

Carpeta Ciudadana para consultar tu información administrativa particular de la Junta de Andalucía

Candidatura convocatoria Premios Socinfo Digital
Categoría: Digitalización de los Servicios al Ciudadano
Agencia Digital de Andalucía

Índice

Contenidos

- 1.0 el proyecto
- 2.0 la necesidad
- 3.0 la solución
- 4.0 beneficios obtenidos
- 5.0 datos cuantitativos
- 6.0 fechas relevantes y recursos empleados
- 7.0 candidatura de Carpeta Ciudadana

Agradecimiento

La Agencia Digital de Andalucía agradece a SocInfo Digital la organización de estos premios, y a tal fin presenta la **candidatura de la plataforma Carpeta Ciudadana** para la consulta de información administrativa particular que dispone la Junta de Andalucía de los ciudadanos y empresas, asegurando su pleno ajuste a las bases de la convocatoria y confiando en que nuestra iniciativa resulte de su interés.

el proyecto

Carpeta Ciudadana

Sistema cuyo objetivo es **impulsar, homogeneizar y simplificar** la relación electrónica con la **ciudadanía**, permitiéndole un acceso sencillo y rápido a los diferentes tipos de información relacionada con sus trámites.

La principal misión de Carpeta Ciudadana es ser el canal a través del cual **un usuario tenga disponible en todo momento toda su información de carácter personal**, en especial la relativa a certificados, tarjetas, carnets, expedientes, etc. Además, su evolución ha permitido no solo ser un medio de consulta, sino un **medio proactivo a través del cual enviar avisos al usuario** sobre temas de su interés, como por ejemplo una apertura de plazo sobre un procedimiento o recordatorios de citas, etc.

Es un sistema de información basado principalmente en la **interoperabilidad** como medio para la obtención de la información, enmarcada en la apuesta de la Junta de Andalucía por digitalizar sus servicios y proporcionar al ciudadano toda la información de carácter personal que esta dispone sobre él. Dispone de varios canales de acceso, una **web** y una **aplicación móvil** (tanto Android como IOS), ambas diseñadas en torno a las necesidades del usuario y en como éste entiende la administración.

el proyecto

Carpeta Ciudadana

La herramienta Carpeta Ciudadana, tanto en su versión para web como para dispositivos móviles en la que es pionera en España, está regulada en el artículo 38 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía, lo que le dota de todas las garantías legales en relación a la autenticidad de todos los datos, documentos y certificados que proporciona, válidos para su presentación ante otras administraciones públicas y entidades, otorgándole la categoría de copia electrónica auténtica a todos los efectos.

la necesidad

Diversidad en el modo de atención y canales de comunicación para consulta de información

Los diferentes organismos han ofrecido

- ☒ Su propio modo de atención
- ☒ Su propia oficina virtual
- ☒ Su propio canal de comunicación

... para proporcionar al ciudadano información sobre cada uno de los ámbitos de competencia de cada una, dificultando así la consulta del ciudadano sobre su información administrativa particular.



Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Se refiere, entre otras, a cuestiones tales como los derechos de las personas en sus relaciones con las AA.PP; la asistencia en el uso de medios electrónicos; los registros electrónicos; los sistemas de identificación de los interesados en el procedimiento; la práctica de las notificaciones a través de medios electrónicos; la emisión de documentos por las AA.PP. ; la validez y eficacia de las copias realizadas por las AA.PP.; los documentos aportados por los interesados; y el archivo de documentos.

la necesidad

Diversidad en el modo de atención y canales de comunicación para consulta de información

Esta situación genera frustración en la ciudadanía y dificultad para conocer información sobre “cómo va lo mío”, además de unas lagunas e inconsistencias que estructuramos en los siguientes bloques:

Derechos y deberes

derechos de ciudadanos y empresas, deberes de las Administraciones

- Los ciudadanos y empresas **tienen derecho** en todo momento a consultar telemáticamente como van sus procedimientos con la administración.
- Se produce una ralentización de los principios de **servicio efectivo a los ciudadanos**, y dificultad en la comunicación.

Interoperabilidad

cualidad de compartir datos e intercambiar información y conocimiento

- **incompletitud** del expediente electrónico administrativo.
- **Inexistencia de intercambio electrónico de datos** para mostrar al ciudadano una visión completa de su perfil
- necesidad operativa de **emitir copias electrónicas auténticas** digitalizadas para mejorar el acceso a este servicio.

Seguridad

condiciones de confianza en el uso de los medios electrónicos

- aseguramiento de la **autenticidad** de los ciudadanos y de la **confidencialidad** de la información dada: protección de datos.
- aseguramiento de la **trazabilidad** de la información proporcionada.
- aseguramiento de los **documentos firmados emitidos** mediante verificación electrónica segura.

la solución

retos y objetivos propuestos

El objetivo general de Carpeta es proporcionar a la ciudadanía un punto único en el que consultar toda la información de carácter personal que la administración dispone sobre él. Los objetivos y retos propuestos además del ya nombrado son:

- Llegar a la mayor parte de la población Andaluza, independientemente de su nivel digital.
- Incrementar constantemente la cartera de servicios ofrecida por Carpeta Ciudadana, hasta ofrecer la mayor parte de los servicios de la Junta de Andalucía.
- Ser la primera Carpeta Ciudadana en ofrecer sus servicios a través de dos aplicaciones móviles nativas para Android e IOS.
- Dar validez legal a los documentos mostrados a través de esta aplicación ante terceros que deberán validarlos.

Desde que inició su servicio **en diciembre de 2019**, se han contabilizado en Carpeta Ciudadana entre web y móvil más de 2 millones de sesiones y más de 1 millón de usuarios diferentes.

la solución

diseñado para proporcionar una buena experiencia de usuario

Se presenta como un punto único de consulta de toda tu información administrativa, en un solo clic:

The screenshot displays the 'CARPETA CIUDADANA' website for the Junta de Andalucía. The header includes navigation links: Inicio, Mi información, Mis trámites, Sobre Carpeta, Buscar, and PRUEBAS EIDAS CERTIFICADO. The main content area is divided into several sections:

- Próximos eventos:** A list of upcoming events with dates and details.
 - mar. 31 2022: Certificados (Gerencia Provincial de Sevilla, 19:30 | C/ Adolfo Rodríguez Jurado, 1. Sevilla)
 - jun. 13 2022: Caducidad de la tarjeta Medio Auxiliar Caza - C4 (00:00)
 - jun. 13 2022: Caducidad de la tarjeta Pesca - C4 (00:00)
 - jun. 13 2022: Caducidad de la tarjeta Caza - C4 (00:00)
- Procesos selectivos:** A section with a QR code and text: 'Accede para consultar los datos de las nuevas publicaciones.'
- Calendar:** A calendar for March 2022 showing dates from 1 to 31. The 31st is highlighted with a red circle containing '31'.
- Mis tarjetas destacadas:** A grid of highlighted cards for 'Medio Auxiliar Caza', 'Licencia Pesca', 'Tarjeta Sanitaria', 'Andalucía 65 Verde', and 'Guía Turístico'. Each card includes a QR code, 'Llamar', and 'Enviar email' options, and an 'Eliminar de destacadas' button.
- Últimos visitados:** A section with a message: 'No se han podido obtener los últimos visitados, vuelve a intentarlo en unos minutos.'
- Contacto:** A section with the text: 'Para consultar cualquier información administrativa general sobre la Junta de Andalucía o notificar cualquier incidencia, queja o sugerencia accede a:'

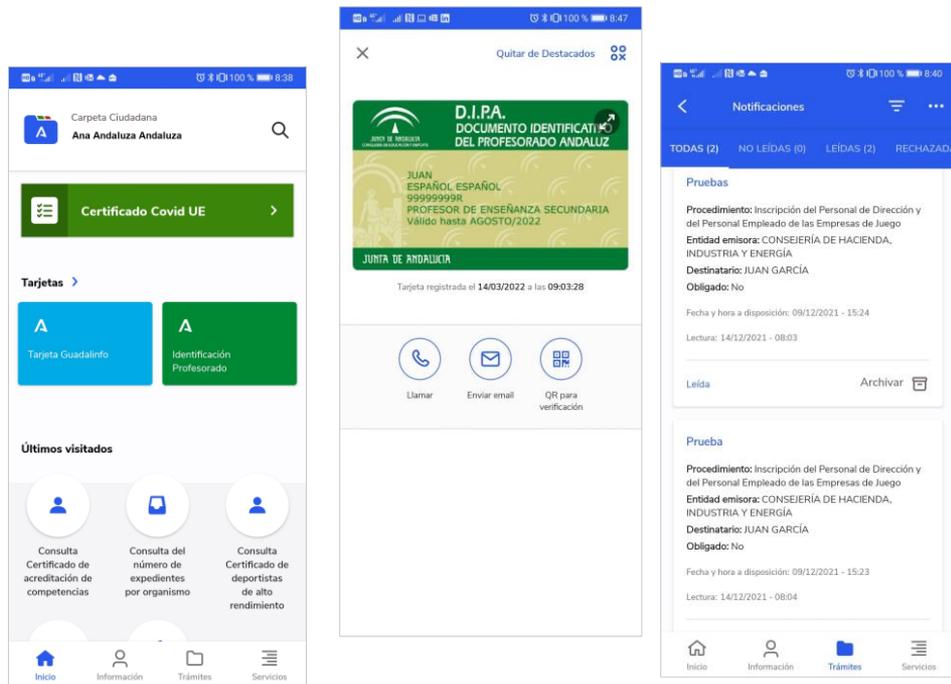
At the bottom, there is a 'Mostrar todas' button and a footer with 'Asistencia a la ciudadanía'.

- Permitir **consultar/solicitar citas** con diferentes organismos de la Junta de Andalucía.
- Disponer de un **calendario** con avisos sobre temas de tu interés.
- Consultar **tarjetas, carnés y certificados** emitidos por la Junta de Andalucía y exponerlos ante terceros con validez.
- Consulta de **solicitudes** presentadas en **registro**.
- Consulta y **comparecencia** de **notificaciones** electrónicas.
- Descarga de **copias auténticas** previamente registradas en una oficina.
- Consulta del **estado de tramitación** de mis expedientes, incluyendo la descarga de documentación.
- Consulta y realización de **pagos** relacionados con la Junta de Andalucía

la solución

diseñado para proporcionar una buena experiencia de usuario

Además, se publica una aplicación móvil (IOS, Android) para tal fin siendo en esto pioneros en España:



Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía. [Acceso al recurso.](#)

“1. A fin de facilitar el ejercicio de los derechos de las personas interesadas en sus relaciones con la Administración de la Junta de Andalucía, sus agencias y consorcios adscritos, se pondrá a disposición de la ciudadanía un servicio de administración electrónica, denominado Carpeta Ciudadana, mediante el que podrá tener acceso a su información de carácter personal en poder de las Administraciones Públicas, así como sobre los procedimientos en los que tenga condición de persona interesada.”

“3. La exhibición presencial ante un tercero de un documento disponible en la Carpeta Ciudadana en el cual se exprese que tiene la consideración de copia electrónica auténtica, en los términos establecidos en el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, surtirá los mismos efectos que la exhibición presencial del correspondiente documento original.”

la solución

diseñado para proporcionar una buena experiencia de usuario

Además, permite el envío de **avisos de interés** a los usuarios de las aplicaciones móviles (Android e iOS):

1. Avisos de novedades en los procedimientos y servicios

Desde la sección “**Personalización de avisos**”, el ciudadano podrá suscribirse a distintos elementos (sistemas de citas, datos, tarjetas y procedimientos) para recibir avisos en su dispositivo móvil cuando se produzcan cambios en alguno de los elementos indicados o se aproxime una fecha de su interés como pueda ser un inicio o fin de un plazo. Se puede suscribir a avisos de **Citas** (donde recibirá un recordatorio el día antes de que se produzca su cita de aquellos sistemas a los que se haya suscrito), **Tarjetas** o **Certificados** (donde recibirá un aviso 30 días antes y un recordatorio 5 días antes de la caducidad de la tarjeta o certificado a los que se haya suscrito) o **Procedimientos** (donde recibirá un aviso el día antes de que comience el procedimiento y otros avisos cuando queden 5 y 3 días para que finalice el plazo de presentación). Estos avisos se mostrarán en su dispositivo móvil a través de la aplicación de Carpeta Ciudadana, en su agenda o en la sección “Mis avisos” de Carpeta Ciudadana. En cualquier momento la ciudadanía puede suscribirse a nuevos elementos o darse de baja en cualquier momento.

2. Avisos de notificaciones electrónicas

Si la ciudadanía recibe una notificación electrónica a través del sistema de notificaciones electrónicas de la Junta de Andalucía, además de los avisos que recibe por correo electrónico y/o mensaje corto, si dispone de la aplicación móvil de Carpeta Ciudadana recibirá adicionalmente el aviso a través de un mensaje push por parte de la aplicación móvil de Carpeta Ciudadana. En este caso se recibirán avisos relativos al alta del usuario en el sistema de notificaciones electrónicas de la Junta de Andalucía, la puesta a disposición de las notificaciones y un aviso 48 y 24 horas antes de que venza el plazo de comparecencia.

beneficios obtenidos

en aspectos organizativos, de las personas, normativos, de procesos y tecnológicos



organización y personas

- ✓ Impulso de la **transformación digital** en la Junta de Andalucía para dar una **respuesta común a la ciudadanía**.
- ✓ **Diseño** usable centrado en la **experiencia de usuario**.
- ✓ Extensión de su **uso** a todos los organismos y sistemas de la Junta de Andalucía.
- ✓ **Acceso seguro** mediante el uso de mecanismos de autenticación con seguridad alta.



normativa y procesos

- ✓ **Conocimiento** por parte del ciudadano en todo momento de cómo va lo suyo.
- ✓ **Transparencia** por parte de todos los organismos con respecto a la información que disponen.
- ✓ **Facilidad** para el ciudadano en el seguimiento de un proceso con la administración
- ✓ **Proactividad** en las comunicaciones para agilizar o proponer acciones.



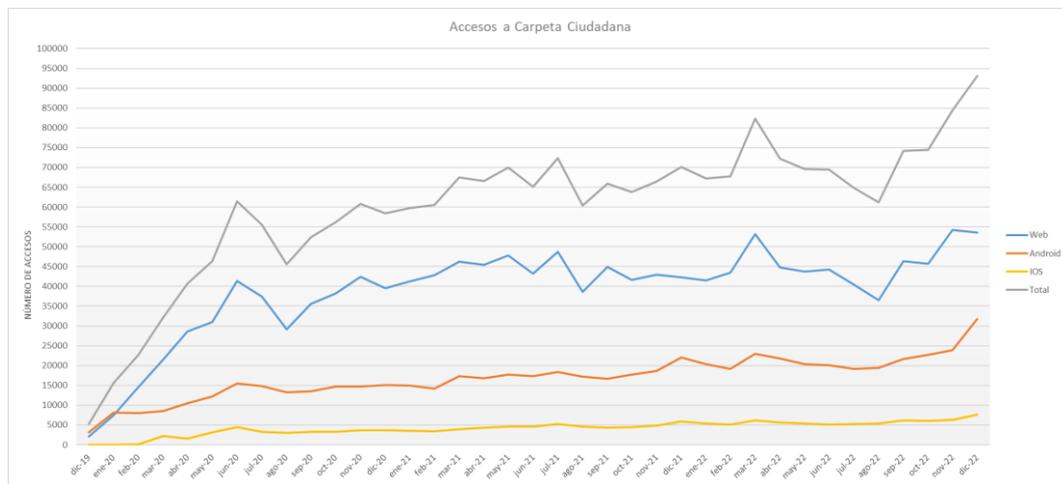
tecnología

- ✓ **Ahorro** en la necesidad de generar una nueva oficina virtual para cada competencia.
- ✓ **Interoperabilidad** centralizada con **monitorización y seguimiento** diario.
- ✓ **Canal móvil** con aplicaciones nativas IOS y Android para potenciar la movilidad.
- ✓ **Reducción de costes de mantenimiento** por la racionalización de infraestructuras y recursos tecnológicos.

datos cuantitativos

evolución del acceso de usuarios a Carpeta Ciudadana

El número de accesos se ha incrementado mensualmente, con las habituales bajadas en la actividad administrativa en época vacacional



Este incremento constante en el uso del sistema tiene su reflejo en los siguientes datos:

Número total de accesos:

- **Web:** 1.442.424 (1.082.846 usuarios)
- **Android:** 624.658 (71.845 usuarios)
- **IOS:** 155.334 (25.601 usuarios)
- **Total:** 2.222.416 (1.180.292 usuarios)

datos cuantitativos

Número de servicios integrados en Carpeta Ciudadana

10 sistemas de citas sobre los que consultar citas, de los cuales se pueden solicitar o incluso cancelar cita en 5 de ellos directamente desde Carpeta Ciudadana.

18 certificados o datos de información personal consultable, la mayoría de los cuales permiten la emisión y descargar directa del certificado firmado.

14 tarjetas diferentes emitidas por la Junta de Andalucía y presentables con validez legal ante un tercero haciendo uso de la aplicación de Carpeta Ciudadana.

214 Procedimientos administrativos integrados sobre los que el ciudadano podrá consultar la información del estado de sus expedientes y descargar la documentación asociada.

fechas relevantes y recursos empleados

Datos sobre los recursos humanos y materiales que han colaborado en el desarrollo de la solución

Durante el desarrollo del proyecto han intervenido **12 personas** de perfiles multidisciplinares que han supuesto una dedicación total de **16.820 horas** a lo largo de **18 meses**, y con un coste asociado de **544.436,36€**. Las principales fechas asociadas a este proyecto son:

- Inicio del proyecto: julio de 2018
- Publicación: diciembre 2019

Actualmente el proyecto se encuentra en fase de evolución tecnológica y de incorporación de nuevos servicios.

Los **partners** que han colaborado en el proceso son:

- Desarrollo y mantenimiento: NTT Data Spain.
- Dirección de Proyecto: Personal interno Agencia Digital de Andalucía.
- Sistemas, Seguridad y Comunicaciones: Ayesa.

candidatura de Carpeta Ciudadana

cómo ha contribuido Carpeta Ciudadana a los objetivos de los Premios InfoSoc

Reconocimiento a la innovación y excelencia en el Sector, como contribución a la digitalización de los Servicios al Ciudadano; y sobre todo como objeto de reconocer los méritos y esfuerzos realizados por entidades públicas y privadas, personas, grupos de trabajo e instituciones en este campo

En este sentido, la entrada en funcionamiento de Carpeta Ciudadana ha supuesto un **revulsivo indiscutible a nivel estatal** a la hora de permitir a la ciudadanía conocer toda la información que una administración tiene sobre, y no solo esto, sino el hecho de ofrecerlo a través de **una aplicación móvil (IOS, Android), en lo cual ha sido totalmente pionera en España**, ya que hasta la fecha es la única comunidad autónoma que dispone de ella.

El **contexto** en el que nos encontramos meses después de su publicación (pandemia **Covid-19**) hizo que se convirtiera en una **herramienta de comunicación fundamental** debido a la imposibilidad de realizar una comunicación física para realizar o consultar trámites con la administración. Esto unido a la necesidad de que todos los organismos dispusieran de un **sistema de cita previa** y que esta se encuentre **centralizada en Carpeta Ciudadana**, convierten a esta en una herramienta de gran utilidad para la ciudadanía, tanto ese periodo convulso como a posteriori.

candidatura de Carpeta Ciudadana

cómo ha contribuido Carpeta Ciudadana a los objetivos de los Premios InfoSoc

Reconocimiento a la innovación y excelencia en el Sector, como contribución a la digitalización de los Servicios al Ciudadano; y sobre todo como objeto de reconocer los méritos y esfuerzos realizados por entidades públicas y privadas, personas, grupos de trabajo e instituciones en este campo

En línea con lo anterior, la concepción, desarrollo, evolución y publicación de Carpeta Ciudadana ha supuesto un **reto**, no solo tecnológico que comentaremos más adelante, sino **organizativo**. Como se ha descrito, Carpeta Ciudadana aúna información de **diferentes ámbitos competenciales**, por lo que ha sido necesaria una labor de **síntesis, puesta en común, supervisión y revisión** de información por parte de todas las personas involucradas en la gestión de esos diferentes ámbitos.

A nivel **tecnológico** a supuesto un reto de **interoperabilidad**, ya que Carpeta Ciudadana **no almacena información**, sino que consulta en tiempo real a todos los sistemas de información integrados, lo que conlleva una dificultad extra, pero una garantía para el ciudadano en la información consultada y en el cumplimiento de la legislación vigente.

candidatura de Carpeta Ciudadana

cómo ha contribuido Carpeta Ciudadana a los objetivos de los Premios InfoSoc

Compromiso de premiar la innovación y la excelencia en el Sector, como contribución al desarrollo de la Sociedad de la Información en nuestro País; y sobre todo como objeto de reconocer los méritos y esfuerzos realizados por entidades públicas y privadas, personas, grupos de trabajo e instituciones en este campo

Por todo esto pensamos que Carpeta Ciudadana ha contribuido enormemente al desarrollo de la Sociedad de la Información en nuestro País, ya que ha servido y está sirviendo como ejemplo y guía en la publicación de otros sistemas de igual relevancia tanto a nivel estatal, como a nivel autonómico, convirtiéndose así en un estandarte tecnológico para la Junta de Andalucía.

Además, ha sido un esfuerzo realizado tanto por entidades públicas, todos los organismos que componen la Junta de Andalucía y que en menor o mayor medida se han visto involucrados, como por entidades privadas que actuando como proveedores de servicios han estado trabajando y fuertemente involucrados en la consecución del éxito de este proyecto.

candidatura de Carpeta Ciudadana

referencias

En los siguientes enlaces se puede acceder a los diferentes canales de comunicación que ofrece Carpeta Ciudadana, así como a una serie de videos explicativos de sus funcionalidades más destacadas.

- Web: <https://www.juntadeandalucia.es/carpetaciudadana/>
- Google Play: <https://play.google.com/store/apps/details?id=es.juntadeandalucia.chap.carpetaciudadana>
- App Store: <https://apps.apple.com/es/app/carpeta-ciudadana/id1433546472>
- Video general: <https://vimeo.com/372490974/7efb3bf2cf>
- Video citas/copias auténticas: <https://vimeo.com/485555986/b967d3048b>
- Video Certificado Covid: <https://vimeo.com/581116140/95c00a8ec1>

Carpeta Ciudadana para consultar
tu información administrativa particular con
la Junta de Andalucía

Candidatura convocatoria Premios Socinfo Digital
Agencia Digital de Andalucía

Gracias