

BANCO DE INNOVACIÓN EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

TÍTULO

El Ministerio de Hacienda y Función Pública desarrolla la *Carpeta Ciudadana* para mejorar las relaciones electrónicas de los ciudadanos con las Administraciones públicas

INFORMACIÓN INICIAL:

PROBLEMA:

Los trámites electrónicos con las Administraciones Públicas han permitido mejorar las relaciones de los ciudadanos con las instituciones. El desarrollo de la Administración Electrónica en nuestro país se encuentra muy avanzado, siendo el quinto país de la Unión Europea con mayor desarrollo de los trámites electrónicos de las Administraciones Públicas. A su vez, este hecho provoca que los ciudadanos accedan a diferentes plataformas digitales, sedes electrónicas y páginas web para tramitar la amplia oferta de servicios electrónicos ofrecidos por los diferentes niveles administrativos. Sólo en la Administración General del Estado, en el año 2016 existían más de 100 sedes electrónicas con sus particularidades y características. Esto hace ver a la administración como inconexa, compleja y difícil, en lugar de facilitar las relaciones con el ciudadano.

SOLUCIÓN GLOBAL:

Desarrollar una plataforma digital con la que se pretende unificar el acceso a la información que las Administraciones Públicas tienen del ciudadano y la realización de trámites por parte de los individuos. Además, permite el acceso a los expedientes en tramitación, así como los asientos registrales de los diferentes registros públicos.

Este proyecto, desarrollado por la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas (ahora Secretaría de Estado de Función Pública) y estaba previsto en el informe de la Comisión para la Reforma de las Administraciones Públicas para mejorar la eficiencia y la racionalización de la Administración, situándolo dentro del Punto de Acceso General, como un área de acceso de los ciudadanos. También este proyecto se ha incorporado en la Estrategia TIC en la línea de acción de la provisión de los servicios públicos digitales.

Con todo ello, el objetivo de *Carpeta Ciudadana* es ofrecer un punto de acceso unificado a los ciudadanos para relacionarse, en este caso, con la Administración General del Estado, sin necesidad de acceder a un gran número de sedes electrónicas.

COSTE APROXIMADO:

El proyecto se encuadra dentro del programa de gasto del Ministerio de Hacienda y Función Pública 467G, referido a la investigación y desarrollo de la Sociedad de la Información con un montante total de 21 millones de euros en inversión para el conjunto de los proyectos.

TERRITORIO:

Estatal

PÚBLICO DESTINATARIO:

Ciudadanía

ENTIDAD QUE LA HA LLEVADO A CABO:

Ministerio de Hacienda y Función Pública.

DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA O PROGRAMA:

El proyecto *Carpeta Ciudadana* es una herramienta desarrollada por la Administración general del Estado que pone a disposición de los ciudadanos la información sobre los trámites administrativos disponibles de manera electrónica sin necesidad de acudir a las diferentes sedes electrónicas. Este instrumento no almacena los datos de los trámites y la información con la que cuenta la Administración, la información está en las diferentes sedes electrónicas y *Carpeta Ciudadana* consulta a tiempo real a petición del ciudadano.

Proporciona un único punto de acceso que necesita de una única identificación para el acceso a todos los contenidos, no necesitando registro previo para ello. El acceso se realiza a través del sistema Cl@ve, que no necesita una identificación de cada una de las sedes electrónicas.

El programa tiene como objetivo principal reducir las cargas administrativas de los ciudadanos y otros operadores privados para mejorar sus relaciones con las Administraciones Públicas. De esta manera, se evita que los agentes privados tengan que aportar información que ya se encuentra en poder de las Administraciones Públicas, lo que reduce los trámites y clarifica el sistema de acceso a los mismos.

Con este sistema, los usuarios pueden realizar un seguimiento de su actividad en la administración pública a tiempo real, ya que se muestran los expedientes en tramitación, el estado de las solicitudes y el resto de escritos presentados. A la vez, existe la posibilidad de acceder a las notificaciones pendientes, para que puedan recopilarse en un único punto. También se permite conocer la información con la que cuenta la

administración pública, con lo que se facilita el cumplimiento de las obligaciones de transparencia y protección de datos por parte de las Administraciones Públicas. Los agentes privados pueden conocer para qué se utilizan los datos y la información con la que cuentan los poderes públicos. La carpeta es totalmente personalizable, ya que pueden elegirse servicios favoritos para tenerlos siempre disponibles y puede accederse desde diferentes dispositivos. Se permite gestionar los apoderamientos que se han otorgado para relacionarse con las Administraciones Públicas, así como consultar la información utilizada por las administraciones públicas en sus procedimientos con los ciudadanos.

Entre los servicios que se encuentran disponibles destaca la consulta de titulaciones académicas, el padrón municipal, consultar datos y gestionar trámites de la Agencia Tributaria, información sobre bienes inmuebles, consulta de la vida laboral, trámites relativos a la demanda de empleo o prestaciones de desempleo.

OBSTÁCULOS SUPERADOS :

Uno de los mayores obstáculos que presentaba el proyecto era la interoperabilidad de las diferentes sedes electrónicas y del resto de recursos electrónicos para poder ser tratados de manera unificada. De la misma manera, cabe mencionar la interoperabilidad entre las Administraciones Públicas para que pueda utilizarse la carpeta ciudadana entre todas las Administraciones Públicas.

Esta interoperabilidad permite a los sistemas compartir datos y facilita el intercambio de información entre ellos. Se ha acompañado el desarrollo de la interoperabilidad en la Administración General del Estado, a través del RD 4/2010 por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad y la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, con la plataforma de intermediación, que permite el acceso a servicios de verificación y consulta de datos.

Tiene una relación directa con servicios ya prestados por la Administración Electrónica como [Notific@](#), [Plataforma de intermediación \(PID\)](#), [Registro de apoderamientos \(REA\)](#), [Sistema de intercambio de registros \(SIR\)](#), [Presentación de solicitudes y escritos a través del Registro Electrónico General de la AGE](#) y [Cotejo de documentos mediante CSV](#).

IMPACTO:

Este proyecto tiene un impacto directo en la ciudadanía, pues interopera con todas las Administraciones

Públicas (Estado, Comunidades Autónomas y Entidades Locales) para mostrar información de manera integrada y facilita la relación del ciudadano con ellas, a través de la simplificación de la organización administrativa.

Desde abril de 2018 se puede acceder a las notificaciones de 2.999 organismos emisores. Destacan las entidades locales, que suponen el 82% del total de los [organismos](#).

El proyecto está pensado para unificar también las carpetas ciudadanas de las distintas Administraciones Públicas, para permitir de manera más ágil y sencilla la relación entre las Administraciones Públicas y los ciudadanos. De esta manera, la información en poder de una de las Administraciones Públicas puede ser utilizada por las otras, evitando así la duplicidad de trámites para los ciudadanos.

Este proyecto ha recibido el premio al mejor proyecto de transformación digital en el Congreso Nacional de Innovación de los Servicios Públicos (CNIS) en el año 2017, poniendo en valor la colaboración y cooperación entre las Administraciones Públicas y sus Organismos Autónomos y la mejora de las relaciones con el ciudadano. También recibió en el Día de Internet 2018 el premio a la mejor Estrategia Digital de las Administraciones Públicas.

CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN Y REFERENCIA TEMPORAL:

Se empezó a implementar en febrero de 2016 y continúa en implementación.

DOCUMENTACIÓN DE CONSULTA Y APOYO:

[Carpeta ciudadana](#)

[Centro de Transferencia de Tecnologías](#)

[Premio CNIS 2017 al mejor proyecto de transformación digital](#)

[Premio Día Internet 2018. Categoría Estrategia Digital, subcategoría Administraciones públicas](#)

[Desarrollo de la Carpeta Ciudadana](#)