Introducción

Cuenta Única Ciudadana

Cuenta Única Ciudadana (CUC) es la plataforma de identidad digital dominicana que permite que un ciudadano use una sola cuenta para acceder a distintos servicios digitales gubernamentales. En lugar de tener un usuario y contraseña diferentes para cada institución o portal, el ciudadano utiliza una única identidad asociada a su cédula y a sus datos personales validados.

En términos simples, CUC funciona como la puerta de entrada a los servicios digitales del gobierno. Su propósito principal es simplificar el acceso, fortalecer la seguridad y ofrecer una base común de autenticación para las instituciones que brindan servicios en línea.

CUC no debe verse únicamente como un sistema de login. Su valor real está en que se convierte en una capa transversal de identidad digital para el Estado, reduciendo fricción para el ciudadano y facilitando que las instituciones integren sus servicios sobre una misma base de autenticación y confianza.

Contexto

La primera versión de Cuenta Única Ciudadana permitió sentar las bases del acceso unificado a servicios digitales del Estado. Gracias a esta primera etapa, se logró validar que el país podía operar un mecanismo centralizado de autenticación ciudadana, con validación de identidad, seguridad basada en estándares modernos y capacidad de integración con múltiples plataformas gubernamentales.

Sin embargo, con el paso del tiempo, la operación diaria del sistema ha dejado en evidencia nuevas necesidades. La experiencia del ciudadano puede mejorar, el soporte operativo necesita herramientas más robustas y la toma de decisiones requiere métricas y trazabilidad que hoy no están disponibles de forma estructurada.

A partir de esa realidad surge Cuenta Única Ciudadana versión 2 (CUC v2), como una evolución del proyecto hacia una plataforma más completa, medible, sostenible y útil tanto para el ciudadano como para el Estado.

Versión 1

La versión 1 de CUC cumple una función esencial: permite que un ciudadano cree su cuenta y la utilice para autenticarse en los servicios gubernamentales integrados.

Capacidades principales

- Registro de ciudadanos con validación de identidad
- Asociación de la cuenta al número de cédula
- Inicio de sesión unificado para servicios integrados
- Recuperación de acceso mediante correo electrónico
- Integración con proveedores y protocolos modernos de identidad
- Uso de verificación biométrica para validar que quien se registra es realmente la persona correspondiente

Valor que aportado

La primera versión resolvió un problema importante: evitar que cada institución tuviera que manejar credenciales propias y permitir que el ciudadano accediera con una sola cuenta a varios servicios del Estado. Eso representó un paso importante en la modernización digital gubernamental.

Limitaciones identificadas

Aunque la versión 1 funciona, su alcance es limitado frente a las necesidades actuales. Entre las principales limitaciones se encuentran:

- La cuenta está centrada casi exclusivamente en autenticación
- El ciudadano no tiene suficientes funcionalidades de autoservicio
- El equipo interno carece de métricas operativas consolidadas
- El soporte al ciudadano cuenta con herramientas limitadas para diagnosticar incidentes
- No existe una trazabilidad robusta del recorrido del ciudadano dentro de los flujos
- No hay un backoffice maduro que permita administración completa, monitoreo y respuesta operativa eficiente
- No existe un canal estructurado de notificaciones dentro de la cuenta

En resumen, la versión 1 resolvió la base del acceso, pero no desarrolló todo el ecosistema de gestión, soporte, observabilidad y comunicación que un sistema de identidad digital nacional necesita para madurar.

Versión 2

¿Por qué?

CUC v2 nace porque el proyecto ya superó la etapa donde bastaba con tener un sistema funcional de registro e inicio de sesión. Ahora el reto es convertir Cuenta Única en una plataforma integral de identidad digital, con capacidades reales de operación, soporte, monitoreo y evolución.

La segunda versión no se concibe como un simple ajuste visual ni como una lista de mejoras menores. Se plantea como una evolución estructural del producto, conservando lo que ha funcionado, pero ampliando el alcance para responder a necesidades que hoy son críticas.

Razones principales para construir CUC v2

1. **Mejorar la experiencia del ciudadano**
   - Reducir fricción en el registro.
   - Unificar la experiencia en un solo portal.
   - Hacer más claro el acceso, la recuperación y la gestión de la cuenta.
2. **Fortalecer la operación interna**
   - Dotar al equipo de herramientas reales para soporte.
   - Permitir gestión administrativa de cuentas.
   - Tener trazabilidad de eventos, errores y acciones del ciudadano.
3. **Tomar decisiones basadas en datos**
   - Medir registros, logins, abandonos, errores y uso de integraciones.
   - Identificar cuellos de botella y oportunidades de mejora.
   - Construir una base de observabilidad y monitoreo en tiempo real.
4. **Expandir el valor de la cuenta ciudadana**
   - Pasar de una cuenta que solo sirve para iniciar sesión a una cuenta útil por sí misma.
   - Incorporar notificaciones, historial, seguridad y futuras capacidades de asistencia.

¿Qué se pretende hacer?

La visión de CUC v2 es que Cuenta Única Ciudadana deje de ser únicamente un mecanismo de autenticación y se convierta en una plataforma integral de identidad digital del Estado dominicano. Eso implica trabajar no solo el portal ciudadano, sino también las capacidades internas, operativas y analíticas que sostienen el servicio.

Objetivo general

Construir una nueva versión de Cuenta Única Ciudadana que permita ofrecer una experiencia ciudadana más simple, segura y útil, al mismo tiempo que fortalece la capacidad institucional de soporte, administración, monitoreo y toma de decisiones sobre el ecosistema de identidad digital.

Componentes principales

Portal ciudadano unificado

CUC v2 contempla una experiencia unificada donde el ciudadano pueda realizar desde un mismo entorno:

- Registro
- Inicio de sesión
- Recuperación de acceso
- Gestión de perfil
- Consulta de información de seguridad y actividad
- Recepción de notificaciones

La idea es reducir la fragmentación y ofrecer una experiencia continua, clara y más moderna.

Rediseño del flujo de registro

La nueva versión busca optimizar el journey del ciudadano para hacerlo más comprensible y menos frustrante. Esto incluye:

- Reducción y reorganización de pasos
- Mejor validación de datos
- Mejores mensajes de error
- Mejor acompañamiento durante la validación biométrica
- Disminución del abandono del registro

Dashboard o espacio ciudadano

La cuenta del ciudadano debe ofrecer valor más allá del login. Para eso, se pretende incorporar:

- Perfil del ciudadano
- Historial de actividad
- Gestión de sesiones y dispositivos
- Configuraciones de seguridad
- Preferencias y futuras capacidades de autoservicio

Buzón de notificaciones

CUC v2 pretende incorporar un canal interno de comunicación dentro de la cuenta ciudadana, donde el ciudadano pueda recibir:

- Avisos de seguridad
- Alertas sobre actividad de la cuenta
- Respuestas o seguimiento de casos
- Comunicaciones institucionales definidas bajo gobernanza

Backoffice operativo y administrativo

Uno de los pilares más importantes de la v2 es el desarrollo de un backoffice robusto para el equipo interno. Este componente busca permitir:

- Búsqueda y consulta de cuentas ciudadanas
- Visualización del historial de acciones y eventos
- Diagnóstico de incidentes reportados por ciudadanos
- Gestión administrativa de cuentas
- Consulta de métricas en tiempo real
- Envío de notificaciones
- Soporte a procesos de atención ciudadana

Capa de eventos, métricas y trazabilidad

La nueva versión también pretende incorporar una infraestructura que capture lo que ocurre en el sistema de forma estructurada. Esto permitirá:

- Saber cuántos ciudadanos se registran
- Identificar en qué paso se pierde un ciudadano
- Medir errores frecuentes
- Ver qué instituciones o clientes usan más la plataforma
- Contar con información útil para priorizar mejoras

Evolución futura hacia asistencia inteligente

Como línea de evolución, CUC v2 contempla la posibilidad de incorporar mecanismos de asistencia al ciudadano, incluyendo capacidades conversacionales o flujos guiados, siempre bajo reglas claras, control institucional y enfoque en precisión.

Scope general

El alcance de la versión 2 abarca más que el rediseño de una aplicación web. Incluye varias líneas de trabajo que se complementan entre sí.

Experiencia ciudadana

- Nuevo portal ciudadano
- Registro e inicio de sesión mejorados
- Recuperación de acceso
- Perfil y configuraciones
- Historial y seguridad de la cuenta
- Buzón de notificaciones

Capacidades operativas internas

- Backoffice para agentes y administradores
- Gestión de cuentas ciudadanas
- Visualización de journeys e incidentes
- Soporte y seguimiento de casos
- Control de acceso por roles

Observabilidad y datos

- Captura de eventos
- Procesamiento de métricas
- Dashboards operativos
- Logs estructurados
- Monitoreo y alertas

Seguridad y madurez del producto

- Fortalecimiento de flujos de seguridad
- Mejores controles de acceso
- Gestión de sesiones
- Definición de auditoría, observabilidad y protección ante abuso

Base para evolución futura

- Integración con nuevas capacidades de asistencia
- Posibilidad de ampliar notificaciones y autoservicio
- Apertura progresiva como proyecto tecnológico maduro y sostenible

Fuera del alcance inmediato

Aunque forman parte de la visión amplia del proyecto, algunos temas no necesariamente deben considerarse dentro del primer entregable operativo de v2, sino como líneas de evolución o maduración:

- Automatizaciones avanzadas de atención con IA en producción completa

- Expansión masiva del buzón como canal interinstitucional sin una gobernanza definida
- Nuevas integraciones institucionales complejas que requieran proyectos paralelos de adopción
- Funcionalidades no esenciales para el lanzamiento base de la v2

Revisión #1
Creado 2026-04-15 09:56:36 UTC por Marluan Espiritusanto
Actualizado 2026-04-15 10:09:53 UTC por Marluan Espiritusanto