

# Qué diferencia a Noctis Public

Seis principios de diseño que explican por qué Noctis Public no es una alternativa más entre las opciones que puede valorar un ayuntamiento, sino un planteamiento distinto de lo que debe ser un sistema de atención ciudadana.

## 1. Gestiona el trámite, no lo explica

La mayoría de asistentes virtuales del sector público responden preguntas frecuentes. Noctis Public reserva la cita contra el calendario real, genera la documentación necesaria, registra la incidencia con seguimiento, y deriva a una persona cuando hace falta. La diferencia entre informar y gestionar es la diferencia entre reducir llamadas y reducir trabajo real.

## 2. Nunca inventa una respuesta

Es la regla de diseño más importante del sistema, aplicada sin excepciones en cada módulo: cuando no tiene un dato verificado, lo dice explícitamente y deriva. No hay un caso en el que el sistema prefiera dar una respuesta plausible antes que admitir que no lo sabe.

## 3. Verificado con datos, no con promesas

500 casos de prueba con consultas reales, 95,8% de acierto, cada fallo documentado y analizado individualmente. No es una cifra de marketing: es el resultado de un proceso de ingeniería que cualquier equipo técnico puede auditar.

## 4. Seguridad desde el diseño, no añadida después

Verificación criptográfica de cada mensaje entrante, identificadores de ciudadanos seudonimizados de forma irreversible, registro de auditoría que ni la propia aplicación puede modificar. Estas medidas no se añadieron para pasar una auditoría: son la arquitectura desde el primer día.

## 5. El ayuntamiento mantiene el control de la información

El sistema compara periódicamente sus datos contra las fuentes oficiales, pero nunca actualiza el catálogo por su cuenta. Quien decide qué información es correcta siempre es una persona del ayuntamiento, no el sistema.

## 6. Independiente del canal

El motor de gestión no está atado a WhatsApp. Se despliega por WhatsApp, por la web institucional, o por ambos -- se adapta al canal que ya usa cada ayuntamiento con su ciudadanía, no al revés.

### En una frase

"Noctis Public no es un chatbot que responde preguntas: es un sistema que gestiona citas, trámites e incidencias de principio a fin, verificado con más de 500 pruebas reales, que nunca inventa una respuesta y nunca actualiza lo que dice a la ciudadanía sin que una persona del ayuntamiento lo revise antes."

¿Hablamos de cómo encaja en tu ayuntamiento?

[noctissystems.com/noctis-public.html](https://noctissystems.com/noctis-public.html)