

Caso de estudio – Carpeta Ciudadana

"El ciudadano no debe ser el mensajero del estado". Tomando esto como principio, el gobierno está diseñando el sistema *Carpeta Ciudadana* cuyas características principales se describen a continuación. En primer lugar, el sistema ha sido concebido como un enorme repositorio virtual en el cual los ciudadanos puedan almacenar a perpetuidad documentos que lo conciernen pero que, a diferencia del mundo físico, sean fáciles de compartir con entidades y empresas y además tengan todas las garantías de seguridad que hoy sólo se logran a través de trámites como apostillas y autenticaciones.

En segundo lugar, el sistema se está diseñando para que haya una importante participación de actores privados que actuarán como operadores del sistema. De forma similar a como sucede con la planilla electrónica de aportes parafiscales o con el RUNT, el estado ha reconocido su propia incapacidad para manejar, controlar y financiar una plataforma como la que se quiere construir y ha recurrido al apoyo de privados para compartir los riesgos,

las inversiones y los costos de administración. Cada una de las empresas operadoras del sistema tendrá que

poner su propia infraestructura para prestar unos servicios básicos gratuitos (que se describen a continuación)

y unos servicios "Premium" por los cuales podrá cobrar. El Estado, a través del Ministerio TIC, ofrecerá unos

servicios técnicos de base que son necesarios para permitir la interoperabilidad entre todos los actores del sistema.

Para entender el uso esperado del sistema, considere el siguiente ejemplo. El ciudadano Andrés Zapata decide empezar a usar los servicios de Carpeta Ciudadana y se inscribe ante el operador **Mi Carpeta**. El operador primero realiza un procedimiento de verificación y una consulta a la Registraduría, luego le informa a Min TIC que el ciudadano es ahora cliente suyo y por último sube a la carpeta del ciudadano el documento de identidad (firmado por la Registraduría). Un ciudadano sólo puede estar registrado ante un operador a la vez, pero puede solicitar la transferencia de un operador a otro. Por el contrario, la cuenta de correo generada para cada ciudadano no

puede ser cambiada después de la primera vez que se haga el registro. En el caso de Andrés, su cuenta será

andresr.zapatap.20168@carpetacolombia.co y todos los documentos que se le envíen a esa dirección aparecerán en la carpeta.

Para empezar a darle uso a la carpeta, Andrés envía al Ministerio de Educación Nacional (MEN) una solicitud para

que sus diplomas y actas de grado se suban a la carpeta. El MEN tiene un convenio con un operador de carpeta

llamado **GovCarpeta** y procederá a subir los documentos firmados digitalmente para que le sean entregados a Andrés. A través del centralizador del Min TIC, el sistema de GovCarpeta ubicará el operador al que está afiliado

Andrés y procederá a hacer el envío de los documentos para su almacenamiento. Junto con el documento se

envían los metadatos asociados, los cuales permiten clasificarlo, identificarlo, contextualizarlo con información

detallada, determinar qué entidad avala el documento y qué fechas tiene asociadas. La transferencia se debe

hacer directamente, sin pasar por el centralizador. Cuando los documentos hayan llegado, Andrés recibirá una

notificación por correo electrónico y cuando ingrese a su carpeta podrá ver los documentos allí publicados.

Andrés podrá descargarlos para imprimirlos, o dejarlos allí para su archivo a perpetuidad.

Andrés está también participando en un concurso para conseguir un trabajo en una entidad pública. A través de la interfaz que le ofrece su operador, Andrés puede armar un paquete de documentación para enviárselo a la entidad: si la entidad ya está inscrita ante algún operador de carpeta, los documentos le llegarán a través de su operador y le aparecerán en su carpeta institucional; de lo contrario, le llegarán por correo electrónico. En ambos casos los documentos electrónicos están firmados para que su autenticidad no pueda ser discutida.

Otro trámite en el que Andrés se ha visto beneficiado con el uso de la carpeta fue una solicitud de visa: cuando Andrés entregó el formulario de solicitud, el funcionario encargado ingresó al operador ante el que está registrada la embajada y registró una petición de documentos dirigida a Andrés (cédula, pasaporte, carta laboral,

extractos bancarios). Andrés recibió a través de un SMS y de un email la notificación de la solicitud y entró a su

carpeta para autorizar el envío de los documentos solicitados. Para los documentos que no tenía en la carpeta,

Andrés subió un documento temporal (no firmado) y registró también las solicitudes a las entidades

correspondientes para obtener los documentos definitivos.

Por último, el operador de televisión e internet al que está afiliado Andrés quiere hacer uso de la carpeta ciudadana para almacenar todos los documentos asociados a las PQRS. Esto es un servicio Premium ofrecido por el operador **PQCarpeta** que permite armar casos de soporte al cliente dentro de su sistema y solicitarles documentos a los clientes a través de sus interfaces de carpeta (sin importar el operador al que estén afiliados).

La solución descrita tiene que satisfacer una serie de requerimientos (funcionales y de calidad) asociados con la

necesidad de atender un país entero: en el caso ideal, se espera que cada ciudadano del país cuente con una

carpeta desde el momento de ser registrado y que la cantidad de documentos registrados crezca

progresivamente. Por ejemplo, en un futuro cercano los documentos deberían incluir certificaciones de alergias,

escrituras, declaraciones de renta o información de participación en sociedades. Estos documentos serán tan

importantes que la disponibilidad de estos debe ser prácticamente total. La cantidad de documentos no

,

certificados estará limitada por usuario, pero se espera que todos los documentos certificados puedan

mantenerse sin importar su tamaño.

Además de los beneficios para los ciudadanos, el Estado también espera sacar provecho de los documentos que

,

se almacenen, por ejemplo, conociendo mejor a los ciudadanos. Así, en una primera fase, a partir del análisis de

los metadatos asociados a los documentos, se planea poder resolver preguntas enfocadas en 3 contextos: Notarías, Instituciones de educación y Registraduría.

Otro requerimiento muy importante tiene que ver con varios aspectos de seguridad: los documentos deben ser confidenciales, debe haber complejos sistemas de autorización para evitar que las personas no autorizadas vean o modifiquen los documentos equivocados, y debe haber un mecanismo sólido de autenticación. Min TIC ha descartado que el sistema sea en tiempo real, pero la latencia en el envío y recepción de mensajes debe ser tan baja como sea posible.

Finalmente, hay que considerar que todos los ciudadanos del país, incluyendo a muchos con un bajo grado de apropiación de las tecnologías de información, deben ser capaces de usar el sistema. Por lo tanto, la usabilidad se convierte en un asunto de la máxima prioridad.

No existen restricciones con respecto a las tecnologías sobre las que se deben implementar los sistemas de los operadores, ni tampoco sobre los lugares donde se debe almacenar la información (en particular es válido que se use un sistema de almacenamiento cloud que no se encuentre dentro del país). Sin embargo, el centralizador del Ministerio debe manejar la mínima cantidad de transacciones y debe tener que almacenar la mínima cantidad de información. Adicionalmente, el Ministerio apreciará especialmente soluciones que minimicen la cantidad de datos que tengan que transferirse entre los operadores y el centralizador.