

# Mi Carpeta Ciudadana

Candidatura Premios SOCINFO

Junio de 2023



**carpeta  
Ciudadana**

 [administracion.gob.es](https://administracion.gob.es)



Financiado por la Unión Europea  
NextGenerationEU

## Índice

<b>1 QUÉ ES MI CARPETA CIUDADANA .....</b>	<b>3</b>
<b>2 DESCRIPCIÓN TÉCNICA .....</b>	<b>4</b>
<b>3 MARCO ESTRATÉGICO Y NORMATIVO .....</b>	<b>5</b>
<b>4 TRATAMIENTO DE DATOS .....</b>	<b>6</b>
<b>5 RENOVACIÓN INTEGRAL .....</b>	<b>7</b>
<b>6 FUNCIONALIDADES Y SERVICIOS .....</b>	<b>8</b>
<b>7 PROYECTO PILOTO .....</b>	<b>10</b>
<b>8 RESULTADOS Y SATISFACCIÓN PERCIBIDA .....</b>	<b>11</b>
<b>9 HOJA DE RUTA .....</b>	<b>14</b>
<b>10 CONCLUSIONES Y RETOS DE FUTURO .....</b>	<b>14</b>
<b>11 DOCUMENTOS Y RECURSOS DEL PROYECTO MI CARPETA CIUDADANA ...</b>	<b>15</b>



## 1 QUÉ ES MI CARPETA CIUDADANA

Mi Carpeta Ciudadana es una iniciativa de la Administración General del Estado en colaboración con todas las Administraciones Públicas que tiene por objetivo simplificar la relación de la ciudadanía con la Administración a través de internet, y especialmente desde dispositivos móviles, de tal manera que se pueda acceder en un único punto a la información personal que gestionan las Administraciones, pudiendo consultarla y descargar en los casos establecidos justificantes de estos, conocer tus notificaciones pendientes de comparecer y el estado de situación de sus expedientes.

Mi Carpeta Ciudadana también permite a la ciudadanía **recibir avisos de gestiones próximas a realizar**, como la renovación del DNI, del carnet de conducir, pasar la ITV y consultar las **citas previas** solicitadas para realizar gestiones presenciales.

Todo ello con independencia de la administración competente en la materia, pudiendo encontrar en un mismo lugar información de diferentes ministerios y organismos públicos, administraciones regionales, administraciones locales, universidades y administración de justicia. De este modo, la ciudadanía tiene mucho más fácil estar al día sobre sus trámites y mantener actualizada su información administrativa sin tener que desplazarse, utilizando para ello, de forma nativa, un dispositivo móvil, que es el instrumento mayoritario de acceso a internet por parte de la sociedad española.

Actualmente, **se compone de un portal web y una app móvil, tanto para sistema operativo iOS como Android, así como de un asistente virtual (Ada), disponible en la web**. Estas herramientas buscan simplificar la relación a través de internet y mejorar la interacción entre la administración y la ciudadanía de forma accesible, proactiva y personalizada, desde cualquier dispositivo.

*Mi Carpeta Ciudadana ha incluido nuevas funcionalidades: una App, un sitio web, un asistente virtual y la mejora en el tratamiento de los datos personales.*



El proyecto se enmarca en los esfuerzos de la Administración Pública española de **digitalizar los procesos administrativos para los ciudadanos y ofrecerlos a través de dispositivos móviles**. Se trata de un paso más para ofrecer servicios integrales sin necesidad por parte

del ciudadano de tener conocimiento profundo de los organismos competentes en cada uno de los trámites que necesita llevar a cabo.

Las principales características funcionales de Mi Carpeta Ciudadana son:

- **Sin registro previo de usuario.** Con el acceso a través del sistema Cl@ve, el ciudadano accede a su Carpeta con su información.
- **Siempre actualizada.** Mi Carpeta Ciudadana no almacena información. La información está en las diferentes sedes electrónicas y se consulta en tiempo real y a petición del ciudadano.
- **Personalizable.** Se permite personalizar servicios favoritos o destacados de tal forma que se puedan tener siempre disponibles. Asimismo, se adapta a los diferentes dispositivos de acceso, tablets, smartphones, pc...
- **Escalable.**

## 2 DESCRIPCIÓN TÉCNICA

Mi Carpeta Ciudadana se ha diseñado como un **sistema interoperable** que:

- utiliza los sistemas comunes y horizontales como herramientas para la puesta a disposición de los ciudadanos de su información;
- evita en lo posible la necesidad de realizar desarrollos específicos en las administraciones públicas; y
- utiliza Cl@ve y su Single Sign On para que el ciudadano no tenga que estar identificándose en cada servicio al que se accede.

Así, Mi Carpeta Ciudadana hace uso de:

- **Dirección Electrónica Habilitada Única - DEHú.** Desde Mi Carpeta Ciudadana se avisa al ciudadano de las notificaciones que tiene pendientes por comparecer, en caso de que las tuviera, y se le redirige a dicha plataforma para que pueda realizar la comparecencia.
- **Plataforma de Intermediación (PID).** Los datos personales del ciudadano se obtienen a partir de los servicios publicados por los organismos en la plataforma de intermediación.
- **Registro de Apoderamientos (REA).** La consulta y gestión de los apoderamientos se realiza a través del sistema REA.
- **Sistema de intercambio de registros (SIR).** Permite la consulta del envío de los asientos registrales entre administraciones a través de la plataforma SIR.
- **REC.** Presentación de solicitudes y escritos a través del Registro General de la AGE.
- **Cotejo de documentos mediante CSV.** Se utiliza el servicio común de CSV Bróker incluido en la suite de Inside.

- **Servicios ofrecidos por terceros organismos públicos**, como todos los relativos a la consulta de expedientes de las diferentes administraciones o los de consulta de datos del INAP

Todas las especificaciones técnicas, así como su descarga, están disponibles en el Centro de Transferencia Tecnológica (CTT) del Portal de Administración electrónica: <https://administracionelectronica.gob.es/ctt/ccd/>

### 3 MARCO ESTRATÉGICO Y NORMATIVO

Mi Carpeta Ciudadana es un proyecto que da respuesta a la **Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas**, de tal manera que desarrolla los derechos del interesado en el procedimiento administrativo, el derecho y obligación de relacionarse electrónicamente con las AAPP y la asistencia al interesado en la utilización de los medios electrónicos. Con ello, se camina hacia una Administración totalmente electrónica e interconectada, se incrementa la transparencia de la actuación administrativa, así como la participación de la ciudadanía en la Administración Electrónica.

Mi Carpeta Ciudadana se conforma, así, como el punto de referencia donde se consolidan las relaciones entre la ciudadanía y las Administraciones y donde se amplía la proactividad de las Administraciones Públicas mediante sistemas de notificaciones e información más adaptados a las demandas ciudadanas y de empresas, con el objetivo de lograr una Administración centrada en el ciudadano.

Asimismo, Mi Carpeta Ciudadana cumple con una de las medidas de la Agenda España Digital y del Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas 2021-2025, la **App Factory**, para el desarrollo de servicios personalizados a la ciudadanía. Mediante la creación de una factoría de desarrollo de aplicaciones y servicios móviles para la ciudadanía, se pretende facilitar una nueva relación más cercana y fluida, con nuevos canales de interacción más proactivos, llevando así la administración al dispositivo móvil de la ciudadanía.



Mi Carpeta Ciudadana es la **primera gran aplicación móvil que se libera dentro del Plan de Digitalización de las AAPP, que tiene como objetivo que el 50% de los servicios públicos digitales estén accesibles a través del móvil en 2025.**

La nueva versión de Mi Carpeta se enmarca también en el **Componente 11 del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (Modernización de las Administraciones Públicas)** cumpliendo con su objetivo de "digitalización de la administración y sus procesos, mediante la introducción de nuevas tecnologías y la simplificación de procedimientos, orientando el conjunto de las unidades administrativas a la atención a la ciudadanía y la resolución de problemas".



Y por último, Mi Carpeta Ciudadana se alinea con la nueva Agenda **España Digital 2026** en la necesidad de **mejora de la experiencia de usuario**, que tiene por objetivo establecer un nuevo modelo de atención a la ciudadanía, a través de un punto único de acceso tanto para recibir información como para realizar trámites administrativos, con un foco en la accesibilidad y la facilidad de uso, aplicando tecnologías como los chatbots y unificando la experiencia.

Pero desde el punto de vista práctico **esta nueva versión es el producto de un intenso trabajo que ha buscado una versión dotada de un lenguaje sencillo y que favorezca la accesibilidad**, con sistemas de identificación digital segura fáciles de utilizar y que simplifica el acceso a datos personales y a la información de trámites y expedientes, dando al ciudadano una visión 360º sobre su situación con la Administración y democratizando el acceso a los datos (*one-click data*).

## 4 TRATAMIENTO DE DATOS

Los nuevos servicios públicos digitales de las AAPP tienen por objetivo garantizar el respeto a la protección de datos personales, minimizar la solicitud de los datos que ya obran en poder de las Administraciones, fomentar la hiperconectividad entre servicios, y personalizar los mecanismos de notificación por los que la ciudadanía opte.

De esta manera, Mi Carpeta Ciudadana cumple con la normativa sobre los derechos de la ciudadanía en el procedimiento administrativo, el derecho y obligación de relacionarse electrónicamente con las AAPP y su asistencia en la utilización de los medios electrónicos, en línea con la **Ley 39/2015**, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

La información que Mi Carpeta trata sobre el ciudadano o ciudadana procede de **fuentes externas a la herramienta**, a excepción de la información que se ofrece a través del apartado "configuración de avisos" o información que pueda ser necesaria para la obtención de los datos para la generación de algún justificante.

Los datos se obtienen mediante las **consultas a las Administraciones Públicas y Organismos Públicos** integrados en el servicio de Mi Carpeta Ciudadana, funcionando tanto en la app móvil como desde la Web de forma similar.

La información y datos recogidos en Mi Carpeta Ciudadana son tratados únicamente con el objetivo de ofrecer un servicio personalizado e información de interés para poder recibir avisos en el correo electrónico o notificaciones, adaptar la presentación de Mi Carpeta Ciudadana y presentar los datos, sin necesidad de volver a consultarlos cada vez que se accede.

## 5 RENOVACIÓN INTEGRAL

En septiembre de 2022 se inició el **programa piloto** de lanzamiento de la nueva versión de Mi Carpeta Ciudadana.

El 14 de septiembre se lanza al mercado la versión BETA que además de la renovación del sitio web, incluía una aplicación móvil como nuevo canal de comunicación y un asistente virtual. Se consigue así un servicio más usable, con más funcionalidades y omnicanal.

Con la app, la Administración da un paso más para **acercarse a la ciudadanía y facilitar una relación más fluida y cercana**, simplificando el acceso a la información, desarrollando servicios personalizados y estableciendo nuevos canales de interacción más proactivos. En la app de Mi Carpeta Ciudadana se puede acceder a un resumen personal y a datos sobre servicios de Educación y formación, Trabajo y jubilación, Vivienda, Salud y asuntos sociales, Vehículos y transporte y Situación personal y familia, donde se pueden descargar justificantes; se pueden consultar también vencimientos y citas previas, el estado de sus expedientes en tramitación y conocer si tiene notificaciones pendientes.

Es la pantalla principal y en ella aparece **tu resumen personal** (nombre, apellidos, residencia, inmuebles...).

Se pueden consultar **vencimientos** y diferentes citas previas, como las del DNI, pasaporte, permiso de conducción, ITV, etc. Además, tienes el **enlace para la solicitud de nuevas citas**.

**INICIO**

**CALENDARIO**

**AJUSTES**

En este menú se puede gestionar **avisos por email** y **notificaciones de alerta**. Además, existe un formulario de **contacto** y **FAQs**.

**MI CARPETA**

En este apartado el ciudadano tiene acceso a los servicios de **Trabajo y Jubilación**, **Salud y asuntos sociales**, **Situación personal y familia**, así como los nuevos que se vayan incorporando.

Descarga la app **AQUÍ**

iOS Android

La app Mi Carpeta Ciudadana estará en constante evolución para poder incluir cada vez un número mayor de funcionalidades para el ciudadano, con el objetivo de minimizar al máximo los desplazamientos y el uso innecesario de recursos presenciales.

La nueva versión de Mi Carpeta Ciudadana incluye también para su versión web un **nuevo asistente conversacional, denominado "Ada"**, capaz de entender las necesidades del

usuario y guiarlo así hasta el apartado correspondiente donde aparezca la información solicitada. Mediante procesamiento de lenguaje natural, ayuda a mejorar la relación con la administración, con el objeto de facilitar el acceso a personas con capacidades diferentes y menos familiarizadas con el entorno digital. “Ada”, el asistente virtual, continuará aprendiendo y avanzando en sus funcionalidades con el fin de ayudar a la ciudadanía en su relación con la Administración.



La nueva versión de Mi Carpeta Ciudadana fue **presentada por la secretaria de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial**, Carme Artigas, el 14 de septiembre: [El Gobierno lanza en fase piloto la nueva aplicación móvil de “Mi Carpeta Ciudadana” \(mineco.gob.es\)](#)

Para la difusión del lanzamiento de la nueva versión de Mi Carpeta Ciudadana se han elaborado **videos sobre la nueva app y sobre el registro en Cl@ve a través de videollamada**, disponibles en: [Mi Carpeta Ciudadana - YouTube](#)

Desde entonces, se han liberado **3 versiones oficiales: en diciembre de 2022, en marzo de 2023 y en mayo de 2023**. Y se está trabajando en la liberación de la cuarta versión oficial para principios de julio.

## 6 FUNCIONALIDADES Y SERVICIOS

Para el acceso al servicio de Mi Carpeta Ciudadana, **no se requiere estar registrado como usuario, únicamente es suficiente con disponer de una identificación electrónica**. Por tanto, el acceso a Mi Carpeta Ciudadana implica que el ciudadano debe disponer de uno de los siguientes sistemas: DNI electrónico, certificado electrónico, Cl@ve PIN y Cl@ve Permanente. Además, para el caso de la app móvil, se ofrece acceso biométrico, mediante reconocimiento de huella y FacelD, para facilitar el login una vez el ciudadano se ha autenticado una primera vez.

Entre las funcionalidades y servicios disponibles se encuentran **un resumen personal del usuario y un calendario para consultar citas previas o vencimientos de trámites** relacionados con DNI, Pasaporte, Permiso de Conducción e ITV. En la app, el usuario puede configurar su página de inicio con sus servicios favoritos y acceder a ellos de forma más ágil a través del apartado “Mi Carpeta”.

Mi Carpeta Ciudadana permite consultar, asimismo, el **estado de los expedientes en curso**, tanto en la Administración General del Estado como en las Comunidades Autónomas ya adheridas. Asimismo, permite **conocer las notificaciones y comunicaciones administrativas** pendientes de recoger que han sido emitidas por la Administración del Estado y las numerosas comunidades autónomas, entidades locales y universidades que ofrecen sus notificaciones a través de la Dirección Electrónica Habilitada Única – DEHú.



Actualmente Mi Carpeta muestra al usuario:

- **Agenda:**
  - Permite la consulta de eventos: alertas (plazos, renovaciones, etc.) y citas previas. Por el momento, en esta sección se puede encontrar aquellas relacionadas con: Oficinas de información y registro de múltiples ministerios, Dirección General de la Policía (DNI, pasaporte, NIE), Extranjería, Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno (trabajo e inmigración, manifestaciones, asistencia jurídica gratuita, etc.), Registros Civiles, Administración de Justicia, Ministerios de Educación, Agricultura, Ciencia e Innovación, Trabajo (Consejerías en el Exterior), IMSERSO, MUFACE, Clases pasivas, Guardia Civil – Intervención de Armas. Al acceder a ver la agenda completa se muestra un calendario en el que puedes encontrar todas tus fechas relevantes, así como un listado donde puedes consultar más información de cada uno de los eventos.
- **Mis expedientes:**
  - Muestra un resumen con el número de los expedientes que están abiertos o en tramitación en el momento de realizar la consulta, agrupados por ministerio, CCAA u organismos adheridos al sistema.
- **Mis datos:**
  - Mis datos personales. Muestra un resumen de la información personal existente en las administraciones públicas agrupadas por materias.
  - Mis intercambios entre administraciones. Muestra una relación de las transmisiones de sus datos efectuados a petición de una administración u órgano administrativo para realizar un trámite o consulta, siempre que cuente con su consentimiento previo, bien de forma expresa o bien de forma tácita al acceder a una opción.
- **Mis notificaciones:**
  - En “Notificaciones y comunicaciones” el usuario puede entrar directamente y ya identificado a la Dirección Electrónica Habilitada Única (DEHú), donde podrá consultar y comparecer electrónicamente las notificaciones pendientes.
- **Mis escritos y solicitudes:**
  - Permite consultar los escritos o solicitudes (asientos registrales) presentados en una oficina de un organismo o administración pública con destino a otra administración u organismo siempre que se digitalicen y se remitan de forma electrónica. Por ejemplo, los escritos o solicitudes presentados en un Ayuntamiento con destino a la Administración General del Estado.

Desde Mi Carpeta Ciudadana se tiene acceso asimismo a:

- **Mis apoderamientos.** Permite consultar y gestionar los apoderamientos incluidos en el Registro Electrónico de Apoderamientos del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.

- **Cotejo de documentos por CSV.** Permite cotejar los documentos electrónicos mediante Código Seguro de Verificación.

Entre los **datos personales**, Mi Carpeta Ciudadana se organiza por temática e incluye la consulta de servicios en distintos ámbitos:

- **Educación:** titulaciones universitarias y no universitarias, condición de becado o matrículas universitarias.
- **Vivienda:** bienes inmuebles y datos del padrón.
- **Salud y Asuntos Sociales:** grado y nivel de discapacidad, grado de dependencia y acceso a la solicitud del certificado COVID.
- **Situación personal y familiar:** título de familia numerosa, inexistencia de antecedentes penales o inexistencia de antecedentes por delitos de naturaleza sexual. Permite la descarga de justificantes, en formato imprimible y *passbook*, que acrediten la ausencia de antecedentes.
- **Trabajo y Jubilación:** demanda de empleo y prestaciones, y acceso a la vida laboral.
- **Vehículos y transporte:** datos del conductor y saldo de puntos y datos del vehículo.

## 7 PROYECTO PILOTO

El 14 de septiembre de 2022 se lanzó la versión BETA de Mi Carpeta Ciudadana. Desde ese día hasta el 31 de octubre se habilitaron mecanismos de *feedback* y mantuvieron diferentes reuniones con actores de interés, a través de las cuales se recibieron multitud de aportaciones y valoraciones positivas.

El **programa piloto concluyó el 14 de diciembre de 2022** con la publicación de la primera versión oficial que atendía ya las primeras demandas de la ciudadanía. El detalle de este programa y sus actuaciones se recogen en el [documento de conclusiones del Programa Piloto](#).

Este programa piloto ha querido desarrollarse al lado de los destinatarios finales, contando con su participación en el codiseño de Mi Carpeta Ciudadana, con el fin de diseñar una **hoja de ruta** en la que se plasmasen los aspectos de mayor interés para la ciudadanía. Todo ello supone un **cambio de orientación práctica en el diseño de los servicios públicos digitales**.

Para hacer partícipes de su diseño y evolución futura a todos los actores que deseen participar en este proceso, esta nueva versión de Mi Carpeta Ciudadana puso a disposición de los usuarios un [formulario para que hagan llegar sus comentarios y aportaciones](#), y así enriquecer la experiencia de usuario en un proceso de mejora continua.



Los **usuarios e instituciones han podido participar aportando sugerencias de mejora** en relación con los aspectos de diseño y experiencia de usuario, descripciones y mensajes de ayuda, nuevos datos personales de utilidad ciudadana y nuevas funcionalidades. Además, han reportado incidencias o errores relacionados con el funcionamiento de la propia carpeta y los datos facilitados, con el objetivo de contribuir a la mejora tanto de la web como de app.

Dada la buena acogida de la ciudadanía y la cantidad de aportaciones realizadas se ha decidido mantener activos los mecanismos de remisión de aportaciones y sugerencias con el objetivo de continuar mejorando la solución y acercando aún más la administración a la ciudadanía.

De esta manera, cualquier persona, asociación o institución interesada en mejorar Mi Carpeta Ciudadana puede remitir sus comentarios. En la APP este formulario estará siempre disponible en la pestaña "Ajustes". También puedes acceder directamente a este [formulario específico para las APPs](#).

En el caso de la aplicación web, se dispone de este [formulario de contacto específico para la Web](#).

## 8 RESULTADOS Y SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Mi Carpeta Ciudadana logró, en su versión beta, en el primer mes y medio desde su lanzamiento, más de 100.000 descargas de las aplicaciones móviles y más de 1.000.000 de accesos tanto en la web como en las aplicaciones móviles. Además, fue especialmente destacable la participación de la ciudadanía en el formulario de comentarios, puesto que se recibieron más de 850 sugerencias para mejorar y seguir añadiendo funcionalidades a Mi Carpeta Ciudadana.

Tras la puesta en producción de tres versiones oficiales de la aplicación móvil (en diciembre de 2022, marzo y mayo de 2023), **Mi Carpeta Ciudadana ha superado el 1,5 millones de descargas de la app, 2 millones de usuarios distintos y más de 10 millones de accesos.**

En los *stores* de las aplicaciones móviles para Android y Apple se han registrado ya más de 1.300 valoraciones y más de 700 reseñas, intentando resolver los problemas detectados o tomar en consideración las sugerencias del usuario. Tanto en Android como en iOS, Mi Carpeta Ciudadana tiene una valoración media alrededor de 4,1 sobre 5, siendo más de la mitad de las valoraciones recibidas de 5 estrellas en ambos sistemas.

Es digno de destacar que entre el 26 de diciembre y el 6 de enero y entre el 18 y el 25 de enero, la app Mi Carpeta Ciudadana figuró tanto en iOS como en Android en el **puesto 1 del ranking de 'productividad'**, listado que se genera dinámicamente en función del comportamiento de usuarios semejantes en la misma área geográfica.

## REPERCUSIÓN EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Además, esta nueva aplicación ha tenido una amplia repercusión en medios, donde han destacado el valor que aporta, especialmente la versión móvil, a la ciudadanía. Se adjuntan varios ejemplos de menciones en medios, tanto generalistas como especializados, del lanzamiento del proyecto y de sus ventajas para la ciudadanía:

### CADENA SER

Mi Carpeta Ciudadana, la nueva app del gobierno para agilizar la burocracia administrativa <https://cadenaser.com/nacional/2022/12/15/mi-carpeta-ciudadana-la-nueva-app-del-gobierno-para-agilizar-la-burocracia-administrativa-cadena-ser/>

### 20 MINUTOS

Relanzan 'Mi Carpeta Ciudadana', la app para las gestiones gubernamentales, con mejoras sugeridas por los usuarios <https://www.20minutos.es/tecnologia/aplicaciones/relanzan-mi-carpeta-ciudadana-la-app-para-las-gestiones-gubernamentales-con-mejoras-sugeridas-por-los-usuarios-5084968/>

'Mi Carpeta Ciudadana' lidera la lista de descargas: para qué sirve esta app de la Administración Pública <https://www.20minutos.es/tecnologia/aplicaciones/mi-carpeta-ciudadana-lidera-la-lista-de-descargas-para-que-sirve-esta-app-de-la-administracion-publica-5089310/>

Todo lo que tienes que saber sobre 'Mi Carpeta Ciudadana', la app para gestionar tus trámites oficiales desde el móvil <https://www.20minutos.es/tecnologia/aplicaciones/todo-lo-que-tienes-que-saber-sobre-mi-carpeta-ciudadana-la-app-para-gestionar-tus-tramites-oficiales-desde-el-movil-5059627/>

### ABC

El Gobierno lanza 'Mi Carpeta Ciudadana', la app con la que podrás tener tu documentación oficial en el móvil <https://www.abc.es/tecnologia/gobierno-lanza-carpeta-ciudadana-podras-tener-documentacion-20220920204838-nt.html>

### EL ECONOMISTA

El Gobierno extiende de manera oficial Mi Carpeta Ciudadana: realiza cualquier trámite desde una app <https://www.eleconomista.es/tecnologia/noticias/12073319/12/22/El-Gobierno-extiende-de-manera-oficial-Mi-Carpeta-Ciudadana-realiza-cualquier-tramite-desde-una-app-.html>

### EL DIARIO.ES

El Gobierno creará un nuevo ecosistema de apps públicas tras el éxito de la prueba piloto de 'Mi Carpeta Ciudadana'

[https://www.eldiario.es/tecnologia/gobierno-creara-nuevo-ecosistema-apps-publicas-exito-prueba-piloto-carpeta-ciudadana\\_1\\_9793477.amp.html](https://www.eldiario.es/tecnologia/gobierno-creara-nuevo-ecosistema-apps-publicas-exito-prueba-piloto-carpeta-ciudadana_1_9793477.amp.html)

## LA VANGUARDIA

¿Qué es la app 'mi carpeta ciudadana' y para qué sirve?

<https://www.lavanguardia.com/tecnologia/aplicaciones/20230105/8663160/que-app-mi-carpeta-ciudadana-que-sirve-pvlv.html>

## GENBETA

He usado Carpeta Ciudadana y me he llevado una gran sorpresa: no parece una web hecha por la Administración española

<https://www.genbeta.com/web/he-usado-carpeta-ciudadana-me-he-llevado-gran-sorpresa-no-parece-web-hecha-administracion-espanola>

Mi Carpeta Ciudadana es la mejor app y web que ha hecho la Administración. Y ya está entre lo más descargado

<https://www.genbeta.com/paso-a-paso/mi-carpeta-ciudadana-mejor-app-web-que-ha-hecho-administracion-esta-descargado>

## XATACA

Mi Carpeta Ciudadana: así es la nueva app del Gobierno de España para llevar la burocracia a la pantalla del móvil

<https://www.xataka.com/servicios/mi-carpeta-ciudadana-asi-nueva-app-gobierno-espana-para-llevar-burocracia-a-pantalla-movil>

Mi Carpeta Ciudadana está triunfando por un simple motivo: no parece una app de la Administración Pública

<https://www.xataka.com/aplicaciones/mi-carpeta-ciudadana-esta-triunfando-simple-motivo-no-parece-app-administracion-publica>

Ya puedes llevar tu título universitario o tu graduado en el móvil: Mi Carpeta Ciudadana lo ha hecho posible

<https://www.xatakamovil.com/tutoriales/puedes-llevar-tu-titulo-universitario-tu-graduado-movil-mi-carpeta-ciudadana-ha-hecho-posible>

## ELDERECHO.COM

El Gobierno lanza la aplicación Mi Carpeta Ciudadana para agilizar la gestión de trámites con el móvil

<https://elderecho.com/mi-carpeta-ciudadana-para-agilizar-la-gestion-de-tramites-con-el-movil>

## ESMARTCITY

La versión definitiva de Mi Carpeta Ciudadana incorpora novedades sugeridas por los usuarios

<https://www.esmartcity.es/2022/12/23/version-definitiva-mi-carpeta-ciudadana-incorpora-novedades-sugeridas-por-usuarios>



## 9 HOJA DE RUTA

Mi Carpeta Ciudadana es un proyecto vivo, que irá incorporando nuevos servicios y especialmente nuevos organismos de la administración que proveerán información a través de esos servicios.

Para ello, con la conclusión del proyecto piloto, se diseñó una **hoja de ruta** para los meses siguientes, elaborada a partir de los comentarios y sugerencias recibidas y que recoge la previsión de los servicios y funcionalidades que estarán disponibles en Mi Carpeta Ciudadana. Este documento está en constante evolución y ofrece **aproximadamente cada dos meses las nuevas versiones de la aplicación y sus novedades**: las nuevas funcionalidades y organismos que suministran nuevos datos e información, haciendo así realidad el espíritu de un proyecto en continuo crecimiento. Todas ellas son el producto de una hoja de ruta inicial, el análisis de las sugerencias de nuevas incorporaciones de la ciudadanía y las nuevas funcionalidades surgidas del análisis de la propia aplicación y de los acuerdos con otros actores.

## 10 CONCLUSIONES Y RETOS DE FUTURO

Tradicionalmente, la comunicación de la ciudadanía con las administraciones públicas se ha caracterizado por su falta de flexibilidad y elevada burocracia. La complejidad de los procedimientos para obtener cualquier tipo de información generaba frustración y temor a realizar cualquier consulta, lo que derivaba en una falta significativa de confianza en las instituciones públicas. En este contexto, Mi Carpeta Ciudadana viene a dar respuesta a estas demandas fundamentales de la ciudadanía, por lo que debemos resaltar los siguientes mensajes:

- **Universalización y accesibilidad para toda la ciudadanía:** Mi Carpeta Ciudadana pone los servicios públicos al alcance de toda la ciudadanía, independientemente de sus características y lugar de residencia. Concentra en un solo punto la información de las distintas administraciones públicas que hasta ahora se encontraba dispersa y atomizada, acercando además los servicios de las administraciones a personas con dificultades de movilidad o en situación de vulnerabilidad, con lo que se mitiga la brecha digital al facilitar el acceso desde un teléfono móvil, mucho más extendido que un ordenador personal. Este modelo de atención ciudadana complementa a la atención presencial, liberando al personal de atención de gestiones repetitivas y monótonas.
- **Soberanía, control y seguridad de los propios datos:** Mi Carpeta Ciudadana pone la información en manos de los ciudadanos, proporcionándoles el control sobre sus propios datos de forma segura. La ciudadanía tiene la soberanía para conocer en todo momento el uso y gestión que se hace de ellos, posibilitando una gestión

transparente de la información, todo ello bajo el marco de seguridad que ofrece la Administración.

- **Transparencia y proactividad de las administraciones públicas:** Mi Carpeta Ciudadana permite reforzar la transparencia de las administraciones públicas, dotando de legitimidad y mejorando la confianza de la ciudadanía en las instituciones, al poner a su disposición su información de manera ágil, segura y sencilla. Permite obtener información, asimismo, en un solo clic, lo que implica un ahorro en tiempos de espera y tramitación par todos los agentes implicados, en cualquier momento y desde cualquier lugar, gracias a la aplicación móvil, el medio principal de acceso a Internet para los españoles de 16 a 74 años.



En suma, Mi Carpeta Ciudadana **es un proyecto de éxito en la colaboración administrativa en la que todos los niveles administrativos se ven representados y en los que todos ellos tendrán que colaborar para conseguir el máximo éxito.** Además, es un proyecto en el que se antepone las necesidades de la ciudadanía frente a los egos de representación de cada una de las instituciones, ofreciendo de este modo una imagen de modernidad y colaboración activa a nuestros ciudadanos.

Mi Carpeta Ciudadana representa un **primer hito en la puesta en marcha de procesos abiertos** que van a permitir continuar avanzando en el diseño y desarrollo de soluciones basadas en la cocreación, centradas en la participación ciudadana, que permitan aportar el máximo valor y utilidad. En concreto, este proyecto va más allá de cualquier servicio electrónico individual, ya que busca convertirse en un **completo catálogo de los servicios más demandados de todas las administraciones públicas.**

## 11 DOCUMENTOS Y RECURSOS DEL PROYECTO MI CARPETA CIUDADANA

[Hoja de ruta de Mi Carpeta Ciudadana \(edición mayo de 2023\)](#)

[Documento de conclusiones. Experiencia piloto y próximos pasos \(diciembre de 2022\)](#)

Formularios 'Ayúdanos a mejorar':

- [Portal Web](#)
- [Aplicación móvil](#)

[Formulario de contacto – Incidencias](#)

[Portal carpetaciudadana.gob.es](https://portal.carpetaciudadana.gob.es)

Descarga de APPs:



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE ASUNTOS ECONÓMICOS Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO DE ECONOMÍA, ESTADÍSTICA Y POLÍTICA FISCAL

SECRETARÍA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN DIGITAL



Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia



Financiado por la Unión Europea  
NextGenerationEU

- [Android](#)
- [iOS](#)

[Más información sobre Mi Carpeta Ciudadana](#)

[La Moncloa – Nota de prensa de lanzamiento de Mi Carpeta Ciudadana](#)

[Youtube – Lista de reproducción videos de Mi Carpeta Ciudadana](#)

