
PROYECTO LIP 11:
“EVOLUCIÓN DE MI CARPETA CIUDADANA”

CONSENSO
POR UNA
ADMINISTRACIÓN
ABIERTA





ENTREGABLE DEL PROYECTO XX.- XXXX..... 3

- Identificación del problema..... 3
- Causas que motivan el problema..... 3
 - Causas Directas..... 3
 - Causas Indirectas 3
- Consecuencias propiciadas por el problema 4
 - Consecuencias Directas..... 4
 - Consecuencias Indirectas 4
- Actividades a desarrollar 5
 - Cronograma..... 8
- Recursos necesarios para el desarrollo del proyecto..... 8
 - Recursos humanos 8
 - Recursos Financieros 8
 - Otros Recursos Materiales..... 9
- Resultados esperados 9
- Indicadores de medición 9

ANEXO.- PROCESO DE GENERACIÓN DEL ENTREGABLE.....11

- Descripción del proceso seguido11
- Relación de resultados evaluados11
- Criterios de selección empleados para la elección de los resultados12
- Equipos de trabajo13

ENTREGABLE DEL PROYECTO 11.- EVOLUCIÓN DE MI CARPETA CIUDADANA

Identificación del problema

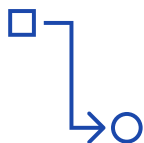


Mejora de la atención a la ciudadanía a través del fomento de la utilización de Mi Carpeta Ciudadana y la ampliación de sus servicios

Los ciudadanos y empresas expresan su dificultad de relación con la administración en muy diferentes aspectos, tanto organizativos, en muchas ocasiones desconociendo la administración concreta con la que deben contactar como tecnológicos: desde falta de medios, a dificultades desde un ordenador o desde cualquier dispositivo móvil. Mi Carpeta Ciudadana inició su andadura en diciembre de 2021 siendo muy bien acogida por la ciudadanía, ha supuesto un cambio en el paradigma de prestación de estos servicios, pero aún tiene numerosas capacidades de mejora que permitan simplificar la relación entre la administración, la ciudadanía y las empresas de forma accesible, proactiva y personalizada desde cualquier dispositivo.

Causas que motivan el problema

CAUSAS DIRECTAS



★ **Distribución competencial administrativa compleja.**

La Administración Pública española es muy compleja. Tiene competencias distribuidas en 3 niveles competenciales principales: Administración General del Estado, Administraciones Autonómicas y Entidades Locales (a su vez distribuidas principalmente en ayuntamientos y diputaciones). A esto se le une, además, las Universidades y la Administración de Justicia. A su vez, dentro de cada uno de estos entes existen competencias distribuidas entre organismos y departamentos.

★ **Brecha digital en sentido amplio.**

Los ciudadanos y empresas tienen muy diferentes capacidades y medios tecnológicos. Mayoritariamente, la sociedad española tiene una interacción más fácil y frecuente con los dispositivos móviles, siendo su principal vía de acceso a internet.



CAUSAS INDIRECTAS

★ **Identidad electrónica.**

Aunque en España existen medios de identificación electrónica desde hace numerosos años, su utilización aún no está extendida por completo. En el mundo de Internet, y de relación segura con la administración, es imprescindible contar con una identidad electrónica para posibilitar esa relación con la administración, en el que la administración pueda estar segura de quién se encuentra al otro lado de internet. Todos los agentes que nos dispongan de esta identidad electrónica fehaciente quedan desplazados en la utilización de los servicios.

★ **Comunicación Pública.**

Las campañas de comunicación pública en medios de amplio espectro son muy costosas.

Consecuencias propiciadas por el problema



CONSECUENCIAS DIRECTAS

★ **Falta de utilización o/y conocimiento de los servicios ya disponibles.**

Aunque progresivamente se van incorporando nuevos usuarios al servicio, su incremento es lento, especialmente para determinados segmentos sociales, tanto desde el punto de vista ciudadano, como desde las empresas.



CONSECUENCIAS INDIRECTAS

★ **Menor efectividad en los procesos de relación con la administración**

El ciudadano/empresa necesita de más tiempo y esfuerzos para completar la misma acción. Teniendo que localizar primero la administración concreta que debe atenderla, buscando un ordenador para llevarlo a cabo, etc.

Actividades que deben desarrollarse



★ **Actividad 1. Análisis de viabilidad de nuevos servicios y propuestas.**

El proceso de evolución de Mi Carpeta Ciudadana debe guiarse por las necesidades manifestadas por ciudadanos y empresas. Para ello deben mantenerse activos e incentivarse los posibles canales de comunicación y de feedback, realizando un análisis y priorización de las propuestas recibidas para incorporarlas en los procesos de desarrollo futuros.

★ **Actividad 2. Desarrollo de acciones de comunicación y de difusión tanto directas como indirectas para ciudadanía y empresas.**

Es imprescindible hacer llegar a más ciudadanos las bondades y beneficios de Mi Carpeta Ciudadana. Para ello, sería necesario llevar a cabo acciones de comunicación de amplio espectro en medios de difusión generalistas: televisión, radio, prensa, redes sociales, que amplíe el abanico de usuarios. Además, también es importante diseñar acciones de comunicación indirecta, en las que a través de otros puntos en los que se acerquen a la administración para otra acción, vean un beneficio en ese proceso a través de Mi Carpeta Ciudadana. Por último, también sería de gran utilidad la colaboración con otras instituciones de carácter educativo o social que a través de talleres informativos u otros medios, puedan difundir entre sus colectivos de acción principales las bondades de los servicios disponibles en Mi Carpeta Ciudadana.

★ **Actividad 3. Mejora de los procesos y servicios para obtener una identidad electrónica.**

Para poder beneficiarse de Mi Carpeta Ciudadana el principal escollo es contar con una identidad electrónica fehaciente que permita cotejar que es el ciudadano que dice ser y que por lo tanto tiene derecho a obtener la información disponible en Mi Carpeta Ciudadana y beneficiarse de sus servicios. Se realizará un seguimiento intenso de las acciones que otros proyectos, centrados en la identidad electrónica, estén llevando a cabo, para facilitar su incorporación temprana en carpeta ciudadana y facilitar los procesos en la medida que sea posible.

★ **Actividad 4. Desarrollo de nuevas versiones oficiales.**

Se llevarán a cabo las acciones necesarias para facilitar la incorporación de nuevas propuestas de servicios y entidades a estos.

En este documento se recogen algunas de las propuestas manifestadas en el grupo de trabajo. Estas propuestas serán analizadas detalladamente posteriormente, y según se determine su viabilidad, podrán ser incorporadas a la [Hoja de Ruta de Mi Carpeta Ciudadana](#), que se mantiene publicada en abierto para toda la ciudadanía.

La siguiente relación de propuestas asociadas a posibles versiones es meramente estimativa y no supone un compromiso de ejecución completo para la fecha indicada.

★ **Subactividad 4.1. Versión oficial septiembre/octubre 2024**

Incorporación del Perfil Empresa. Se empezará a permitir que las empresas, sus representantes, puedan acceder también a la app Mi Carpeta Ciudadana y visualizar su información principal como empresa.

★ **Subactividad 4.2. Versión oficial diciembre 2024/enero 2025**

Incorporación de nuevos datos, específicos de empresas, al Perfil Empresa. Se incluirán nuevos servicios en la sección Mis Datos que estén orientados específicamente al contexto empresarial.

Herramientas de personalización tanto de interfaz como de servicios más adaptada a las necesidades de los usuarios concretos.

Nuevos servicios de avisos/alertas: introducir un sistema de suscripción de alertas o de avisos sobre servicios y trámites que se pueda consultar y realizar, bien desde la propia carpeta o desde los servicios de otras administraciones públicas. Contemplando diferentes modelos como de resolución de un expediente, consulta de sus datos, necesidad de subsanación, cambios realizados de oficio, etc.

★ **Subactividad 4.3. Versión oficial marzo/abril 2025**

Asistente virtual/chat: integrar Ada, el asistente virtual disponible en la web, dentro de la aplicación móvil o en su defecto proporcionar herramientas de búsqueda que faciliten encontrar la información según crecen las funcionalidades y servicios de la administración.

★ **Subactividad 4.4. Versión oficial junio/julio 2025**

Información de Administraciones integradas: mientras Mi Carpeta Ciudadana no tenga una cobertura completa de toda la administración, incorporar herramientas que permitan fácilmente al ciudadano cotejar si la administración con la que quiere

interactuar está o no entre las integradas con los servicios de Mi Carpeta Ciudadana.

Integración con Carpetas Ciudadanas de otras Administraciones. Análisis de viabilidad de las posibilidades de conexión entre diferentes carpetas ciudadanas.

★ **Subactividad 4.5. Versión oficial septiembre/octubre 2025**

Ofrecimiento de datos a terceros. Análisis de posibilidades que permitan la consulta de datos personales disponibles en Mi Carpeta Ciudadana por terceros como, por ejemplo, los de descendientes o ascendientes a cargo; o representantes legales, como los derivados de curatelas. También otras posibilidades como las de agentes sociales que ayudan a personas en situación de pobreza o riesgo de exclusión y que necesitan un mayor apoyo en su relación con la administración

★ **Subactividad 4.6. Versión oficial diciembre 2025**

Datos de especial relevancia sanitaria. Colaboración con el Ministerio de Sanidad para el análisis de la mejora de la experiencia de usuario y la ampliación de los datos de la Historia Clínica Digital del Sistema Nacional de Salud junto con los gobiernos autonómicos. Facilitando que se pueda ofrecer de una forma más sencilla datos como: grupo sanguíneo, donaciones, alergias, medicación prescrita, o incluso las recetas electrónicas.

★ **Actividad 5. Mejora de la usabilidad, accesibilidad y del lenguaje.**

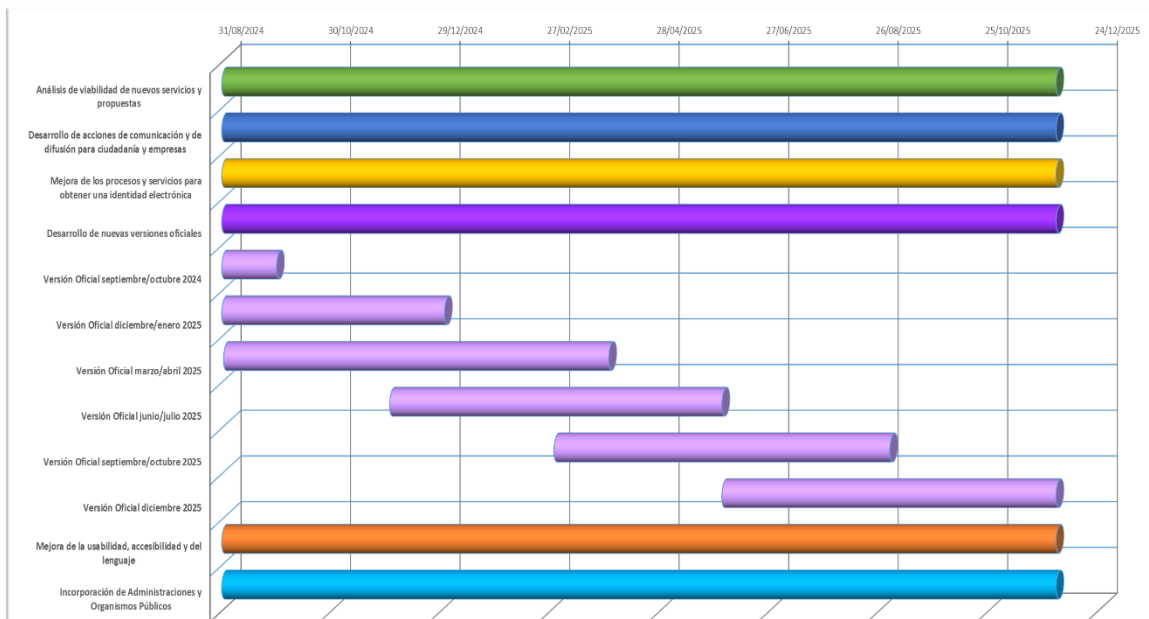
A lo largo de todas las versiones se irán realizando diferentes mejoras orientadas a facilitar y mejorar la experiencia de los usuarios en la utilización de Mi Carpeta Ciudadana.

Pero gran parte de las limitaciones que encuentran las personas en la interacción con las AAPP no recae tanto en el interfaz sino en la comprensibilidad del lenguaje y los mecanismos administrativos. Por ello se abrirá una línea de trabajo específica que permita introducir mejoras para la comprensión y el entendimiento del lenguaje de la Administración.

★ **Actividad 6. Incorporación de Administraciones y Organismos Públicos.**

Se continuará impulsando la incorporación de diferentes Administraciones y Organismos Públicos, procedentes de todas las Administraciones Públicas, en los diferentes servicios disponibles en carpeta ciudadana como en notificaciones, consulta de expedientes, consulta de citas previas y avisos.

CRONOGRAMA



Recursos necesarios para el desarrollo del proyecto



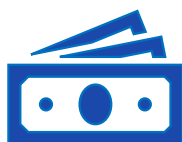
RECURSOS HUMANOS

- ★ Estimación de RRHH en la SEFP

Equipos de la S.G. de Impulso de la Digitalización de la Administración dedicados al mantenimiento y evolución de Mi Carpeta Ciudadana. 3-4 personas con dedicaciones compartidas.

- ★ Estimación de RRHH en otras Administraciones Públicas

Imposibles de cuantificar en este momento pues dependerá de las medidas concretas que se puedan implementar.



RECURSOS FINANCIEROS

- ★ Estimación de recursos financieros en la SEFP

Contratos de desarrollo y mantenimiento actualmente disponibles en la S.G de Impulso de la Digitalización de la Administración dedicados al mantenimiento y evolución de Mi Carpeta Ciudadana.

- ★ Estimación de recurso financieros en otras Administraciones Públicas

Imposibles de cuantificar en este momento pues dependerá de las medidas concretas que se puedan implementar y los trabajos concretos que cada administración deba acometer.



OTROS RECURSOS MATERIALES

★ Presupuestos para campañas de difusión

Para llevar a cabo cualquier campaña de difusión en medios resulta imprescindible contar con los presupuestos necesarios en los capítulos correspondientes a comunicación.

Resultados esperados

★ Incremento en el uso de los servicios de carpeta ciudadana.



Las medidas puestas en marcha deben permitir incrementar las cifras de uso de Mi Carpeta Ciudadana, contemplando tanto la incorporación de nuevos usuarios, como que los actuales accedan con más frecuencia y usen más los servicios disponibles.

★ Incremento de las Administraciones Públicas integradas.

El incremento de usuarios y de servicios debe animar a las diferentes Administraciones Públicas, aún no integradas, a conectarse y ofrecer información a través de Mi Carpeta Ciudadana, de modo que se redunde en una mejora de la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía y empresas.

★ Incremento de la participación ciudadana y medida de su satisfacción.

El objetivo final es atender las necesidades de la ciudadanía y empresas, por lo tanto, cuanto más activos e involucrados se encuentran en el proceso de definición y envío de propuestas, se construiría un mejor servicio público.

★ Publicación de nuevas versiones oficiales.

La publicación de estas nuevas versiones son el reflejo fiel de un claro compromiso por la mejora de los servicios a la ciudadanía que periódicamente ve como los datos, servicios, y organismos se incrementan progresivamente.

Indicadores de medición

★ Indicadores de uso de Mi Carpeta Ciudadana



Entre estos indicadores destacan: N.º de descargas de las aplicaciones móviles, N.º de accesos (multicanal), N.º de usuarios diferentes que han utilizado carpeta.

★ **Indicadores de penetración en las Administraciones Públicas.**

Considerando los casos de administración general del estado, administraciones regionales, ayuntamientos, universidades, administración de justicia se pueden distinguir los siguientes indicadores principales: administraciones integradas en la DEHÚ (notificaciones), administraciones integradas en la Consulta de Expedientes, administraciones integradas en las consultas de datos competencia regional como familia numerosa, discapacidad, obligaciones tributarias, etc.

★ **Satisfacción ciudadana.**

Valoraciones de las apps en los mercados de aplicaciones iOS y Android. Valoraciones a través de los mecanismos de feedback.

Número de contribuciones/propuestas realizadas a través de los mercados de aplicaciones y de los mecanismos de feedback.

★ **N.º de versiones oficiales publicadas.**

N.º de versiones oficiales publicadas.

ANEXO. - PROCESO DE GENERACIÓN DEL ENTREGABLE

Descripción del proceso seguido



Para el desarrollo del proceso se ha seguido una metodología basada en la participación, en la que se ha incluido a personal empleado y directivo de diversas administraciones públicas y de la sociedad civil.

El proceso se ha estructurado en la realización de tres reuniones con los integrantes del Grupo de trabajo. La organización de dichas reuniones ha sido la siguiente:

1. **Primera reunión:** se constituye el Grupo de trabajo, se lleva a cabo una presentación del servicio Mi Carpeta Ciudadana, se indican los objetivos del Grupo de trabajo y se detalla el plan de trabajo que se va a seguir, en el que se incluyen las fechas de la segunda y tercera reunión, se fija la fecha máxima para la remisión de las propuestas por escrito de los integrantes, así como la fecha de realización del primer borrador de documento entregable.
2. **Segunda reunión:** se lleva a cabo un brainstorming con los asistentes a la reunión, en el que cada integrante expone las posibles mejoras y ampliaciones a realizar en Mi Carpeta Ciudadana.
3. **Tercera reunión:** se realiza un análisis del borrador del documento entregable, para que en dicha reunión quede definido el contenido del documento final.

Entre la segunda y tercera reunión, los coordinadores del Grupo de trabajo mantienen varias reuniones para analizar las propuestas enviadas por los participantes, con el fin de evaluarlas y decidir cuáles de esas propuestas son las más apropiadas para incluirlas como ejecutables, teniendo en cuenta que puedan ser realizables técnicamente y que su implantación sea posible en el espacio temporal de este proyecto.

Relación de resultados evaluados



A continuación, se indican las categorías en las que se encuadran las propuestas realizadas por los integrantes del Grupo de trabajo:

- a) **Datos:** propuestas relacionadas con la obtención y consulta de los datos disponibles en Mi Carpeta Ciudadana.

- b) **Servicios:** aportaciones en relación con los servicios ofrecidos, como integración con otras administraciones, locales o autonómicas, ampliación de información relacionada con la salud o aviso de trámites a futuro.
- c) **Perfiles:** gestión de diferentes perfiles de usuario, tales como personas dependientes, empresa, instituciones o habilitados.
- d) **Otros: propuestas de diversa índole** como, por ejemplo, interconexión con otras carpetas ciudadanas, fomentar el conocimiento del servicio o integración con sector

La relación exhaustiva de propuestas realizadas por los miembros del Grupo de Trabajo se encuentra disponibles en el equipo Teams del Proyecto 11.

Criterios de selección empleados para la elección de los resultados



Una vez recibidas y analizadas todas las propuestas aportadas por los integrantes del Grupo de trabajo, y basándose en las características de dichas propuestas y del propio servicio de Mi Carpeta Ciudadana, se procede a elegir qué opciones son susceptibles de poder implementarse en futuras versiones de Mi Carpeta Ciudadana. Para ello, se tienen en cuentas los siguientes criterios:

- a) **Técnicos:** deben ser realizables con los recursos técnicos disponibles o con aquellos que puedan ser incorporados.
- b) **Temporales:** ha de tenerse en cuenta el horizonte temporal, es decir, la previsión del tiempo necesario para poder llevar a cabo la propuesta que, como límite máximo, debe ser realizable para finales del año 2025.
- c) **Legales:** es necesario que las posibles mejoras puedan realizarse con la normativa vigente y, en caso de ser necesario llevar a cabo producción normativa, que ésta pueda estar preparada en el plazo indicado anteriormente.
- d) **Competenciales:** las propuestas involucran a las diferentes Administraciones Públicas, así como a entidades pertenecientes al sector público institucional.



Equipos de trabajo



No se han establecido grupos de trabajo paralelos participando todos los miembros del mismo modo.