



Principado de  
**Asturias**

Consejería de Presidencia, Reto Demográfico, Igualdad y Turismo  
Dirección General de Estrategia Digital e Inteligencia Artificial

---

miPrincipado: Plataforma  
integral de relación digital  
con la ciudadanía





## Contenido

1. RESUMEN .....	3
2. ANTECEDENTES.....	3
3. RETOS / OBJETIVOS PERSEGUIDOS .....	4
4. FASES DEL PROYECTO.....	5
5. Nuevos servicios, mejoras en eficiencia y reducción de costes .....	6
6. CONCLUSIONES .....	9





## 1. RESUMEN

La transformación digital de las Administraciones Públicas ha avanzado de forma notable en los últimos años, pero este progreso ha evidenciado también un reto estructural: la relación digital con la ciudadanía suele estar fragmentada en múltiples portales, sedes y “carpetas” sectoriales, cada una con su lógica, sus accesos y su forma de presentar la información. Esta dispersión provoca fricción en la experiencia de usuario, duplicidades en la aportación de información y una percepción de complejidad que penaliza la adopción, incluso cuando los servicios están técnicamente digitalizados.

En este contexto, **miPrincipado** nace como una respuesta para **redefinir el modelo de relación digital** del Principado de Asturias con ciudadanía y empresas, con una visión clara: pasar de una administración digital basada en **trámites aislados** a una administración digital basada en **relación continua**, con un punto único de acceso, experiencia coherente y un área personal que concentra la información relevante. Esta orientación —centrada en cercanía, eficacia y proactividad— permite evolucionar desde el “**voy a un portal cuando lo necesito**” hacia el “**tengo un espacio personal que me acompaña y me ordena mi vida administrativa**”.



La evolución natural de esta visión es entender **miPrincipado** no solo como un front-end de servicios, sino como una **plataforma relacional** que, apoyada en un **CRM** enfocado en las personas y en capacidades de **integración**, unifica interacciones y servicios en torno a una identidad administrativa única. Esta aproximación es especialmente relevante cuando se incorporan dominios tradicionalmente más separados del resto de la administración, como el ámbito de Justicia, y cuando se avanza hacia una **federación de carpetas** que evite al ciudadano navegar por múltiples áreas personales inconexas.

## 2. ANTECEDENTES



La digitalización de los servicios públicos se ha desarrollado históricamente de forma sectorial. Cada área administrativa ha incorporado sus propias aplicaciones, sedes electrónicas y áreas personales, respondiendo a necesidades concretas, pero sin una visión transversal de la relación con el ciudadano.

Este modelo ha generado un ecosistema complejo y fragmentado, en el que las personas deben gestionar múltiples accesos, interfaces y procesos, adaptándose a lógicas distintas según el ámbito (educación, servicios sociales, fiscalidad, justicia, etc.). La consecuencia directa es una experiencia digital poco intuitiva, con alta carga cognitiva y con repetición constante de información y documentación.

Desde el punto de vista interno, esta fragmentación también tiene un impacto relevante:

- sistemas aislados con baja interoperabilidad
- dificultad para reutilizar el dato
- duplicidades tecnológicas
- escasa capacidad para construir servicios realmente transversales.
- 

En muchos casos, la digitalización se ha limitado a trasladar procesos existentes a formato electrónico, sin replantear el modelo de relación. Se digitaliza el trámite, pero no la experiencia; se informatiza el procedimiento, pero no se integra la información.

**miPrincipado** surge para romper esta lógica y avanzar hacia un modelo estructuralmente distinto: una Administración concebida como **organización relacional**, donde el ciudadano deja de interactuar con servicios aislados y pasa a relacionarse con una **plataforma única** que **conoce su contexto, recuerda su historial y acompaña su vida administrativa**.

### 3. RETOS / OBJETIVOS PERSEGUIDOS

El principal reto del proyecto ha sido evolucionar desde un modelo basado en aplicaciones independientes a un modelo de infraestructura relacional compartida. Esto implica no solo un cambio tecnológico, sino también un cambio profundo en la forma de concebir los servicios públicos digitales.

Entre los **retos más relevantes** destacan:

#### **Integración tecnológica**

Conectar múltiples sistemas corporativos heterogéneos dentro de una arquitectura común, manteniendo coherencia funcional, seguridad y trazabilidad.

#### **Federación de identidades**

Unificar múltiples perfiles y áreas personales dispersas en una sola identidad administrativa (single sign on), sin perder información ni romper procesos existentes.



## Integración del ámbito de Justicia

Incorporar uno de los dominios más sensibles y complejos dentro del mismo modelo de relación digital, superando la tradicional separación entre justicia y administración general.

## Gobernanza del dato

Garantizar que la centralización de información se realiza con control de accesos, protección de datos personales, trazabilidad de operaciones y cumplimiento normativo.

## Transformación organizativa

Impulsar un cambio cultural en los servicios, pasando de una lógica de "mi aplicación" a una lógica de "plataforma común de relación con la ciudadanía".

Los **objetivos** perseguidos por el proyecto son:

- Implantar un CRM enfocado a la ciudadanía que consolide toda la relación administrativa.
- Construir una identidad digital única.
- Integrar dominios administrativos, incluyendo Justicia.
- Facilitar la reutilización del dato y de la documentación.
- Servicios simplificados como el acceso a cuentas bancarias.
- Convertir la relación digital en un proceso continuo, proactivo y centrado en la persona.

## 4. FASES DEL PROYECTO

El proyecto se ha desarrollado de forma progresiva, combinando visión estratégica, desarrollo tecnológico y gestión del cambio organizativo:

- **Fase 1. Diseño del modelo CRM enfocado a la ciudadanía.**  
Se definió el marco conceptual de **miPrincipado** como sistema de relación. Se estableció el modelo de identidad administrativa única, el diseño del área personal y los principios de seguridad, trazabilidad y experiencia de usuario.
- **Fase 2. Arquitectura de integración.**  
Se construyó la capa de interoperabilidad que permite conectar la plataforma con los principales sistemas corporativos: **gestión de expedientes, notificaciones, firma electrónica, repositorios documentales y sistemas económicos.**
- **Fase 3. Despliegue funcional.**  
Se habilitó el **área personal** como **núcleo operativo**, permitiendo consultas de expedientes, gestión documental, firma, notificaciones y seguimiento de trámites en tiempo real.
- **Fase 4. Integración de Justicia**



Se incorporaron **sistemas judiciales** dentro de la misma arquitectura de identidad y relación, con políticas reforzadas de seguridad y control de accesos.

- **Fase 5. Federación de carpetas**

Se avanzó hacia la **unificación progresiva de áreas personales**, eliminando silos y consolidando la identidad administrativa única.

## 5. Nuevos servicios, mejoras en eficiencia y reducción de costes

Gracias a **miPrincipado** se ha habilitado un conjunto de servicios que no existían previamente como sistema integrado:

- **CRM enfocado a la ciudadanía**

El diseño **CRM** de **miPrincipado** permite una personalización inteligente de la experiencia digital en función de los intereses declarados y la actividad del usuario.

Desde el primer acceso, la plataforma permite seleccionar temáticas de interés y, a partir de ese momento, adapta accesos directos, contenidos destacados, avisos y notificaciones push. Esta segmentación se comporta de forma equivalente a los sistemas de personalización del sector privado, pero aplicada al contexto público y bajo estrictos criterios de protección de datos.

- **Área personal unificada**

Acceso centralizado a expedientes, notificaciones, firma, documentación y servicios sectoriales.

### Mi perfil

📄 Te mostramos los datos que sabemos sobre ti para que puedas consultarlos con facilidad.

<b>Información general</b> 🔍 Mis datos 📄 ¡Completado! 📍 Mi dirección Datos incompletos 💰 Mis cuentas bancarias Datos incompletos 👛 Mis pagos	<b>Configuración</b> 🔧 Mis preferencias 📄 ¡Completado!	<b>Permisos y privacidad</b> 🔒 Uso de datos personales 🗑️ Limpiar mis datos
---	--	---

## Reutilización documental

La reutilización documental en **miPrincipado** no se limita a la simple conservación de ficheros aportados por la ciudadanía, sino que se apoya en



un modelo avanzado de gestión documental orientado a convertir la información aportada en un activo reutilizable y estructurado.

La plataforma distingue de forma explícita entre **documentos reutilizables y no reutilizables**, informando en todo momento a la persona usuaria sobre qué información será almacenada y con qué finalidad. Además, permite incorporar documentación al repositorio personal tanto en el contexto de un trámite concreto como de forma proactiva, facilitando la construcción de un archivo administrativo personal disponible para futuros procedimientos.

Este modelo se ve reforzado por la incorporación gradual de capacidades de inteligencia artificial orientadas a la **lectura automática, clasificación y extracción de información relevante** de los documentos aportados. Mediante técnicas de **reconocimiento de texto y análisis semántico**, el sistema es capaz de identificar el tipo documental, detectar datos clave (fechas, vigencia, personas afectadas, relaciones de representación) y proponer su reutilización en procedimientos posteriores.

### Documentación a aportar

Acción	Reutilización	Descripción	Estado
Adjuntar y firmar	No reutilizable	Solicitud	(pendiente)
Adjuntar y firmar	No reutilizable	Estatutos	(pendiente)
Cancelar		Libro de familia (reutilizable)	doc2.pdf
Acción	Reutilización	Descripción	Estado
Adjuntar y firmar	No reutilizable	Carné de cooperativista	(pendiente)

Los documentos marcados con se van a reutilizar en esta administración en este y futuros tramites.

Los documentos marcados con se han incorporado al presente tramite pero no se reutilizarán para futuros tramites pues usted no ha dado su consentimiento. (Aunque la organización si los tiene identificados como reutilizables).

Los documentos marcados con no son reutilizables

- **Integración de Justicia**

La integración entre **miPrincipado** y **Justicia** se apoya en un modelo de autenticación federada que permite a los usuarios acceder a servicios de distintas administraciones utilizando una única identidad digital.

Este sistema gestiona identidades y autorizaciones mediante **plataformas corporativas**, garantizando la trazabilidad de las operaciones y el **cumplimiento normativo** en materia de protección de datos, conforme a los principios del Esquema Nacional de Seguridad y del Esquema Nacional de Interoperabilidad.



## • Federación de carpetas

Desde la perspectiva del usuario, esta federación se traduce en una **experiencia fluida, sin necesidad de registros duplicados ni saltos entre plataformas**. Desde la perspectiva organizativa, permite automatizar procesos que antes requerían gestiones paralelas, presentación presencial de documentación o intermediación manual entre administraciones.

Este modelo técnico sienta las bases para una federación progresiva de servicios digitales, en la que **miPrincipado** actúa como capa de orquestación de identidades y relaciones entre distintos ecosistemas administrativos.



## • Gestión económica centralizada

**miPrincipado** ha incorporado un modelo innovador de gestión económica que elimina la necesidad del clásico fichero de acreedores y de la aportación repetida de documentación bancaria.

Desde el área personal, la ciudadanía y las empresas pueden **dar de alta, modificar o eliminar hasta cuatro cuentas bancarias**, manteniendo siempre actualizada su información económica sin necesidad de aportar certificados en cada procedimiento. Esta gestión se integra con sistemas de interoperabilidad bancaria que permiten verificar automáticamente la validez y titularidad de las cuentas, informando de ello al usuario.



Gracias a esta integración, los pagos se pueden realizar de forma **directa** sobre cualquier cuenta válida del ciudadano o empresa, sin trámites adicionales ni carga documental. Para la Administración, este modelo elimina tareas manuales repetitivas, reduce errores en la gestión económica y acelera de forma significativa los procesos de pago.

**Mis cuentas bancarias**

Tus cuentas, siempre protegidas y accesibles.

[Consultar mis datos de acreedor](#)

No hay cuentas bancarias disponibles.

**Añadir cuenta bancaria**

**Añadir cuenta bancaria**

IBAN Requerido  
El campo IBAN es obligatorio.

El formato de la cuenta bancaria debe ser similar al siguiente E5000000000000000000000000.

Autorizo al Principado de Asturias a efectuar pagos en cualquier de las cuentas registradas en el sistema contable del Principado de Asturias. Requerido

Autorizo al Principado de Asturias a verificar con las entidades de crédito o bancarias las cuentas indicadas en este formulario. Requerido

Se ha enviado al Sistema de gestión contable del Principado de Asturias una propuesta para dar de alta su cuenta bancaria. Una vez aprobada la verá reflejada en su área personal.

### • Notificaciones proactivas

Este modelo permite a la Administración comunicarse de forma proactiva, evitando el ruido informativo y ofreciendo únicamente información relevante según el perfil y contexto de cada persona. Se refuerza así un vínculo estable con la ciudadanía, basado en notificaciones centralizadas, seguimiento de expedientes, alertas proactivas y atención directa.

Estos servicios han permitido:

- Reducción de tiempos de tramitación.
- Menor carga administrativa.
- Disminución de errores.
- Ahorro de costes asociados a duplicidades tecnológicas.
- Mayor capacidad de absorción de demanda digital.

## 6. CONCLUSIONES

**miPrincipado** consolida un modelo de relación digital basado en un **CRM ciudadano**, en el que la Administración deja de gestionar trámites aislados y pasa a gestionar relaciones continuas con las personas. Este enfoque



permite disponer de una **visión estructurada y transversal de la vida administrativa de cada usuario, integrando interacciones, expedientes, comunicaciones y datos en un único entorno digital.**

La implantación de este CRM público transforma la forma en que se utiliza la información. Los datos dejan de ser meros registros dispersos en sistemas independientes y pasan a convertirse en un **activo compartido, reutilizable y gobernado**, que mejora la calidad del servicio, reduce duplicidades y facilita una toma de decisiones más eficiente y basada en información real.

Uno de los pilares fundamentales del proyecto es la **reutilización de documentación**, que permite a la ciudadanía aportar documentos una sola vez y utilizarlos en distintos procedimientos. Este enfoque reduce significativamente la carga administrativa, minimiza errores derivados de documentación incompleta o desactualizada y disminuye el número de subsanaciones, mejorando tanto la experiencia del usuario como la eficiencia interna de la organización.

La **federación de carpetas administrativas** representa otro avance estructural. Frente a un modelo tradicional basado en múltiples áreas personales independientes, **miPrincipado** ofrece una identidad administrativa única que integra información procedente de distintos dominios. El ciudadano dispone así de una visión completa de su relación con la Administración, sin necesidad de navegar entre plataformas diferentes ni aprender lógicas de funcionamiento distintas.

Asimismo, la **gestión centralizada de datos económicos y cuentas bancarias** desde **miPrincipado** introduce una mejora sustancial en los trámites con impacto financiero. La posibilidad de mantener actualizada esta información y reutilizarla en distintos procedimientos evita aportaciones repetidas, reduce errores en pagos y cobros y agiliza de forma notable la tramitación de expedientes económicos.

En conjunto, **miPrincipado** consolida un modelo de integrado de gestión de la relación con la ciudadanía, donde la tecnología no se limita a digitalizar procesos, sino que articula un sistema de gestión de la relación con la ciudadanía, basado en la integración, la reutilización de la información y la simplificación real de la experiencia administrativa. Este enfoque sienta las bases de una gestión pública más eficiente, coherente y orientada al valor público.