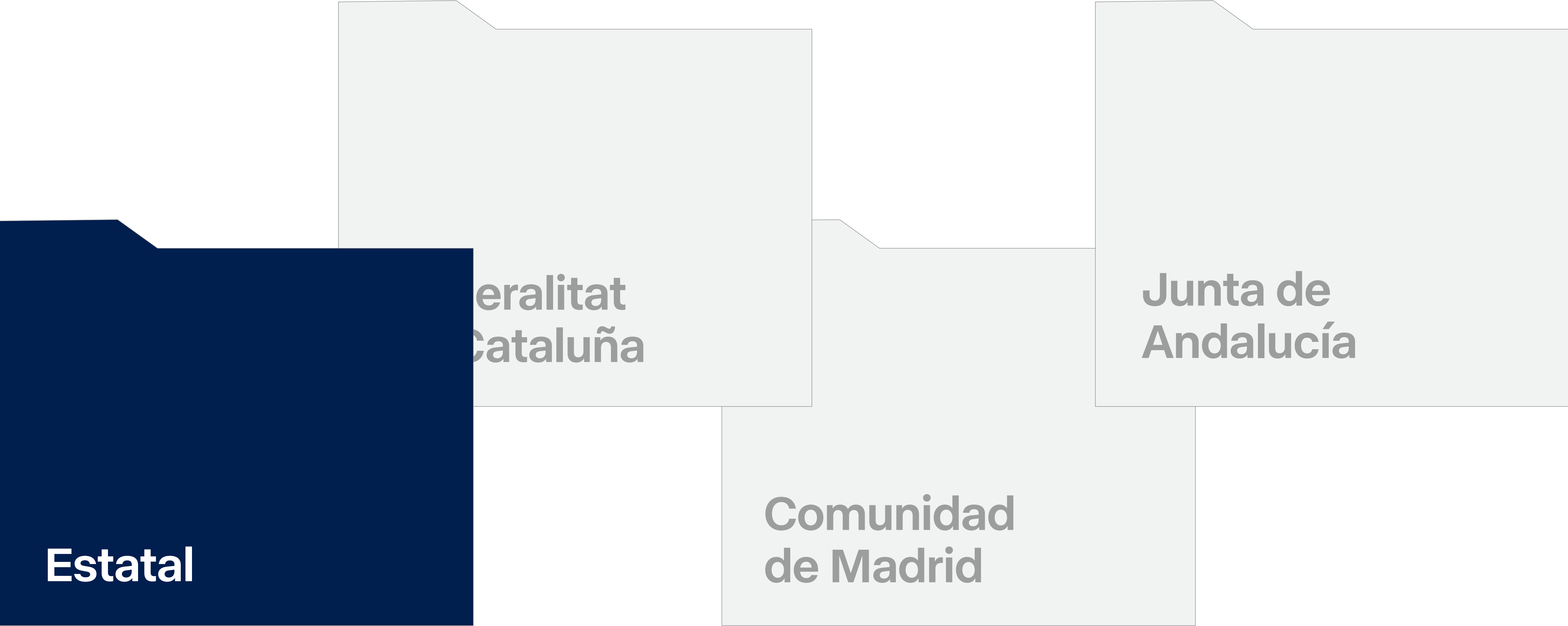
Diversidad administrativa y competencial

Más allá de su peso demográfico, estas comunidades encarnan tres modelos de organización institucional y se enfrentan a retos singulares.

Por una parte, son comunidades que incluyen grandes ciudades. Estas concentran mucha población y albergan las sedes de importantes instituciones, negocios e industrias. Además, atraen a mucha población de otras regiones que también necesita hacer trámites. Por otra, son territorios que tienen una realidad multicultural y una gran diversidad poblacional y territorial, incluyendo la brecha digital en zonas rurales. Juntas, configuran un abanico representativo de los desafíos y contradicciones de la Administración digital en España.

Relevancia sociopolítica

Las carpetas ciudadanas se presentan como la gran promesa de simplificación y ventanilla única digital. Sin embargo, la proliferación de versiones autonómicas, sumada a la carpeta estatal y a aplicaciones sectoriales (MiDGT, Mi Carpeta Judicial...), ha generado un panorama fragmentado y con evidentes solapamientos entre plataformas. Evaluar estas cuatro plataformas no solo permite medir su grado de claridad, accesibilidad y utilidad, sino también preguntarnos qué papel puede estar jugando esa fragmentación en la confianza ciudadana y en la equidad en el acceso a lo público.





Arquitectura de la información, navegación y flujos

Web

Aunque la información está organizada por temáticas de interés para la ciudadanía, existen algunas dificultades de navegación.

- El menú principal tiene una visibilidad reducida, al estar oculto tras un menú hamburguesa, y determinados contenidos, como «Mis Servicios», quedan en niveles secundarios.
- Tampoco resulta evidente dónde localizar o iniciar los trámites.
- Las migas de pan, además, presentan limitaciones de interacción al no poder abrirse como enlaces en una nueva pestaña, lo que reduce la libertad de navegación.

App

La aplicación opta por una arquitectura más sencilla y visualmente reducida.

- El menú principal cuenta únicamente con cuatro opciones y el resto de contenidos se agrupan dentro de ellas. Esta decisión reduce la carga visual, pero aumenta la profundidad de navegación, lo que puede hacer que algunas funcionalidades queden demasiado ocultas.
- La pantalla inicial prioriza los favoritos configurados por la persona frente a mensajes que pueden ser prioritarios, próximos eventos o posibles fechas límite, por lo que información potencialmente urgente puede quedar relegada.



Ayuda

Web

Existe un chatbot permanentemente disponible, aunque algunas de sus respuestas no logran responder a las preguntas formuladas. Además, en ocasiones, solicita que se inicie la sesión para mejorar las respuestas sin detectar que la persona ya tiene una sesión iniciada, lo que evidencia una falta de comunicación entre sistemas.

Hay un apartado de Preguntas Frecuentes, pero solo es accesible desde la página principal.

No hay un apartado de ayuda claramente identificado en el menú principal, ya que la asistencia se concentra fundamentalmente en el chatbot.

App

La aplicación incorpora elementos de ayuda contextual en las distintas pantallas. Cada apartado incluye inicialmente una explicación sobre lo que la persona encontrará y, en algunos casos, dispone además de un icono de información para ampliar las indicaciones. Sin embargo, su visibilidad es reducida y puede pasar desapercibido.

ESTATAL

CATALUÑA

COM. MADRID

ANDALUCÍA

A. Información y contenidos

B. Interacciones

C. Claridad

D. Diseño

Consulta de información personal

Web

La información personal está claramente identificada y organizada por temáticas, lo que facilita localizar los contenidos relacionados con los trámites y gestiones sin necesidad de conocer previamente qué organismo administrativo es responsable de ellos.

App

La consulta resulta sencilla porque la aplicación muestra fundamentalmente información personal del usuario, lo que reduce la complejidad para localizar los contenidos principales.

Sin embargo, existe una limitación importante: no todos los trámites pueden realizarse desde la aplicación. Aunque existe la opción de consultar los trámites, esta se encuentra en un tercer nivel de profundidad, lo que reduce su visibilidad y accesibilidad.

Inclusión

Web y app

Tanto la web como la app están disponibles en los idiomas oficiales, lo que facilita el acceso a sus contenidos en un contexto lingüístico plural. La aplicación utiliza por defecto el idioma configurado en el teléfono móvil. Esto facilita la adaptación de la experiencia a las preferencias lingüísticas de cada persona.



Identificación
y acceso

Web

Aunque las formas de acceso e identificación aparecen listadas, no se explica qué es cada una ni cuándo o cómo utilizarlas.

La persona debe seleccionar directamente el método y, al hacerlo, es redirigida a la plataforma correspondiente. Esta falta de información puede dificultar el acceso especialmente a quienes no conocen las diferencias entre los sistemas de identificación disponibles.

App

Los métodos de identificación están claramente listados, pero tampoco se ofrece una explicación sobre cada uno.

La selección de un método abre un webview externo para completar el proceso. Existe un enlace de ayuda general que ofrece tres vías —Portal Cl@ve, teléfono 060 y formulario de contacto—, pero la información no se proporciona directamente en el momento de elección del método.



Buscador

Web

No existe un buscador general que permita localizar directamente información dentro de la Carpeta.

Solo se encuentran filtros específicos asociados a determinados apartados, como el Registro Electrónico General. Esto obliga a conocer previamente la estructura de la plataforma y a navegar por ella para localizar determinados contenidos.

App

No existe buscador en la aplicación móvil, por lo que la localización de información depende completamente de la navegación por las distintas secciones.

ESTATAL
CATALUÑA
COM. MADRID
ANDALUCÍA

A. Información
y contenidos
B. Interacciones
C. Claridad
D. Diseño



Retroalimentación

Web

La plataforma no siempre acierta al dejar que el usuario conozca lo que está sucediendo.

Algunos botones, como «Servicios personalizados» dentro de Trabajo y Ayudas, no funcionan correctamente y no proporcionan una respuesta que permita saber si la acción se ha realizado.

También se detecta un problema cuando la sesión caduca.

La interfaz puede permanecer aparentemente cargando en lugar de informar de que la sesión ha finalizado y solicitar un nuevo acceso. Por otro lado, el menú principal no identifica visualmente la página en la que se encuentra la persona, dificultando su orientación.

Como aspecto positivo, **las notificaciones y el centro de mensajes aparecen entre las primeras informaciones de la plataforma**, haciendo visible la comunicación de la Administración con la ciudadanía.

App

La aplicación tiene algunos aciertos en lo que respecta a la orientación.

- **El menú principal** identifica en todo momento dónde se encuentra la persona y existen indicadores de espera cuando la carga de contenido se prolonga. Dispone, además, de un espacio para consultar los trámites en curso (aunque está poco visible y puede pasar desapercibido).
- **Las notificaciones** se presentan mediante un icono en la parte superior, pero su significado puede no resultar evidente para personas con menor alfabetización digital (un indicador numérico podría hacer más perceptible la existencia de nuevas notificaciones).
- Por otra parte, algunos mensajes informativos de «Mi carpeta» y «Servicios» se muestran mediante **modales que bloquean el contenido**. Estos podrían resultar más adecuados como información contextual o elementos desplegados que no interrumpieran la navegación. Además, cuando se producen errores, la persona no siempre recibe información suficiente sobre lo que está sucediendo.

Aciertos y problemas



Gestión del error

Web

La gestión de errores ofrece mensajes demasiado genéricos y poco orientados a la resolución del problema

Por ejemplo, cuando la sesión ha caducado, la plataforma puede mostrar el contenido explicativo de una página privada junto con un mensaje genérico, en lugar de informar claramente del problema de la caducidad y ofrecer el acceso de nuevo. Tampoco se avisa de forma anticipada del cierre de sesión.

En otros casos aparecen errores fuera de la interfaz general consistentes únicamente en códigos técnicos que no aportan información útil para la ciudadanía no experta y pueden generar estrés.

App

La aplicación presenta varios errores que no explican claramente qué ha ocurrido ni ofrecen ninguna solución

En algunos trámites, un error en la selección de un dato obligatorio bloquea el proceso sin ofrecer una alternativa para continuar. El mensaje «¡Algo salió mal!» puede dejar la pantalla completamente vacía, sin una opción visible de reintento; en otros errores sí aparece la posibilidad de «Reintentar», lo que muestra cierta inconsistencia en el patrón de recuperación.

Además, algunos trámites no se guardan como borrador después de que suceda un error, lo que obliga a empezar de nuevo. La aparición reiterada de errores en distintos momentos puede transmitir una sensación de inestabilidad y reducir la confianza en la aplicación como canal para realizar gestiones administrativas.



Entrada de datos

Web

En algunos formularios faltan indicaciones suficientemente claras sobre los datos que debe introducir la persona

Por ejemplo, en el Registro Electrónico General aparece el campo «Últimos x días» sin explicar qué valor debe introducirse ni qué significa exactamente el parámetro. Esta falta de contexto aumenta la carga cognitiva y puede provocar errores en la cumplimentación.

App

Los campos mantienen las etiquetas siempre visibles, lo que facilita identificar qué información se solicita.

Sin embargo, no siempre se ofrecen instrucciones claras sobre el tipo de dato que debe introducirse. Además, en algunos casos las etiquetas no destacan suficientemente frente al área destinada a introducir la información, lo que puede dificultar la comprensión de la interfaz y aumentar el esfuerzo necesario para completar el formulario.



Lenguaje UX

Web

En términos generales, las llamadas a la acción utilizan textos descriptivos, evitando en buena medida etiquetas genéricas que no expliquen qué sucederá al pulsarlas.

Esto facilita la comprensión de las acciones disponibles.

App

La app presenta un lenguaje claro, conciso y comprensible.

Los textos suelen ser breves y las llamadas a la acción orientan a la persona sobre qué debe hacer o qué decisión debe tomar.

En este aspecto, la experiencia resulta especialmente alineada con las recomendaciones de lenguaje claro.



Comprensión

Web

La web es más parca a la hora de explicar qué es la Carpeta y qué puede hacerse en ella, mientras que la app realiza un esfuerzo explícito de introducción y utiliza un lenguaje más directo.

App

La app realiza un esfuerzo mayor por facilitar la comprensión inicial mediante pantallas introductorias que explican qué es la aplicación y qué se puede hacer en ella.

- **Sin embargo, persiste cierta ambigüedad en el concepto de «Servicios»:** al acceder a este apartado, la persona puede interpretarlo como un espacio de trámites, aunque solo incluye algunos de ellos.
- **La diferencia respecto a la web es relevante:** mientras la web deriva los trámites hacia otro portal, la app permite realizar algunos directamente, lo que genera experiencias diferentes según el canal.

ESTATAL
CATALUÑA
COM. MADRID
ANDALUCÍA

A. Información
y contenidos
B. Interacciones
C. Claridad
D. Diseño



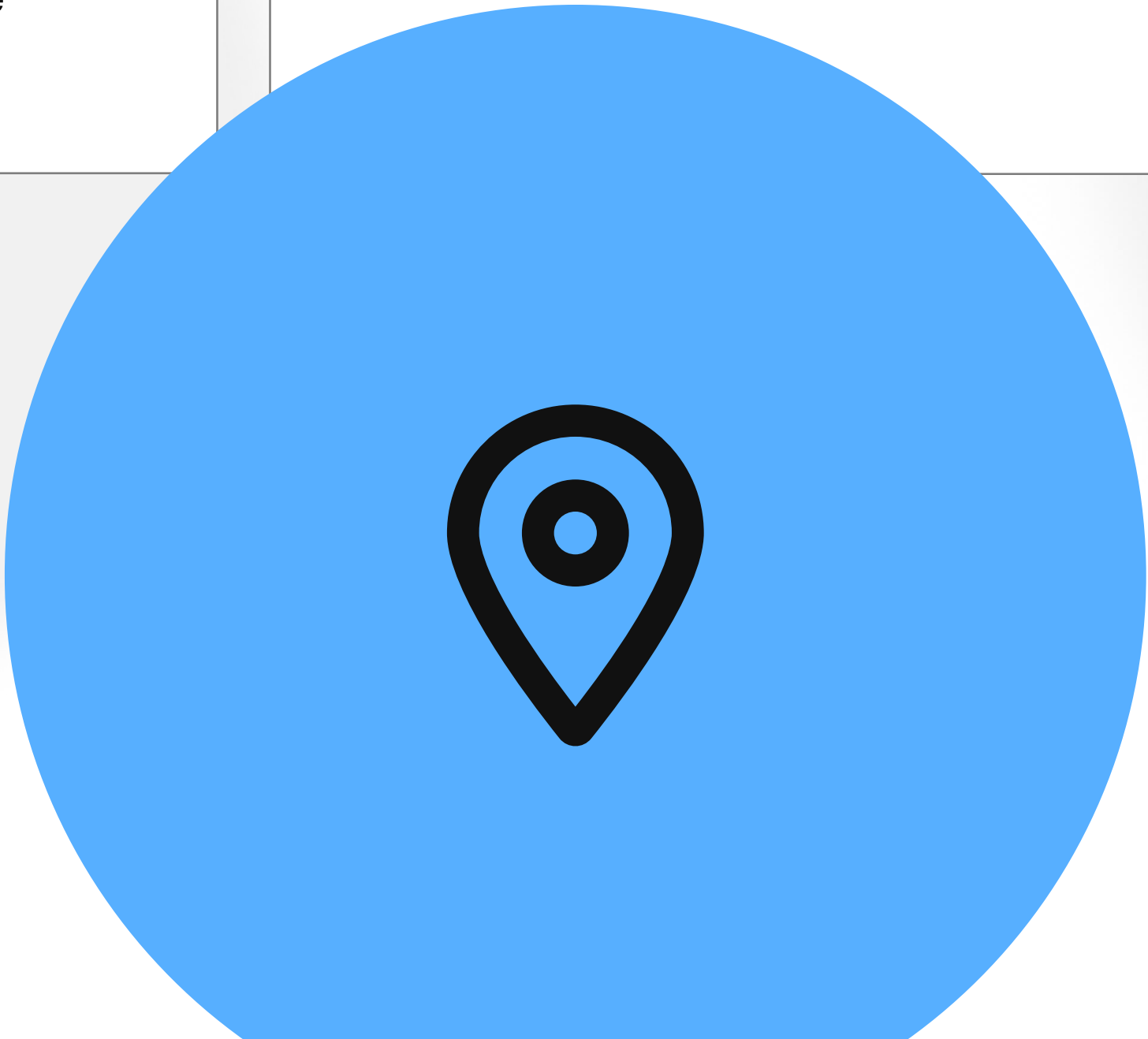
Ubicación,
reconocimiento
y seguridad

Web

- **La presencia de logotipos e identidades oficiales** en las distintas páginas contribuye a reconocer la plataforma como un servicio de la Administración y **transmite credibilidad**. Sin embargo, algunas pantallas de error carecen de cabecera y pie de página, lo que puede hacer que la persona pierda referencias sobre dónde se encuentra.
- **Existen migas de pan, aunque son limitadas.** Únicamente muestran la página principal de la Carpeta y la página actual, sin representar la ruta completa de navegación.
- Antes del primer acceso se presenta una **política de privacidad** muy extensa y con una elevada carga cognitiva, que difícilmente puede ser leída y comprendida en su totalidad. Posteriormente, la política permanece disponible en el pie de página.

App

- El **logotipo** aparece en las pantallas principales, mientras que no está presente en las interiores, un comportamiento habitual en aplicaciones móviles.
- **No existen migas de pan, pero sí mecanismos de navegación hacia atrás.** En los procesos de tramitación se indica en qué punto del proceso se encuentra la persona, lo que facilita su orientación. Sin embargo, no se anticipan los pasos que quedan por completar, por lo que la persona conoce su posición actual, pero no necesariamente el recorrido que tiene por delante.





Colores y contraste

Web

El contraste entre blanco y rojo alcanza los niveles mínimos AA de las WCAG, pero no cumple el nivel AAA, por lo que existe margen de mejora en accesibilidad.

Como aspecto positivo, se utilizan colores suaves de fondo para diferenciar bloques de contenido y facilitar su lectura.

App

Tampoco en la app el contraste de los botones alcanza el nivel AAA.

En cambio, el contraste entre el texto y el fondo sí que llega a él. La legibilidad general es buena, aunque la separación entre algunos apartados podría reforzarse mediante un mayor uso del espacio en blanco para suavizar el esfuerzo cognitivo de distinguir algunos de los actuales bloques de información.

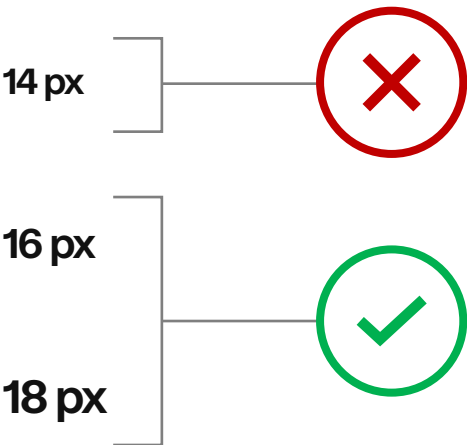


Tipografía

Web

Se utiliza una tipografía de palo seco y el texto está alineado a la izquierda, lo que favorece la legibilidad.

Sin embargo, algunos textos tienen un tamaño de 14 px, inferior al tamaño recomendado para lectura en pantalla, situado en torno a 16-18 px. También sería conveniente aumentar el interlineado. Como aspecto positivo, la jerarquía tipográfica está bien construida mediante títulos, espaciados y negritas, lo que facilita identificar y agrupar la información relevante.



App

Se utiliza tipografía de palo seco para el texto general y tipografía con serifa en los títulos de página.

Los diferentes pesos de títulos, subtítulos y cuerpo de texto están bien diferenciados, lo que facilita la lectura y permite identificar rápidamente la jerarquía de los contenidos.





Recursos visuales

Web

Las ilustraciones cumplen una función más allá de la decoración.

Ayudan a clarificar los mensajes y construyen un relato visual coherente. Los iconos acompañan a las diferentes secciones y facilitan su identificación, mientras que las fotografías aparecen de forma más puntual. En conjunto, los recursos visuales contribuyen a hacer la información más comprensible.

App

Las pantallas de bienvenida utilizan ilustraciones amigables que aportan cercanía y humanizan la experiencia de una aplicación gubernamental.

Los iconos acompañan diferentes momentos del recorrido y proporcionan una referencia visual adicional que ayuda a interpretar las acciones y situaciones que aparecen en pantalla.



Adaptabilidad
y rendimiento

Web

El contenido se adapta a dispositivos móviles, aunque algunos componentes, especialmente los contenidos organizados mediante pestañas, presentan una experiencia menos cómoda en pantallas pequeñas.

Esto muestra que la adaptación técnica a móvil no siempre se traduce en una experiencia de uso igualmente adecuada.

App

Al tratarse de una aplicación diseñada específicamente para dispositivos móviles, la adaptación a este entorno está integrada en su diseño.

La aplicación presenta tiempos de carga rápidos, aunque se han detectado enlaces rotos o errores de funcionamiento que afectan a la calidad de la experiencia.



Claridad

Web

La interfaz combina fondos blancos, colores de acento e ilustraciones para reforzar la claridad de los mensajes.

Además, se priorizan los contenidos de uso principal y aquellos más próximos en el tiempo, como eventos o notificaciones, facilitando que la persona identifique qué debería consultar primero. No obstante, algunos estados —por ejemplo, cuando no existen mensajes— utilizan fondos grises que añaden cierto ruido visual y pueden sobrecargar innecesariamente la percepción.

App

La aplicación presenta algunas pantallas con una densidad de información elevada, especialmente en Ajustes.

En esta sección se mezclan contenidos de naturaleza diferente sin suficiente separación visual, lo que dificulta identificar las distintas áreas. Además, un bloque de sugerencias en verde claro rompe con el lenguaje visual del modo oscuro de la aplicación. El mensaje «¡Nos encantaría escucharte!» ocupa una posición y un espacio destacados y compite visualmente con las acciones principales que la persona puede querer realizar en esa pantalla.



Consistencia

Web

Existe una consistencia visual general dentro de la interfaz, incluso cuando la navegación lleva a otras páginas relacionadas con la Carpeta.

Sin embargo, la experiencia cambia de forma perceptible en la pantalla de acceso, ya que esta conecta con un sistema externo que presenta una interfaz diferente. El salto visual y estructural puede hacer que la persona perciba que ha abandonado el entorno en el que se encontraba.

App

La paleta de colores se mantiene de forma consistente en las diferentes pantallas, reforzando la cohesión visual de la aplicación.

También existe una buena consistencia general en el uso de iconos, aunque algunos se alejan de la línea gráfica predominante y rompen ligeramente la uniformidad.





Arquitectura de la información, navegación y flujos

Web

La página ofrece accesos directos a las acciones más habituales, como consultar el estado de los trámites o acceder a las notificaciones. El menú general y el menú asociado a la persona usuaria están claramente diferenciados tanto por su ubicación como por su tratamiento visual.

La información está organizada siguiendo el orden de la perspectiva de la persona usuaria:

1

En primer lugar, aparecen los recordatorios, que concentran la información más urgente o prioritaria

2

y a continuación se sitúan las notificaciones y avisos, que constituyen una de las comunicaciones más relevantes de la Administración hacia la ciudadanía.

La plataforma permite acceder a otros espacios privados de la Administración, aunque estos no formen parte de la misma plataforma y, en algunos casos, requieran de una nueva identificación. Pero su enlace y mención dentro de la Carpeta ayuda a que la persona vea el catálogo de servicios y posibilidades disponibles para realizar gestiones o consultar información pública en línea. La experiencia más coherente la ofrecen las notificaciones, ya que, aunque se acceda a otra plataforma, la sesión se mantiene iniciada y no es necesario volver a identificarse.

Desde el área privada personal también se puede acceder al perfil de empresa, lo que permite conectar ambos espacios desde el menú de la persona usuaria. Sin embargo, la experiencia cambia al acceder a este perfil, las interfaces son diferentes y es necesario pasar por un nuevo proceso de bienvenida.

Como aspecto de mejora, cuando la persona se encuentra en el detalle de un trámite no puede regresar directamente a la pantalla principal de la Carpeta Ciudadana, lo que limita la continuidad de la navegación.

?
Ayuda

Web

La plataforma ofrece diferentes mecanismos de ayuda a lo largo de la experiencia.



Antes de acceder al espacio privado existe un **chatbot de ayuda**, mientras que durante la navegación se proporciona **ayuda contextual** en momentos clave y cuando aparecen términos que pueden resultar más técnicos.



En el área privada se incorpora también, en un primer nivel del menú, un **apartado de contacto** desde el que la persona puede enviar consultas, quejas o sugerencias. Este canal favorece una relación más cercana y transparente con la Administración, al transmitir que existe una vía directa para comunicarse con ella.



Además, existe un **elemento de menú permanente denominado «Soporte»**, que dirige a una página específica donde se explica cómo realizar trámites por Internet.



La plataforma dispone, asimismo, de un **mecanismo permanente para valorar la experiencia**, accesible mediante un desplegable lateral presente en todas las pantallas.

Con todo, la experiencia con los mecanismos de ayuda no es siempre homogénea. El chatbot y los enlaces hacia la ayuda general pueden presentar formatos diferentes dependiendo de la página en la que se encuentre la persona y cuando se produce un cambio de plataforma, la interfaz y la forma de acceder a la ayuda también cambian, lo que puede generar cierta confusión.



Inclusión

Web

La plataforma ofrece soporte en catalán, castellano, inglés y occitano, ampliando las posibilidades de acceso a la información para personas con diferentes preferencias lingüísticas.

En cuanto a las alternativas al canal digital, estas no aparecen directamente en la página principal de trámites. Sin embargo, al acceder al detalle de un trámite sí se muestra la opción de realizarlo presencialmente cuando es posible.



Consulta de
información personal

Web

Los trámites son fácilmente localizables dentro de la plataforma. Se puede acceder a ellos directamente desde la página principal, desde un apartado específico del menú general y mediante un buscador específico de trámites.

Esta multiplicidad de vías de acceso facilita que la persona pueda encontrar las gestiones que necesita sin depender de una única ruta de navegación.

página
principal

apartado
específico del
menú general

buscador
específico

TRÁMITES

ESTATAL
CATALUÑA
COM. MADRID
ANDALUCÍA

A. Información y contenidos

B. Interacciones

C. Claridad

D. Diseño



Identificación y acceso

Web

El área privada identifica los diferentes métodos de acceso disponibles —idCAT Mòbil, Certificado Digital y Cl@ve—, pero no explica qué es cada sistema ni cuáles son las diferencias entre ellos.

- En el caso de Cl@ve, además, el acceso redirige al portal estatal sin ofrecer información adicional que ayude a la persona a identificar qué sistema debe utilizar.
- El único sistema que se explica es el idCAT Mòbil, sistema específico de Cataluña. Si la persona no dispone de este sistema, se ofrece un acceso al «Asistente para el registro en idCAT Mòbil», que explica el proceso de alta paso a paso mediante un formulario en el que se muestra una única pregunta por pantalla. Este planteamiento focaliza la atención en la acción que debe realizar la persona y facilita la comprensión del proceso.

Inicio de sesión



Documento identificativo

Teléfono

▾

Tengo idCAT Móvil, continúa

Sin idCAT Móvil? [Alta por Internet](#)

Otros sistemas

Certificado digital: idCAT, DNle ...

Cl@ve PIN24, Ciutadans UE ...

Durante la tramitación, el menú general desaparece, aunque es posible volver atrás. Esta decisión ayuda a focalizar la atención en la tarea que se está realizando, pero tiene como contrapartida que la persona pierde parte de la referencia sobre dónde se encuentra dentro del conjunto del área privada.

ESTATAL
CATALUÑA
COM. MADRID
ANDALUCÍA

A. Información
y contenidos
B. Interacciones
C. Claridad
D. Diseño



Buscador

Web



Buscador de trámites

La web cuenta con un buscador de trámites al que se accede desde uno de los contenidos de la página principal, aunque su posición, bastante avanzada dentro del scroll, hace que tenga una prioridad relativamente baja. En la pantalla «Trámites y gestiones», en cambio, se dispone de un buscador avanzado que incorpora diferentes filtros y accesos directos a acciones habituales como «Iniciar un trámite», «Hacer una consulta» o «Solicitar cita previa».



Limitaciones

Una de las principales limitaciones del buscador es que no permite localizar los trámites de la persona usuaria, sino únicamente buscar dentro del listado general de trámites. Esto puede generar frustración cuando la intención es localizar un trámite propio. Una posible mejora sería priorizar en los resultados los trámites personales y, posteriormente, mostrar otros generales que coincidan con los términos de búsqueda.

Por último, cuando una búsqueda no devuelve resultados, el sistema únicamente informa de que no se han encontrado coincidencias y no ofrece alternativas que ayuden a reformular o ampliar la búsqueda.



Búsquedas por nombre

El buscador permite hacer búsquedas por nombre, pero no ofrece una clasificación inicial por categorías que facilite encontrar un trámite cuando la persona desconoce su denominación exacta. Esto puede generar una elevada carga cognitiva, ya que obliga a identificar primero el nombre concreto del trámite para poder localizarlo. Paradójicamente, una vez dentro de la página de detalle de un trámite sí es posible acceder a una clasificación por categorías mediante las migas de pan.



Resultados

Los resultados del buscador tampoco siguen un criterio de ordenación evidente: no aparecen ordenados alfabéticamente ni según un criterio de prioridad. Esto dificulta localizar rápido el resultado relevante, especialmente cuando la búsqueda devuelve muchas opciones. Además, ver algunos datos importantes de los resultados, como si el trámite está en plazo o si puede realizarse en línea, requiere un clic adicional. Esta información podría mostrarse directamente en los resultados, de manera que la persona pueda valorar las opciones disponibles sin tener que entrar en cada una de ellas.

Sería conveniente proporcionar sugerencias, categorías relacionadas o posibles términos alternativos.

 Retroalimentación

Web



Menú general

El menú general permite identificar en todo momento el lugar en el que se encuentra la persona dentro del área privada. Además, el sistema da prioridad visual a las comunicaciones de la Administración. En la página principal, los recordatorios y las notificaciones aparecen en primer lugar y se diferencian claramente entre sí mediante bloques de contenido independientes.



Guardado

En determinadas acciones, como «Guardar borrador», el sistema proporciona una respuesta, pero esta tarda demasiado en producirse. La ausencia de un indicador de progreso puede llevar a interpretar que la acción no se ha ejecutado y a volver a hacer clic antes de que termine. Esto puede generar errores y confusión. Sería recomendable incorporar un indicador que comunique de forma inmediata que la acción se está procesando y que es necesario esperar.



Proceso

Durante la realización de los trámites, la orientación sobre el progreso es buena. El menú de pasos está claramente identificado y permite saber en qué punto se encuentra la persona, qué pasos ha completado y cuáles quedan pendientes. Sin embargo, cuando un trámite contiene un número elevado de pasos, los primeros dejan de estar visibles y tampoco pueden consultarse directamente desde este menú. Para volver a ellos es necesario utilizar el botón «Anterior».



Finalización

Al finalizar un trámite, el sistema proporciona un mensaje claro de éxito e incluye información relevante, como la fecha y el código de registro. Sin embargo, la pantalla no incorpora una acción principal que permita continuar con facilidad. Al desaparecer también el menú principal, la persona puede quedar sin una indicación sobre cuál es el siguiente paso. Sería conveniente ofrecer una acción destacada, como «Volver al inicio», que permita continuar navegando por el área privada.

Por último, determinadas páginas, como la pantalla final de éxito, incorporan un mecanismo para valorar la experiencia. Esta posibilidad permite dejar comentarios y proponer mejoras, proporcionando un canal adicional de retroalimentación sobre el servicio.

 Gestión del error

Web



Error de diseño

En algunos casos, el diseño permite acciones que previsiblemente terminarán generando un error. Por ejemplo, en los trámites fuera de plazo, el botón «Iniciar» continúa activo, por lo que la persona puede seleccionarlo y recibir posteriormente un mensaje de error. Sería preferible desactivar la acción o informar de que el trámite no está disponible.



Caducidad de la sesión

También se producen errores asociados a la caducidad de la sesión que no se explican adecuadamente. En estos casos, la persona puede encontrarse con un comportamiento inesperado y solo al actualizar la página ser redirigida al acceso, pudiendo deducir que la sesión ha caducado. Sería preferible avisar con antelación de la proximidad de la caducidad con una cuenta atrás o un aviso de inactividad. Esto es especialmente importante cuando existe información pendiente de guardar.



Guardado automático

Los trámites tampoco se guardan automáticamente. Existe una opción manual para guardar el borrador, pero tarda en completarse y no incorpora un indicador. Esto puede llevar a pensar que la acción no se ha ejecutado y a pulsar de nuevo el botón, generando errores al intentar guardar dos veces el mismo borrador en un intervalo corto.



Identificación digital

En los errores relacionados con la identificación digital, el sistema sí ofrece información sobre cómo resolver la incidencia y ayuda a la persona a salir de la situación de bloqueo. No obstante, la presentación visual de estos mensajes podría mejorar: tienen poca jerarquía y claridad, debido, entre otros aspectos, a la ausencia de elementos destacados como negritas y a unos espaciados que no facilitan suficientemente la lectura.

Cuando un trámite genera un error, el sistema proporciona cierta información sobre qué está ocurriendo y cuál es la causa. Sin embargo, la pantalla no ofrece alternativas claras para continuar, como acceder a otros trámites o volver al inicio.

Además, al no estar disponible el menú principal en este punto, la persona puede quedar bloqueada y no saber cómo continuar o iniciar una nueva acción.



Entrada de datos

Web

Formularios

Los formularios incorporan información y ayuda contextual asociada a los campos, facilitando la cumplimentación de los datos solicitados.

Autocompletar datos

La plataforma también puede ayudar a completar determinados datos cuando dispone previamente de esa información. Antes de utilizar estos datos, se solicita el consentimiento de la persona, lo que permite combinar simplificación en la entrada de información con el necesario control y autorización por parte de la ciudadanía.



Aportar documentación

En el caso de la documentación, proporciona información sobre los requisitos junto al campo correspondiente, de manera que la persona puede conocer las condiciones que debe cumplir el documento en el propio contexto de la acción.

En conjunto, la entrada de datos presenta un enfoque más orientado a acompañar al usuario durante la cumplimentación, reduciendo parte de la carga cognitiva y evitando que tenga que buscar las instrucciones en otros lugares.



Comprensión

Web

La página principal ofrece una breve explicación de qué es la carpeta ciudadana y qué se puede encontrar en ella.

La información se presenta de forma clara, estructurada por puntos y acompañada de iconos, lo que facilita la comprensión, reduce la carga cognitiva y ayuda a situar a la persona desde el primer momento.

Además, después del acceso se muestra una pantalla de bienvenida que explica qué es el «Área Privada Ciudadana» mediante cinco diapositivas. Este recurso presenta la información de forma progresiva y combina una buena jerarquía visual con el uso de iconos para reforzar los mensajes. El resultado es una introducción clara que permite comprender progresivamente qué es el servicio y qué se puede hacer en él. La posibilidad de omitir esta pantalla aporta autonomía y permite a las personas que ya conocen el servicio acceder directamente a su contenido.



Ubicación,
reconocimiento
y seguridad

Web

El servicio ofrece elementos que facilitan su reconocimiento como un espacio oficial de la Administración y refuerzan la percepción de seguridad.

Los logotipos institucionales están presentes en las diferentes páginas del proceso (antes de acceder, durante la identificación y una vez dentro). Además, el logotipo de la Generalitat de Catalunya permanece visible, lo que contribuye a mantener la referencia institucional.

Sin embargo, existen problemas de consistencia en la navegación cuando la persona accede al detalle de un trámite. En ese momento desaparece la navegación principal y también el menú de la persona usuaria, lo que puede generar confusión sobre dónde se encuentra y sobre cómo salir de esa pantalla.

Aunque se incorporan migas de pan, su ubicación no coincide con la de la pantalla anterior. El cambio de interfaz y de sistema de navegación puede dificultar la continuidad del flujo y hace que las diferentes pantallas no resulten suficientemente consistentes entre sí.



Lenguaje UX

Web

Las llamadas a la acción utilizan textos descriptivos que permiten anticipar qué ocurrirá al seleccionarlas.

En lugar de etiquetas genéricas como «Aceptar» o «Accede», el texto indica la acción concreta que va a realizar la persona. Por ejemplo, «Accede a las notificaciones» informa del destino de la acción. Aunque estos textos son algo más largos, resultan más claros y permiten entender la finalidad de cada botón sin depender del contexto, algo especialmente útil para quienes usan lectores de pantalla, quienes a menudo recorren enlaces y botones de manera aislada.

Accede



Accede a las notificaciones



Colores y contraste

Web

Los colores utilizados presentan, en general, un buen nivel de contraste y permiten diferenciar adecuadamente los distintos apartados de la interfaz.

Los bloques de contenido están bien delimitados tanto mediante la jerarquía visual como mediante el contraste entre colores, lo que facilita la identificación de las diferentes áreas de información. Asimismo, los colores empleados para la tipografía presentan un buen contraste y favorecen la legibilidad.

Como aspecto de mejora, los botones de llamada a la acción que utilizan rojo con texto blanco no alcanzan el nivel AAA de contraste. Aunque el contraste general de la interfaz es adecuado, sería conveniente revisar específicamente estas combinaciones para mejorar su accesibilidad.

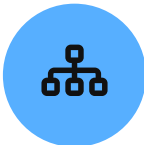


Tipografía

Web

La interfaz utiliza una tipografía de palo seco, Open Sans, que presenta una buena legibilidad. Los tamaños empleados son adecuados.

El texto de párrafo utiliza un tamaño de 16 px, que corresponde al mínimo recomendado para visualización en pantalla, aunque un tamaño de 18 px proporcionaría una experiencia de lectura más cómoda.



La información está bien jerarquizada mediante diferentes tamaños de título y una estructura clara.



Además, el uso de negritas y listas facilita el escaneo de los contenidos y contribuye a su comprensión.



Como principal aspecto de mejora, el interlineado resulta algo ajustado, ya que se mantiene en el valor por defecto del navegador. Incrementar ligeramente el espacio entre líneas mejoraría la legibilidad de los textos.



Recursos visuales

Web

Los recursos visuales utilizados son principalmente iconos que se emplean para reforzar o ilustrar el contenido escrito. Su utilización resulta adecuada, ya que los iconos no aparecen de forma aislada, sino siempre acompañados del texto al que hacen referencia.

De este modo, el recurso visual funciona como apoyo a la comprensión y no depende exclusivamente de la interpretación del icono por parte de la persona usuaria.

 **Adaptabilidad
y rendimiento**

Web



La web está adaptada a diferentes tamaños de pantalla, aunque algunos componentes tienen limitaciones (las tablas y algunos listados de botones de acción no están completamente pensados para la experiencia de uso móvil).



También hay problemas en el comportamiento del menú de navegación general. Al seleccionar una opción, el menú no se cierra correctamente, por lo que la persona puede no saber si la acción se ha ejecutado, si ha accedido a la página correspondiente o si la interacción no ha funcionado. En este caso, la retroalimentación del sistema debería ser más clara.



Por otro lado, **algunas respuestas del sistema son lentas y pueden provocar errores si se vuelve a realizar una acción** al no recibir una respuesta suficientemente rápida. Esta cuestión está relacionada con los problemas de retroalimentación ya mencionados.



Consistencia

Web

La interfaz mantiene una buena consistencia visual dentro del Área Privada, pero se produce un cambio significativo de interfaz cuando la persona inicia el proceso de acceso y es redirigida a los portales específicos de identificación.

Este salto visual puede generar confusión. En el caso de los sistemas de acceso estatales, esta falta de continuidad resulta difícil de controlar, ya que la interfaz depende de otros portales, pero en el caso de idCAT Mòbil sí que existe margen para mejorar la continuidad de la experiencia y conseguir una mayor consistencia entre la página de la Generalitat y la estructura y el diseño de la interfaz de identificación.

Claridad

Web



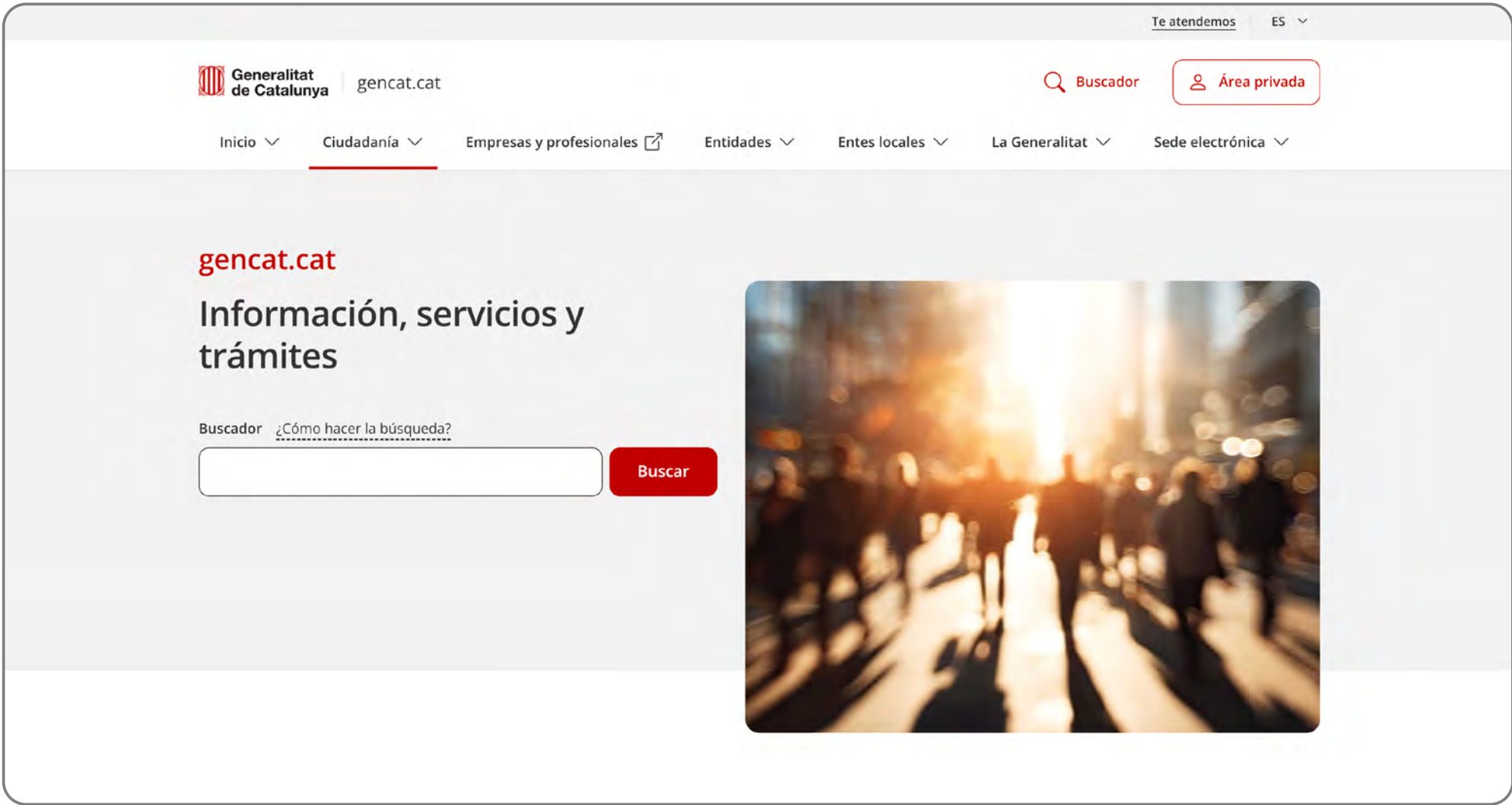
El diseño general de la interfaz resulta limpio, sin sobrecarga informativa.

Se utiliza una paleta de colores reducida y los diferentes apartados y acciones están bien diferenciados, lo que contribuye a transmitir una experiencia ordenada. Además, la página prioriza los contenidos que pueden resultar más relevantes para la persona (especialmente las notificaciones y los recordatorios) ayudando a identificar rápidamente aquello que requiere atención.



En los formularios no se presenta una única pregunta por pantalla, sino varias dentro de una misma vista.

Aunque los que son más largos ofrecen la ayuda de estar organizados en secciones temáticas, de manera que la persona no visualiza todo el contenido de una sola vez. Esta organización permite mantener una interfaz relativamente contenida y evita la sobrecarga visual.







Arquitectura de la información, navegación y flujos



Ayuda

Web

La organización es clara y sigue una lógica cercana a las necesidades de la persona usuaria.

- En primer lugar, aparecen las funcionalidades más vinculadas a la relación de la persona con la Administración, agrupadas en bloques como «Mis gestiones», «Mis notificaciones», «Mis preferencias», etc. Esta agrupación permite identificar rápidamente algunas tareas que se pueden realizar desde la Cuenta Digital.
- En un segundo lugar quedan los «Servicios destacados», las «Actividades y eventos» y otros contenidos sobre la Comunidad de Madrid. Aunque se aprecia la diferencia entre la parte de gestión personal y otros contenidos más informativos, cabe mencionar que la parte media e inferior de la página incorpora una gran cantidad de información sobre actividades, turismo y cultura, que tienen una lógica más institucional y que pueden competir con el objetivo principal de la Cuenta Digital.

Web

La página proporciona orientación en varias capas, desde la atención telefónica mediante el 012 a guías y pequeñas descripciones debajo de las diferentes funcionalidades, que ayudan a comprender qué se puede hacer en cada apartado. Además, cuenta con una sección de ayuda con preguntas frecuentes organizada por bloques temáticos aunque la claridad de sus respuestas no siempre es uniforme.

App

La organización de la app también parte de una lógica bastante próxima a las necesidades de la persona usuaria.

Las funcionalidades se agrupan alrededor de etiquetas sencillas: mis gestiones, mis tarjetas, mis citas, etc. Esta estructura permite entender la Cuenta Digital como un espacio personal y no únicamente como un catálogo de servicios de la Administración. La propia descripción de la aplicación ya la presenta como un contenido adaptado a las preferencias personales, ofreciendo opciones en esa dirección.

La jerarquía también parece orientada a las necesidades personales, especialmente al combinar acciones inmediatas con información y seguimiento. La posibilidad de consultar tanto el estado actual como el histórico de las gestiones y de recibir recordatorios antes de la caducidad de tarjetas y carnés aporta una estructura basada en las tareas de la persona y no en la organización interna de la Administración.

App

La app ofrece un sistema de ayuda con diferentes vías de contacto.

Mediante el teléfono, WhatsApp, videollamada, correo electrónico, mediante las preguntas frecuentes y con atención en lengua de signos. Esto supone una fortaleza, ya que la ayuda no se limita a información estática, sino que incorpora diferentes canales de atención a la persona usuaria.



Consulta de
información personal

Web

La consulta de información personal está bien integrada en la estructura principal mediante apartados específicos como «Mis gestiones», «Mis notificaciones», «Mis avisos» y «Mis datos».

La persona puede reconocer desde la página de inicio dónde consultar diferentes tipos de información vinculada a su relación con la Administración. Además, «Mis gestiones» se describe explícitamente como el espacio desde el que consultar y hacer seguimiento de los trámites y servicios realizados, lo que facilita entender su función.

App

La consulta de información personal constituye uno de los ejes principales de la aplicación.

La persona puede hacer seguimiento de sus gestiones, consultar su estado y acceder al histórico, lo que facilita mantener una visión de su relación con la Administración. Además, la existencia de un espacio específico para tarjetas, licencias y carnés permite concentrar en el móvil información personal que puede necesitarse de forma recurrente, tener acceso directo a la tarjeta sanitaria o al título de transporte (aunque, eso sí, te redirige a las app oficiales de esas tarjetas).



Inclusión

Web y app

Tanto la web como la app están disponibles en español o castellano y no presentan alternativas para los trámites electrónicos en la página principal.

La app, por su parte, incorpora una alternativa de atención accesible mediante lengua de signos, además de ofrecer diferentes canales de contacto con el 012, lo que amplía las posibilidades de asistencia más allá de la interacción exclusivamente digital.

MIS AVISOS

MIS DATOS

MIS GESTIONES

MIS NOTIFICACIONES

ESTATAL
CATALUÑA
COM. MADRID
ANDALUCÍA

A. Información
y contenidos
B. Interacciones
C. Claridad
D. Diseño



Buscador

Web

Desde el inicio la página web es bastante clara.

Permite buscar directamente los trámites a través de un buscador y posteriormente acceder a ellos. Además del buscador, hay diferentes secciones muy útiles como “lo más buscado”, los trámites por categorías, “servicios destacados”, “servicios dirigidos a...”, etc., que permiten una búsqueda más fácil y rápida.

App

La aplicación mantiene el **icono del buscador visible** en la parte superior de la pantalla, aunque parece apostar más por plantear el acceso a las funcionalidades mediante una organización por áreas —Inicio, Mis gestiones, Más— en lugar de presentar la búsqueda como mecanismo principal de navegación.



Identificación
y acceso

Web y app

Para ingresar tanto en la página web como en la aplicación **es necesario identificarse mediante Cl@ve, DNI electrónico, certificado digital o IDentifica**, el sistema de identificación de la Comunidad de Madrid. Además, en la app es preciso proporcionar información adicional como el teléfono, el correo electrónico y la fecha de nacimiento.

LO MÁS BUSCADO

SERVICIOS DESTACADOS

SERVICIOS DIRIGIDOS A

ESTATAL
CATALUÑA
COM. MADRID
ANDALUCÍA

- A. Información y contenidos
- B. Interacciones**
- C. Claridad
- D. Diseño



Retroalimentación

Web

La web ofrece una retroalimentación clara.

Cuando faltan datos o se produce un error, avisa tanto mediante el color como identificando el campo concreto donde falta información o se ha detectado el problema; los formularios comunican cuándo se puede avanzar al haber cumplimentado los campos obligatorios (lo que ayuda a comprender el estado de la tarea y la siguiente acción disponible).

Además, tienen etiquetas visibles e incorporan ejemplos sobre cómo rellenar los campos, lo que reduce la incertidumbre y facilita completar correctamente la información solicitada.

App

La retroalimentación está incorporada como una funcionalidad nativa.

La app permite consultar el estado de las gestiones y su histórico, de manera que la persona puede conocer la evolución de sus trámites, así como recibir notificaciones sobre plazos y citas y recordatorios antes de la caducidad de tarjetas, licencias y carnés.

Por otra parte, y aunque los formularios incorporan las ayudas y ejemplos para su cumplimentación, las valoraciones recogidas indican problemas prácticos relevantes y algunas quejas se centran en bloqueos, fallos de funcionamiento, dificultades de acceso y problemas al completar determinados trámites.



Comprensión

Web

La comprensión inicial de la Cuenta Digital no es automática para todas las personas.

Su propio nombre entra en competencia con otras denominaciones, muy empleadas en las entidades bancarias, y esto hace que, de antemano, no sea sencillo establecer la asociación entre la carpeta ciudadana y la cuenta digital.

Una vez dentro, el espacio de cada usuario no está mal resuelto. Los principales bloques utilizan nombres directamente relacionados con las necesidades de la persona, como «Mis gestiones», «Mis datos», «Mis notificaciones» o «Mis preferencias». Aunque algunos de ellos, como Mis Avisos y Mis notificaciones, casi se solapan y no es intuitivo establecer la diferenciación.

App

La propuesta de la aplicación es más fácil de entender porque su interfaz es más sencilla.

Se articula en torno a la barra inferior, que actúa a modo de menú, con una propuesta muy sencilla (Inicio, Mis gestiones, 012 y Más). Esta estructura facilita entender para qué sirve la aplicación sin necesidad de conocer previamente la estructura administrativa.

Sin embargo, es llamativo que la pantalla de inicio reserve un espacio importante para las Historias destacadas, que recoge información sobre eventos y servicios, pero que sorprende al ser más propia de una red social.



Ubicación,
reconocimiento
y seguridad

Web

La página es **fácilmente reconocible** como un espacio oficial de la Comunidad de Madrid gracias a la **presencia de su identidad visual** en la cabecera y también en el pie de página. El logotipo institucional aparece asociado al nombre «Cuenta Digital», permitiendo identificar el servicio.

App

La aplicación está **claramente vinculada a la Comunidad de Madrid** y aparece identificada en las tiendas oficiales como desarrollada por la propia Comunidad de Madrid. Además, se presenta como un espacio personal «con la Comunidad de Madrid», lo que refuerza su reconocimiento institucional.



Lenguaje UX

Web

Los textos emplean un lenguaje cercano y se dirigen frecuentemente a la persona usuaria en segunda persona del singular.

El uso de “tú” y de un “nosotros institucional” favorece una comunicación más próxima.

En general, predominan las frases breves y directas, especialmente en las pantallas de bienvenida, personalización, avisos y guía inicial. Los textos de la miniguía siguen una estructura clara de “título + explicación”, con recuadros de contenido breve. Sin embargo, no hay una uniformidad completa en el tono y la redacción. En algunos contenidos, especialmente en el formulario genérico y en el bloque de sugerencias y quejas, se detectan inconsistencias en la persona verbal, el uso de fórmulas impersonales y de construcciones menos naturales.

Tú



Nosotros



App

El lenguaje utilizado para describir las funcionalidades es directo y cercano.

Expresiones como «Mis gestiones», «Ir a mi tarjetero», etc. sitúan la comunicación desde la perspectiva de la persona y evitan una comunicación administrativa distante (“te ayudamos a través de nuestros canales”).

También se utilizan descripciones orientadas a la acción, como realizar gestiones, renovar licencias o consultar el estado de los trámites. Esto facilita comprender qué puede hacer la persona dentro de la aplicación.

Mis gestiones



Ir a mi tarjetero



ESTATAL
CATALUÑA
COM. MADRID
ANDALUCÍA

- A. Información y contenidos
- B. Interacciones
- C. Claridad
- D. Diseño**



Recursos visuales

Web

Se utilizan recursos que apoyan la comprensión, como iconos, negritas, listas, imágenes de apoyo y señalamiento visual de elementos concretos dentro de la guía inicial. El apartado “Mi espacio” destaca por combinar lista, iconos y negritas de forma clara.

App

La aplicación utiliza recursos visuales como iconos para presentar sus principales funcionalidades, utilizando conceptos visuales claros asociados tanto a las gestiones como a otros contenidos personales.



Colores y contraste

Web y app

Las interfaces utilizan una combinación cromática sencilla, con predominio del blanco, negro y gris y el rojo como color asociado a la identidad de la Comunidad de Madrid y a determinadas acciones.

Los diferentes bloques están delimitados mediante bordes, fondos y cambios de sección, por lo que existe una buena diferenciación visual entre las áreas principales.

Con todo, el contraste de color de la web no es suficiente en todos los casos, ya que, aunque los colores corporativos —blanco, rojo y negro— suelen funcionar bien, aparecen combinaciones problemáticas como texto blanco sobre fondo rojo, texto rojo sobre fondo blanco, tipografía gris muy clara sobre fondo blanco y textos superpuestos sobre imágenes. Un ejemplo de esto es el botón "¿Estás buscando algo?", que se diferencia poco del fondo blanco, además de que en algunos servicios la superposición de texto sobre imágenes de fondo reduce la legibilidad y distrae de la información principal.



Tipografía

Web

La interfaz utiliza una tipografía de palo seco, alineada a la izquierda, con una jerarquía clara entre títulos, nombres de funcionalidades y textos descriptivos, basada en distintos tamaños y pesos.

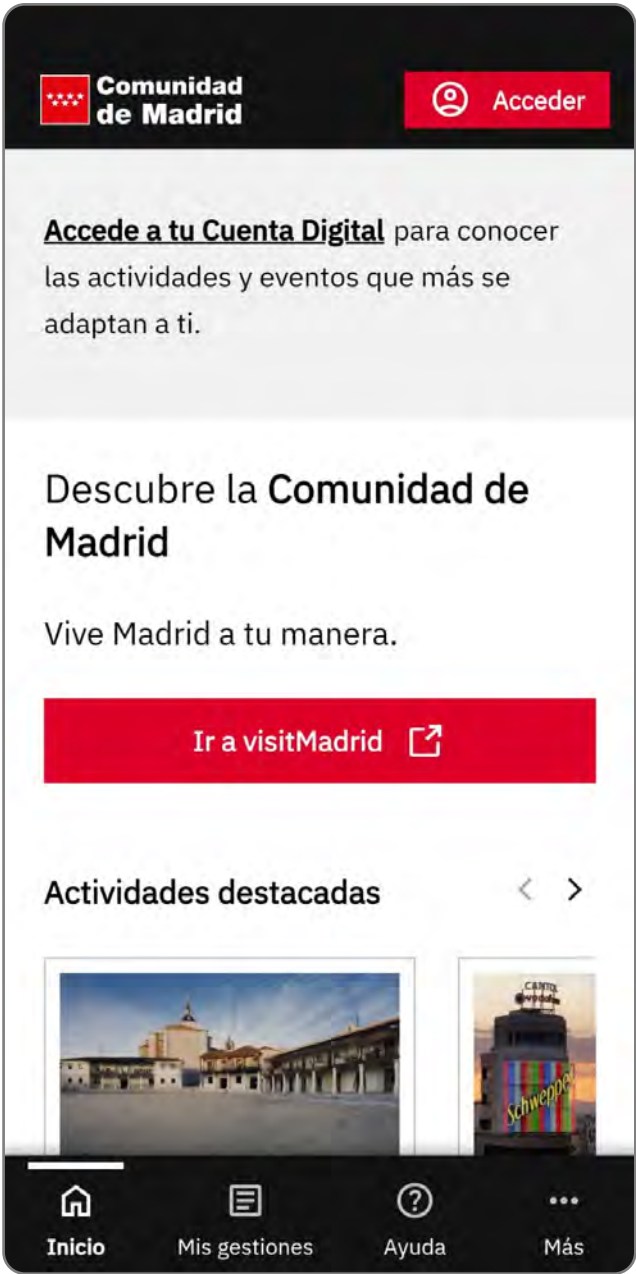
El título «Cuenta Digital» destaca adecuadamente, y los distintos niveles de contenido permiten una exploración rápida de la página.

Como punto de mejora, los textos secundarios de las tarjetas y de la parte inferior de la página tienen un tamaño reducido, lo que puede dificultar su lectura, especialmente a personas con baja visión o personas mayores.

Algo importante a tener en cuenta es que el hecho de que se vea jerarquía visual no garantiza que los títulos estén marcados como encabezados y es algo que se debe tener en cuenta. De comprobarse puede agregarse al final del primer párrafo "y correctamente marcada en el código mediante encabezados".

App

De modo similar, la app presenta una interfaz con jerarquía tipográfica y textos organizados alrededor de las diferentes funcionalidades.





Consistencia

Web

Existe una buena consistencia visual. Los principales bloques utilizan una estructura común, con icono, título, descripción y acceso, y mantienen una organización homogénea.



Las diferentes secciones también utilizan patrones visuales reconocibles, lo que facilita el escaneo de la página.



Los enlaces y acciones principales se identifican mediante textos y flechas, aunque algunos contenidos de las secciones inferiores utilizan patrones diferentes, propios de contenidos editoriales y externos.

App

La aplicación presenta una propuesta funcional coherente.

Las principales capacidades descritas forman parte de un mismo espacio personal y responden a necesidades relacionadas entre sí. Además, la Comunidad de Madrid presenta explícitamente la Cuenta Digital como un servicio accesible tanto desde ordenador como desde la app, lo que establece una relación clara entre ambos canales.



Adaptabilidad
y rendimiento

Web

El contenido se adapta a dispositivos móviles, aunque algunos componentes, especialmente los contenidos organizados mediante pestañas, presentan una **experiencia menos cómoda en pantallas pequeñas**. Esto muestra que la adaptación técnica a móvil no siempre se traduce en una experiencia de uso igualmente adecuada.

App

La aplicación está diseñada específicamente para dispositivos móviles y está disponible tanto para iPhone/iPad como para Android.

Además, el historial de versiones muestra actualizaciones y mejoras de conexiones con servicios e integraciones de trámites, lo que indica que el servicio continúa evolucionando técnicamente.



Claridad

Web

El diseño general es limpio y ordenado, con una jerarquía bastante clara entre las funcionalidades personales y el resto de contenidos.



La decisión de situar en primer lugar las áreas de gestión personal —especialmente «Mis gestiones», «Mis notificaciones», «Mis avisos» y «Mis datos»— es la esperada para un espacio que funciona como punto de acceso a la relación digital con la Administración.

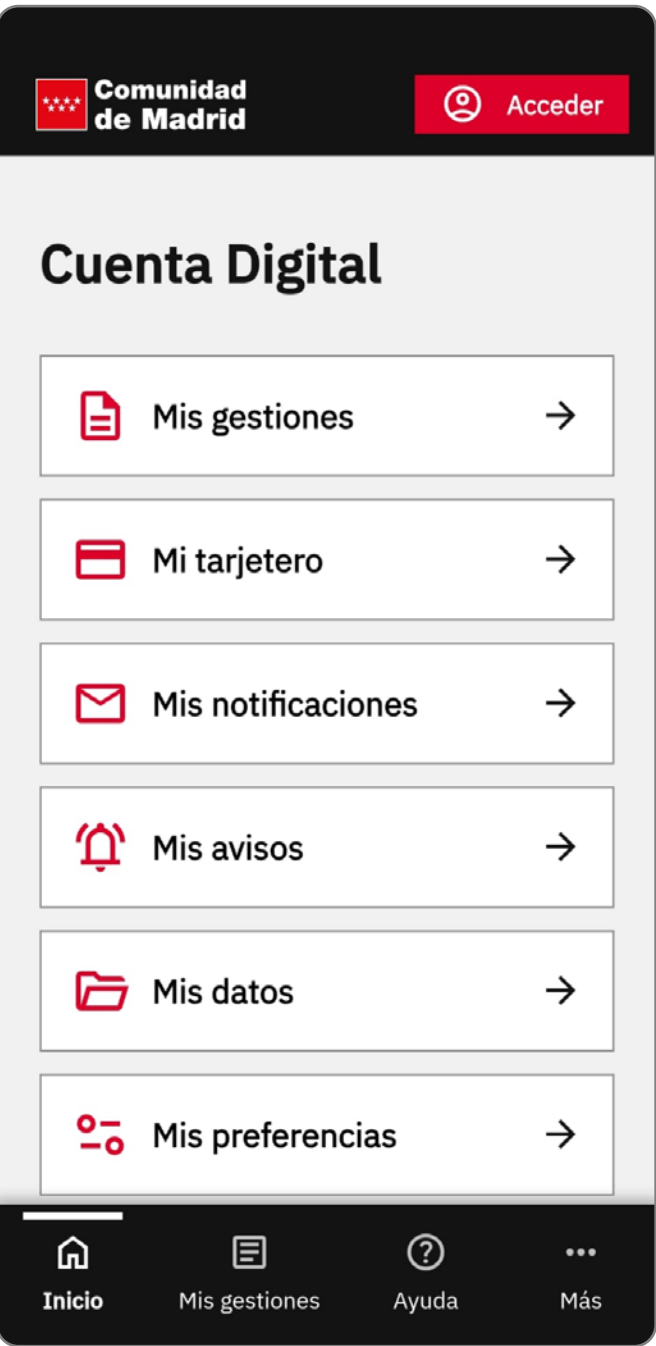


Como los contenidos están divididos en bloques y cada uno ofrece únicamente la información necesaria para identificar su función, no existe sobrecarga informativa en la zona principal de la Cuenta Digital. Sin embargo, a medida que se desciende por la página aparecen contenidos de actividades, eventos, turismo y cultura en cantidad considerable. Estos contenidos amplían las posibilidades del espacio, pero también pueden desviar la atención respecto a la función principal de la Cuenta Digital.

App

La propuesta de la aplicación está orientada a reducir la complejidad de la relación con la Administración agrupando las distintas opciones en una navegación sencilla.

Sin embargo, la parte destinada a la Historias destacadas ocupa un espacio que podría dedicarse a otro contenido de mayor interés, ya que el propósito de una carpeta ciudadana no es estar informado sobre las actividades culturales sino vehicular la relación ciudadano- administración.







Arquitectura de la información, navegación y flujos

Web

La navegación principal se organiza en tres bloques claramente diferenciados: «Mis trámites», «Mi información» y «Sobre Carpeta». Esta estructura responde a una lógica centrada en la persona que sitúa a la ciudadanía como protagonista de la interfaz.

Sin embargo, la diferencia entre «Mis trámites» y «Mi información» no siempre resulta intuitiva. Algunos contenidos, como «Mis documentos» o «Mis copias auténticas», podrían encajar conceptualmente en cualquiera de los dos bloques, lo que puede generar dudas, especialmente entre las personas que no están familiarizadas con la terminología administrativa.

También se observa cierta **falta de coherencia dentro del bloque «Sobre Carpeta»**, que combina información sobre el propio servicio —como Servicios, Protección de datos o Ayuda— con un acceso funcional, «Acceso a Carpeta del Estado». Al tratarse de una acción y no de información descriptiva sobre la plataforma, este acceso podría tener mayor coherencia dentro de «Mis trámites» o en un espacio específico.

La página de inicio incorpora un **módulo personalizable**, «Mis datos favoritos», que permite seleccionar los accesos que se consideren prioritarios. La funcionalidad responde a una buena lógica de personalización y control del espacio personal, pero su funcionamiento puede generar falsas expectativas, ya que el módulo no muestra directamente el dato seleccionado, sino que es un mero acceso a la sección correspondiente.

App

La aplicación organiza la información en una estructura específicamente adaptada al entorno móvil.

La pantalla principal funciona como punto de entrada personalizado y permite configurar acciones rápidas y datos destacados.



La navegación principal se articula mediante cuatro áreas: Trámites, Mis datos, Calendario y Ajustes, lo que proporciona una estructura relativamente sencilla y fácil de reconocer. Además, la información de «Mis datos» se organiza por materias, como situación personal y familiar, trabajo y prestaciones, educación y formación o salud y asuntos sociales.

Esta organización por ámbitos resulta adecuada para una aplicación orientada a la consulta de información personal, ya que permite acceder al contenido desde categorías próximas a las necesidades de la ciudadanía. Además, la incorporación de una pantalla principal personalizable refuerza la priorización de aquellas funciones que tengan un uso más frecuente y permite configurar acciones rápidas y datos personalizados.

Como aspecto de mejora, la estructura combina diferentes lógicas de organización: algunas funciones se agrupan por tipo de gestión —como trámites o calendario— y otras por ámbito temático —como los datos personales—. Esta diferencia puede requerir cierto aprendizaje inicial para saber dónde localizar una determinada información. Además, la propia evolución de la aplicación ha ido incorporando nuevas secciones, como «Mis documentos» y «Mis comunicaciones», lo que hace especialmente importante mantener una arquitectura estable y comprensible a medida que aumenta el número de funcionalidades.



Ayuda

Web

La plataforma dispone de un módulo de ayuda permanente situado en el lateral derecho de la pantalla, accesible desde cualquier punto de la navegación. Su ubicación es coherente y facilita su identificación. Sin embargo, su funcionalidad es limitada: el contenido se presenta como información estática, sin interacción, buscador interno ni posibilidad de filtrar las consultas. Por tanto, funciona más como un bloque informativo que como una herramienta de ayuda capaz de resolver dudas de forma autónoma.

La plataforma incorpora también ayuda contextual dentro de las diferentes secciones, mediante avisos y notas informativas situados junto al contenido al que hacen referencia. Por ejemplo, al consultar información laboral, aparece una indicación sobre dónde acudir en caso de detectar algún dato incorrecto. Este tipo de ayuda resulta especialmente útil porque aparece vinculada al contexto en el que surge la duda.

En conjunto, la plataforma cubre las necesidades básicas de información y ayuda, pero no ofrece mecanismos suficientes para resolver dudas de manera autónoma y eficiente. La ausencia de preguntas frecuentes, chatbot o buscador específico dentro del espacio de ayuda puede hacer que algunas consultas requieran contactar directamente con la Administración aunque podrían resolverse mediante un sistema de ayuda más completo.

App

La aplicación dispone de un formulario de ayuda específico, de un punto centralizado de consulta con las oficinas de atención a la ciudadanía y también mantiene canales de atención externos al entorno digital, como el teléfono y el correo electrónico de soporte.

ESTATAL
CATALUÑA
COM. MADRID
ANDALUCÍA

- A. Información y contenidos
- B. Interacciones
- C. Claridad
- D. Diseño



Inclusión

Web

Al igual que la app, la plataforma solo ofrece soporte en castellano. La ausencia de opciones en otras lenguas limita el acceso a personas extranjeras residentes en la comunidad.

Sí existen alternativas no digitales para realizar gestiones, principalmente mediante números de teléfono de atención. Sin embargo, estas alternativas no se presentan de forma proactiva ni aparecen vinculadas a cada trámite concreto, sino que se encuentran centralizadas dentro de la sección de ayuda.

App

Las sucesivas versiones de la aplicación han ido renovando la experiencia de usuario para que esta sea más accesible y esté más adaptada a la identidad corporativa.

En mayo de 2025, se incorporó la compatibilidad con VoiceOver, lo que supone un avance importante para personas que utilizan lectores de pantalla.



Consulta de información personal

Web

La consulta de información personal está condicionada por la cobertura real de la plataforma. Esto genera una percepción de plataforma incompleta o con errores de carga, cuando en realidad se trata de una limitación estructural del sistema.

La existencia del enlace «Procedimientos incorporados», situado en la parte superior de «Mis expedientes», permite conocer qué procedimientos están integrados en la plataforma y cuáles no. Esta información resulta útil para gestionar las expectativas de la persona y explicar posibles ausencias de información. No obstante, el acceso presenta una visibilidad limitada y la expresión «Procedimientos incorporados» puede no resultar suficientemente descriptiva para quienes no conocen el significado de «incorporado» en este contexto. Sería conveniente utilizar una denominación más directa que explicara qué información o trámites puede encontrar realmente la persona en este espacio.

App

La organización de «Mis datos» por materias facilita la localización de información heterogénea, de modo que categorías como situación personal y familiar, trabajo y prestaciones, educación y formación y salud y asuntos sociales permiten organizar y desplegar las consultas concretas sobre servicios o procedimientos.



Sin embargo, puede persistir dificultades de comprensión: la información disponible depende de las fuentes y procedimientos que estén integrados. La propia Junta explica que la Carpeta Ciudadana recaba información de otros sistemas y que el contenido disponible depende de las integraciones existentes.



Identificación
y acceso

Web

El único método de acceso que funcionó sin fricción durante las pruebas realizadas fue el certificado digital.

El acceso mediante Cl@ve presenta una dificultad especialmente relevante: cuando la persona intenta autenticarse con Cl@ve PIN o Cl@ve Permanente sin disponer del nivel de registro requerido, el sistema muestra un error técnico —«Error validando la respuesta de autenticación Clave 2»— sin explicar de forma comprensible qué ha ocurrido ni qué debe hacer para resolverlo. El mensaje no está redactado en lenguaje claro, no proporciona ningún paso de actuación y deja a la persona bloqueada en la pantalla, sin una alternativa visible.

App

El acceso a la aplicación requiere identificación mediante Cl@ve o certificado digital e implica un proceso en tres pasos: descarga, identificación y acceso.

La aplicación también ofrece mecanismos de seguridad adicionales propios del entorno móvil, como un pin de seguridad.



Buscador

Web

La plataforma dispone de un buscador identificado con el encabezado «¿En qué podemos ayudarte?», accesible mediante un modal superpuesto.

Sin embargo, su funcionamiento no responde a las expectativas que genera este tipo de herramienta. Las sugerencias que aparecen bajo el campo son fijas y no se adaptan a lo que la persona está escribiendo.

Su principal debilidad se encuentra en la propia ejecución de la búsqueda: al introducir un término y pulsar el botón de búsqueda o la tecla Enter, no se genera ninguna página de resultados. De este modo, la acción más natural dentro de un buscador conduce a un callejón sin salida y limita considerablemente su utilidad.

App

De forma similar, la aplicación dispone de un icono de búsqueda visible en la parte superior de la pantalla principal, por lo que la búsqueda está contemplada como una función accesible desde la interfaz principal.



Retroalimentación

Web

A nivel de navegación, el menú no proporciona ningún indicador visual de la sección activa cuando la persona accede a ella.

No existe un estado seleccionado, subrayado u otro recurso que permita identificar de forma inmediata en qué punto de la plataforma se encuentra.

En cambio, la retroalimentación funciona adecuadamente en los formularios disponibles. Los campos informan en tiempo real de si el dato introducido es correcto o incorrecto y muestran mensajes de error cuando la validación falla. Este comportamiento facilita la corrección durante la introducción de datos y reduce la posibilidad de errores antes del envío. No obstante, no existen trámites que permitan valorar la retroalimentación asociada a un proceso completo.

App

La aplicación incorpora distintos mecanismos de comunicación con la persona usuaria.



Entre ellos destacan las habituales **notificaciones** y un sistema de avisos personalizables, sobre citas, datos y tarjetas, así como alertas relacionadas con fechas relevantes.



El **calendario** constituye otro mecanismo importante de retroalimentación. Además de las citas, puede mostrar eventos asociados a caducidades de certificados y tarjetas y otros acontecimientos relevantes, permitiendo anticiparse a necesidades futuras.



Por lo que respecta a la **navegación**, el menú principal siempre muestra el lugar en el que se encuentra la persona, aunque los errores, cuando se producen, no siempre le permiten entender lo que ha pasado.



Gestión del error

Web

En general, la plataforma ofrece poca información sobre los errores que se producen, lo que deja a la ciudadanía sin una vía clara para comprender qué ha ocurrido o cómo puede avanzar.

El caso más grave se produce en el acceso con Cl@ve. Cuando el nivel de registro no es suficiente, el sistema muestra un mensaje de error técnico que no explica el problema en un lenguaje comprensible. Es una incidencia especialmente relevante porque afecta al propio punto de entrada a la plataforma.

También el módulo «Mis datos favoritos» presenta una dificultad similar, cuando los datos no llegan a cargar no se ofrece ninguna explicación que permita distinguir si se trata de un error técnico puntual, de la inexistencia de datos o de una funcionalidad que todavía no está disponible.

Como aspecto de mejora transversal, sería necesario establecer una estrategia de gestión del error más coherente, basada en mensajes en lenguaje claro, orientación sobre qué hacer a continuación y, cuando el problema no pueda resolverse dentro de la plataforma, una redirección explícita hacia un canal alternativo.

App

La aplicación ha recibido sucesivas actualizaciones orientadas a correcciones, mejoras de usabilidad y seguridad, lo que demuestra que la gestión de incidencias forma parte de su mantenimiento.

Con todo, los usuarios reportan con frecuencia incidencias concretas relacionadas con la disponibilidad de determinados datos, con la consulta de alguna información y con cierres inesperados.



Entrada de datos

Web

Los formularios disponibles incorporan validación en tiempo real.

Cuando un campo contiene un error, se marca en rojo y aparece un mensaje explicativo justo debajo, lo que ayuda a identificar y corregir el problema sin depender solo del color.

Como punto de mejora, el texto introductorio que explica el propósito del formulario aparece truncado por el tamaño del contenedor. Esto impide leerlo completo antes de empezar y puede dificultar la comprensión del la tarea.

Un detalle importante es que se debe comprobar que si la validación consiste en que el error salta mientras la persona aún está escribiendo, puede interrumpir y confundir, sobre todo a usuarios de lector de pantalla o con discapacidad cognitiva. Además, para que sea accesible el mensaje debe estar asociado al campo y anunciarse.

App

Cada campo tiene su etiqueta siempre visible, aunque no siempre se dan etiquetas claras del tipo de dato.

Las etiquetas deben especificar el tipo de dato al que se refieren. Por ejemplo, en casos de correos electrónicos o fechas se debe definir el formato dentro de la misma etiqueta o en un texto relacionado programáticamente.



Introduce tu correo electrónico
ejemplo@email.com



Introduce tu fecha de nacimiento
DD/MM/AA



Comprensión

Web

Los bloques de contenido están bien diferenciados visualmente, lo que facilita la lectura y permite separar con claridad los distintos tipos de información.

Esto constituye uno de los aspectos más sólidos de la interfaz desde el punto de vista de la claridad.

No obstante, la plataforma no incorpora una pantalla de bienvenida ni una explicación introductoria que oriente a las personas que acceden por primera vez sobre qué es la Carpeta Ciudadana, qué pueden hacer en ella y cuáles son sus límites. Esta ausencia puede incrementar la curva de aprendizaje inicial.

Además, el módulo «Mis datos favoritos» introduce una expectativa de personalización que la implementación actual no termina de cumplir.

App

La aplicación incorpora una ventaja frente a la web: la navegación está reducida a un conjunto limitado de áreas principales y los contenidos se organizan mediante categorías más temáticas.

La pantalla de inicio permite además personalizar acciones rápidas y datos.

La denominación de las secciones principales —«Trámites», «Mis datos», «Calendario» y «Ajustes»— es relativamente directa y permite anticipar qué tipo de contenido se encontrará en cada espacio. También resulta positiva la utilización de etiquetas como «Trabajo y prestaciones», «Educación y formación» o «Salud y asuntos sociales», que acercan la organización de la información a ámbitos reconocibles para la ciudadanía.



Ubicación,
reconocimiento
y seguridad

Web

La identidad visual de la Junta de Andalucía está presente de forma consistente dentro de la plataforma, lo que favorece el reconocimiento institucional y contribuye a transmitir una sensación de seguridad.

Sin embargo, el menú de navegación no refleja visualmente la sección activa, privando a la persona de una referencia básica sobre su ubicación. Tampoco se han identificado migas de pan en las pantallas analizadas. Como consecuencia, la persona debe inferir dónde se encuentra a partir del contenido que está visualizando, en lugar de recibir esta información directamente a través del sistema de navegación.

App

La aplicación utiliza de forma consistente la identidad visual de la Junta de Andalucía y mantiene elementos institucionales visibles en la interfaz, reforzando el reconocimiento del servicio.

La navegación móvil se apoya en una barra inferior con accesos diferenciados a las áreas principales, lo que facilita saber qué espacios están disponibles y permite desplazarse entre ellos.

La aplicación permite también utilizar tarjetas digitales y, en determinados casos, incorporarlas a la cartera del dispositivo, ampliando la utilidad del teléfono como soporte de acreditaciones administrativas.



Lenguaje UX

Web

La plataforma presenta una convivencia desigual entre un lenguaje orientado a la persona y una terminología técnica o administrativa que no siempre ha sido adaptada.

En la navegación principal, el tono resulta cercano y comprensible. Sin embargo, a medida que se profundiza en la plataforma aparecen términos que incrementan innecesariamente la carga cognitiva, como «NIF del sujeto pasivo».

Los mensajes de error reproducen esta misma dificultad, ya que utilizan un lenguaje técnico y propio del sistema en lugar de explicar el problema desde la perspectiva de la persona usuaria.

Las principales llamadas a la acción son, en general, claras y directas, como «Pagar» o «Solicitar cita». No obstante, no siempre describen el resultado de la acción ni permiten anticipar qué ocurrirá después de hacer clic.

App

Los nombres «Mis datos», «Calendario», «Trámites» o «Ajustes» son breves y permiten anticipar razonablemente el contenido de cada sección.

También la organización de los datos mediante materias utiliza denominaciones próximas al lenguaje cotidiano, como «Trabajo y prestaciones», «Educación y formación» o «Salud y asuntos sociales».

Sin embargo, tanto la web como la aplicación también siguen conteniendo terminología administrativa en numerosos trámites y consultas.

AJUSTES

MIS DATOS

TRÁMITES

CALENDARIO

ESTATAL
CATALUÑA
COM. MADRID
ANDALUCÍA

- A. Información y contenidos
- B. Interacciones
- C. Claridad
- D. Diseño



Colores y contraste

Web

La plataforma utiliza una paleta contenida y coherente con la identidad institucional de la Junta de Andalucía, basada principalmente en verde corporativo, blanco y gris, con el rojo reservado para los estados de error.

Esta austeridad cromática resulta adecuada para un entorno administrativo, en el que la claridad debe prevalecer sobre la expresividad visual.

Los bloques de contenido están bien diferenciados tanto mediante la jerarquía visual como a través del contraste entre colores, facilitando la identificación de las distintas áreas de información.



App

La aplicación también **utiliza una identidad visual vinculada a la Junta de Andalucía** y una interfaz basada principalmente en fondos claros, elementos verdes asociados a la identidad corporativa y diferentes colores de apoyo para distinguir categorías de información. Esta diferenciación permite separar visualmente bloques y materias sin recurrir a una interfaz excesivamente sobrecargada o decorativa.

A

Tipografía

Web

La plataforma utiliza una tipografía de palo seco en todo el sitio, adecuada para entornos digitales por su legibilidad en pantalla.



El texto se encuentra alineado a la izquierda de forma consistente, lo que facilita la lectura y sigue las convenciones habituales de presentación de contenidos digitales.



La jerarquía tipográfica también está bien definida. Los títulos de sección, como «Mi perfil», «Mis datos» o «Próximos eventos», presentan un tamaño claramente diferenciado respecto al cuerpo de texto. Además, las negritas se utilizan para destacar nombres de eventos y títulos de elementos de lista, facilitando el escaneo visual de la página.

App

La interfaz de la aplicación también utiliza una tipografía sin serifa y presenta una jerarquía visual diferenciada entre títulos, categorías y contenido.



Los encabezados de las distintas secciones se distinguen claramente del contenido secundario y las etiquetas de las opciones se mantienen en tamaños adecuados para una interfaz móvil.



La organización mediante tarjetas y bloques de información contribuye además a separar visualmente los contenidos.



Recursos visuales

Web

Los iconos constituyen el principal recurso gráfico de la interfaz.

Aparecen en el menú de navegación superior acompañando a las distintas secciones y también en algunos bloques de contenido para reforzar el mensaje escrito. En todos los casos se acompañan de una etiqueta textual, evitando que el significado dependa exclusivamente de la interpretación del icono.

No se utilizan, sin embargo, ilustraciones, infografías ni vídeos explicativos. Teniendo en cuenta el perfil de la plataforma y la complejidad de algunos de sus procesos, recursos como una infografía de bienvenida o elementos gráficos que acompañen a los estados de los trámites podrían contribuir a mejorar la comprensión sin necesidad de incrementar significativamente la carga visual.

App

Los iconos desempeñan un papel relevante en la navegación de la aplicación. Acompañan a las principales secciones y a las diferentes categorías de datos, funcionando como apoyo visual a las etiquetas textuales.

Además, las tarjetas digitales incorporan elementos visuales propios de cada acreditación y pueden integrarse en la cartera digital del dispositivo.



Adaptabilidad
y rendimiento

Web

La web se adapta correctamente a diferentes anchos de pantalla, pasando de una estructura de dos columnas a una sola sin errores ni comportamientos visuales anómalos. Asimismo, se visualiza correctamente en los navegadores analizados.

Como aspecto de mejora, el rendimiento de carga resulta inconsistente dependiendo de la sección. En algunos casos, la página puede tardar más de diez segundos en cargar, lo que supone una fricción importante y puede favorecer el abandono de la plataforma por parte de personas que esperan una respuesta más inmediata.

App

La aplicación está específicamente desarrollada para dispositivos móviles y tabletas y algunas de sus actualizaciones se han presentado expresamente como una experiencia más adaptada y accesible al entorno móvil, con sucesivas correcciones y mejoras de usabilidad.



Consistencia

Web

Dentro de la parte privada de la plataforma existe una consistencia visual razonable.

La paleta cromática, la tipografía y la estructura de maquetación se mantienen estables entre las distintas secciones. Los elementos de navegación, los bloques de contenido y los widgets laterales siguen patrones reconocibles, lo que facilita la orientación una vez que la persona se ha familiarizado con el entorno.

App

La app ofrece una estructura visual que, en general, es coherente entre la pantalla principal, «Mis datos», «Calendario» y las diferentes categorías de información.

La utilización de patrones repetidos —tarjetas, iconos, etiquetas, navegación inferior y bloques de información— facilita el reconocimiento de las distintas funciones una vez que la persona se familiariza con la aplicación, aunque existen diferencias entre las familias de iconos elegidas en algunas pantallas.



Claridad

Web

La interfaz presenta un diseño visualmente limpio y ordenado.

Utiliza una cantidad limitada de colores, un amplio espacio en blanco y una estructura que prioriza el contenido frente a la decoración. En la página de inicio, la información más relevante aparece en primer lugar: los próximos eventos y las tarjetas frecuentes, seguidos de accesos rápidos a los últimos contenidos visitados. Esta jerarquía responde adecuadamente a las necesidades de una persona que accede con una tarea concreta en mente.

La columna lateral, con el calendario y los accesos rápidos, complementa el contenido principal sin interrumpirlo. Asimismo, el widget de «Últimos visitados» resulta útil para retomar gestiones iniciadas anteriormente.

App

De modo similar, la aplicación también presenta una interfaz visual limpia, basada en bloques de información, tarjetas y espacios diferenciados.

Uno de los principales valores del diseño es la posibilidad de personalizar la pantalla de inicio, tanto mediante acciones rápidas como mediante datos seleccionados por la persona. Esto permite adaptar el punto de entrada a las necesidades individuales y reducir el número de pasos para acceder a funciones frecuentes.

La aplicación también incorpora elementos especialmente útiles en situaciones en las que la persona necesita actuar con rapidez, como Contactar, las alertas o el calendario de caducidades. En conjunto, estos recursos hacen que el diseño no se limite a presentar información, sino que ayude a anticipar determinadas acciones administrativas.

Otros informes

De dónde venimos

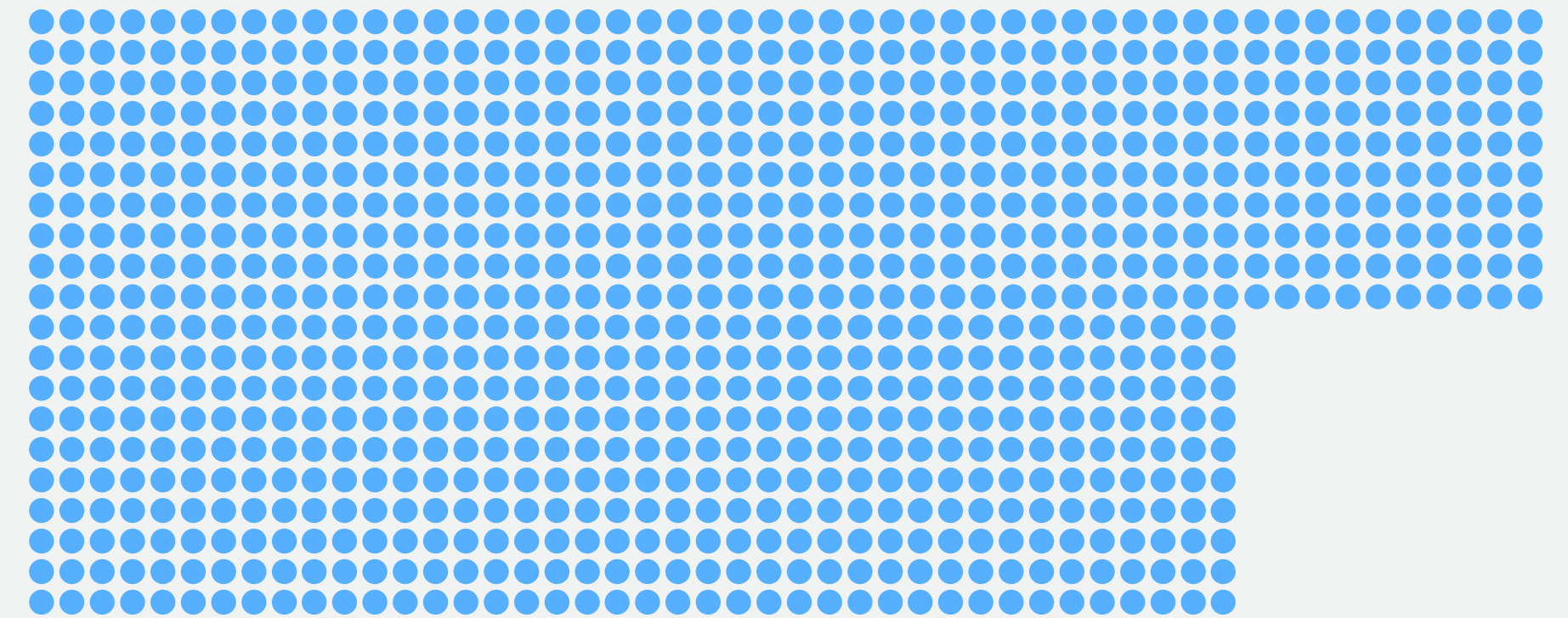


Desde 2020, publicamos anualmente el informe “¿Habla claro la Administración?”, un proyecto de investigación que analiza el grado de claridad de la comunicación de las administraciones públicas españolas.

**Nuestro objetivo es claro:
defender el derecho a
entender como un derecho
esencial y un indicador de
calidad democrática.**

6

**años analizando la claridad
de la Administración**



A lo largo de estos años, hemos abordado, mediante distintos focos temáticos, la experiencia real de las personas en su relación con lo público. Hemos analizado más de

900

textos, trámites y plataformas, hemos puesto el foco en los públicos vulnerables, en los trámites digitales, en los ayuntamientos o en las barreras específicas de los trabajadores autónomos.

Este es el recorrido

¿Habla claro la Administración a los públicos vulnerables?

Estudiamos cómo se comunican ayudas, subsidios y servicios dirigidos a colectivos en situación de vulnerabilidad. Incorporamos nuestra fórmula de medición basada en cuatro pilares (lenguaje, usabilidad, accesibilidad y diseño de interacción) y empezamos a utilizar nuestras herramientas propias, (como Clara API).

2021

¿Entiendes a tu ayuntamiento?

Pusimos el foco en la administración más cercana: los ayuntamientos. Estudiamos las webs de las 52 capitales de provincia y de las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla para medir el grado de claridad de sus servicios digitales. El informe también reconoció buenas prácticas locales como referentes de transparencia y comunicación clara responsable.

2023

¿Entendemos la información sobre nuestra salud?

Junto al Hospital General Universitario Gregorio Marañón, analizamos cómo se comunica la información sanitaria y hasta qué punto resulta comprensible para las personas. El trabajo puso el foco en la Comunicación Clara como una herramienta para mejorar la comprensión y facilitar la relación entre pacientes y profesionales sanitarios.

2025

2020

¿Habla claro la Administración?

El punto de partida. Analizamos más de 750 textos de instituciones públicas para detectar los puntos débiles del lenguaje administrativo, con especial foco en las páginas web. Evaluamos hasta qué punto la Administración respeta el derecho a entender de la ciudadanía a lo largo de su vida.

2022

¿Son claros los trámites digitales?

Nos centramos en la experiencia digital con la Administración. Analizamos 40 trámites telemáticos en distintas capas administrativas y sumamos una encuesta ciudadana para recoger cómo perciben las personas esos procesos. Este informe evidenció cómo la digitalización, sin claridad, puede convertirse en un laberinto.

2024

¿Autónomos dependientes?

Analizamos la claridad en los trámites para hacerse autónomo, desde una perspectiva de accesibilidad, lenguaje y orientación práctica. El estudio reflejó cómo la dificultad para entender y ejecutar los trámites frena el emprendimiento e incrementa la dependencia de servicios privados.

