

CANDIDATURA DEL PROYECTO

“CERTIFICADO DIGITAL, ESTÉS DONDE ESTÉS”

Fábrica Nacional de Moneda y Timbre – Real Casa de la Moneda

1. Antecedentes

En el año 1996, hace más de 25 años, la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre – Real Casa de la Moneda (en adelante, FNMT), inició la emisión de certificados electrónicos. Desde entonces, CERES, Certificación Española, ha sido y es un referente tanto a nivel nacional como internacional.

En nuestro proceso de mejora continua, hemos querido analizar la situación de CERES, para incorporar mayor usabilidad a nuestro servicio.

Primero, analizamos el uso se realiza de nuestros certificados. Y comprobamos que sigue siendo el principal sistema de identificación digital de los ciudadanos:

- En cuanto a la emisión, emitimos más de 15.000 certificados al día, es decir, más de 3 millones y medio de certificados al año. Para ponerlo en contexto, emitimos el triple de certificados electrónicos que Cl@ves.
- En cuanto a su uso, más del 70% de las autenticaciones a través de la pasarela Cl@ve se realizan con certificado electrónico, y más del 90% de éstos son certificados de la FNMT.

Estos datos confirmaron que los certificados de la FNMT son un pilar de la identidad digital en España.

2. Objetivos del proyecto: mejora del servicio al ciudadano

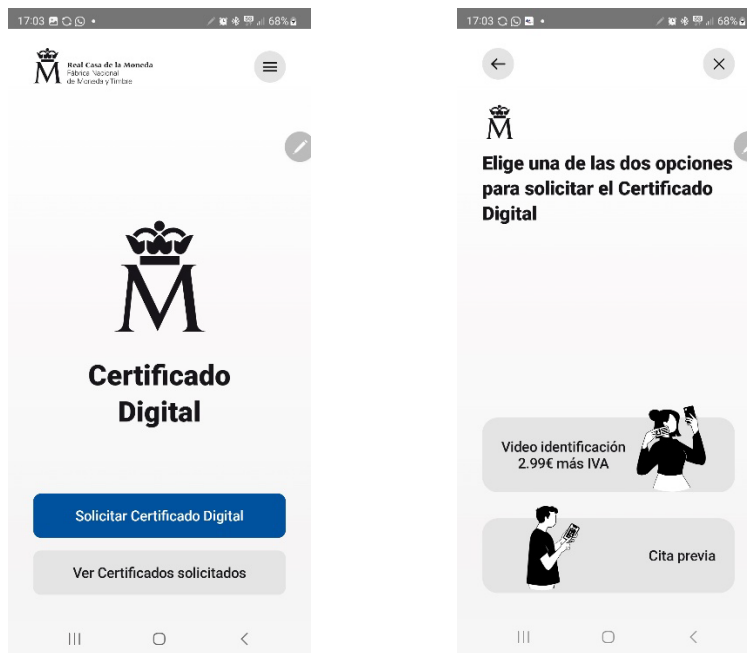
Dada la relevancia de los certificados, nos planteamos cómo mejorar nuestro servicio a los ciudadanos. Y para ello nos dirigimos a ellos y les escuchamos.

La principal demanda venía por la dificultad para obtener una cita previa para acreditar la identidad. Estas citas las proporcionan el resto de organismos y administraciones públicas, que como es lógico, priorizan las citas para otros trámites de negocio.

Para paliar esta falta de citas decidimos poner en marcha el nuevo **servicio de emisión del certificado desde casa**, de manera que se pudiera **acreditar la identidad a través de una video-identificación remota** sin necesidad de pedir cita.

En segundo lugar, nuestros usuarios nos hablaban de las dificultades con algunos sistemas operativos o navegadores.

Y para ello hemos decidido poner en marcha la **app móvil “Certificado digital”**, para permitir la **obtención del certificado desde casa y sólo con un móvil**. Esta aplicación estará publicada en el mes de junio para los móviles Android y para los móviles Apple.



Con estas dos iniciativas esperamos facilitar la vida a los ciudadanos, para que puedan obtener fácilmente un certificado, y seguir utilizándolo en todos sus trámites.

3. Video demostrativo

Desde la FNMT-RCM hemos elaborado un video explicativo del proceso de la video identificación:



<https://www.youtube.com/watch?v=NuPXDgKtWUI>

4. Características del proyecto

Descripción del proyecto

El servicio “Certificado digital desde casa” permite la obtención del certificado electrónico de ciudadano desde cualquier lugar, sólo con el DNI y un móvil.

Ya no será necesario acudir presencialmente a una oficina para acreditar la identidad, pues ya se puede realizar cómodamente gracias a la video identificación remota por video.

El proceso se basa en técnicas biométricas y de inteligencia artificial, permitiendo garantizar en todo momento la seguridad del proceso, siendo FNMT nuevamente un tercero de confianza para custodiar las evidencias recogidas.

Está disponible desde el pasado día 1 de junio de 2023.

Repercusión para el ciudadano y las Administraciones

El nuevo servicio ha tenido una grandísima acogida, tanto por parte de los ciudadanos como por parte de las administraciones. Atiende una demanda histórica de los ciudadanos, evitando la problemática de la cita previa, y a la vez, libera citas previas en ventanilla para que los empleados públicos puedan dedicarse a atender otros trámites.

Permite que personas con poca movilidad, o que viven lejos de una ventanilla administrativa, o que están fuera de España, puedan acceder a la obtención de un certificado.

Así mismo hemos tenido un reconocimiento en la prensa, tanto específica como generalista, valorando muy positivamente este proyecto, que sitúa nuevamente a la FNMT en el centro de la innovación.

Equipo de desarrollo y proveedores

El proyecto se ha desarrollado internamente con el personal del departamento de CERES de la FNMT, integrado con la nueva Plataforma de Servicios de onBoarding digital (video identificación remota) de la FNMT. Por motivos de seguridad no podemos desvelar el proveedor del servicio biométrico.

Valoración económica y plazos de cumplimiento.

El coste del servicio asciende a 2,99 € por cada video identificación. Este coste va destinado a la financiación de las licencias biométricas, mantenimiento y operación de la infraestructura, call center, y la custodia de las evidencias, videos y fotos tomadas en el proceso de video identificación, que deben ser custodiadas 19 años ya que se utilizan para la emisión de un certificado electrónico cualificado. El proyecto se ha realizado en seis meses.

Más información



Raquel Poncela

Directora de Servicios Digitales e Innovación

Jorge Juan, 106
28071 Madrid

raquel.poncela@fnmt.es

<https://es.linkedin.com/in/raquelponcela/es>