

Nº y año del exped.
529_24-PIDS
Referencia
18.6.24

DENOMINACIÓN:

Acuerdo de 18 de junio de 2024, del Consejo de Gobierno, por el que se toma conocimiento del lanzamiento de una nueva versión del Servicio de administración electrónica Carpeta Ciudadana.

El artículo 1.d) del Decreto 152/2022, de 9 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa, le atribuye a esta la competencia relativa a la estrategia digital, como marco común y unificado de referencia para la elaboración, desarrollo e implantación de un modelo digital en la Administración de la Junta de Andalucía y sus entidades instrumentales, que se oriente a la prestación de servicios públicos. Por su parte, el artículo 2.4.d) determina que la Agencia Digital de Andalucía está adscrita a la Consejería de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa, a través de la persona titular de la Consejería.

La Agencia Digital de Andalucía (en adelante, la Agencia) es una agencia administrativa de las previstas en los artículos 54.2.a) y 65 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, creada mediante la disposición adicional vigesimosegunda de la Ley 3/2020, de 28 de diciembre, del Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía para el año 2021, y asume las competencias en materia de transformación digital de conformidad con sus Estatutos aprobados por el Decreto 128/2021, de 30 de marzo, que establece en el artículo 6.2.a) y b) que la Agencia tiene como fines la definición y ejecución de los instrumentos de tecnologías de la información, telecomunicaciones, ciberseguridad y gobierno abierto y su estrategia digital, en el ámbito de la Administración de la Junta de Andalucía, sus agencias administrativas y sus agencias de régimen especial, así como la definición y coordinación de las políticas estratégicas de aplicación y de seguridad de las tecnologías de la información y de las comunicaciones en el ámbito del sector público andaluz, incluyéndose los consorcios referidos en el artículo 12.3 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, así como la ejecución de los instrumentos comunes que las desarrollen y la definición y contratación de bienes y servicios de carácter general aplicables.

Y el artículo 6.3 dispone que para el ejercicio de sus fines corresponden a la Agencia, entre otras funciones y competencias:

- La ejecución de las políticas de impulso de la sociedad de la información en Andalucía, así como el diseño y ejecución de programas destinados a fomentar el acceso y uso de los servicios digitales por parte de la ciudadanía, contribuyendo a la reducción de las brechas digitales.
- La dirección, gestión y ejecución de proyectos e iniciativas de transformación digital de carácter corporativo y sectorial de la Administración Pública de la Junta de Andalucía.
- El análisis, diseño, desarrollo, implantación tecnológica, mantenimiento y evolución de los sistemas de información, aplicaciones informáticas, aplicaciones para cualquier tipo de dispositivos, herramientas de productividad, colaboración, atención, soporte, difusión, comunicación, participación, portales y sedes electrónicas, aplicaciones y usos de la inteligencia artificial, las tecnologías de registro distribuido u otras

tecnologías emergentes.

-El soporte y atención directa a la ciudadanía sobre los elementos tecnológicos puestos a su disposición, en especial portales y sedes electrónicas.

- La definición, diseño, desarrollo, implantación, mantenimiento y evolución de los medios tecnológicos de interoperabilidad, compatibilidad, suministro e intercambio de información con otras Administraciones Públicas y en general entidades de cualquier naturaleza.

Por otra parte, el Decreto 164/2022, de 9 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública, atribuye en su artículo 8.2.j) a la Secretaría General para la Administración Pública, el impulso y la coordinación de la atención a la ciudadanía, de la simplificación y racionalización de los procedimientos administrativos, así como el seguimiento y evaluación de la calidad, eficiencia y desempeño de los servicios públicos.

Dentro de las aplicaciones informáticas cuyo desarrollo y evolución es competencia de la Agencia se encuentra el Servicio de administración electrónica Carpeta Ciudadana, cuyo responsable funcional es la Secretaría General para la Administración Pública.

El Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía, dispone en el artículo 38 que, 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. Se podrá acceder a la Carpeta Ciudadana desde el punto de acceso general electrónico y sedes electrónicas de la Administración de la Junta de Andalucía, así como desde las aplicaciones móviles específicas. Con ello se facilita 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.

Las principales características de la Carpeta Ciudadana son las siguientes:

- Consulta del estado de tramitación de expedientes y descarga de documentos asociados de procedimientos.
- Consulta y comparecencia de notificaciones electrónicas.
- Consulta de registros electrónicos realizados y descarga de documentos asociados.
- Consulta y descarga de copias auténticas
- Consulta de pagos recibidos y realización de pagos a partir de una carta de pago.
- Consulta de datos y descarga de certificados competencia de la Administración Junta de Andalucía y otras Administraciones Públicas.
- Consulta de tarjetas competencia de la Administración de la Junta de Andalucía.
- Gestión y consulta de citas previas.
- Información sobre eventos de interés personal, visualizables en calendario: apertura y cierre de plazos de procedimientos, caducidades de tarjetas, certificados, datos de identidad, entre otros.
- Permite la personalización de los contenidos o servicios de ofrecidos a la ciudadanía para adaptarlos a sus intereses y/o necesidades, considerando la configuración favoritos, solicitudes de avisos y suscripciones a novedades, entre otros.
- Garantiza los estándares de accesibilidad y considera servicios básicos como ayudas, mapas del sitio que guíen y faciliten el acceso. Además de otras herramientas que garanticen la accesibilidad requerida para la inclusión de personas con discapacidad auditiva o visual.
- Ofrece servicios electrónicos de información administrativa particular a través de al menos el canal web y aplicaciones móviles. Posibilidad de acceso a través de la Oficinas de Atención en Materia de Registro para las personas físicas.
- Habilita mecanismos para la mejora continua a través de la participación, con la posibilidad de indicar

- consultar y sugerencias de las personas interesadas.
- Accesibilidad universal y apoyo a la navegación.

Estas funcionalidades pueden resultar de especial interés para los órganos directivos de la Administración de la Junta de Andalucía. Gracias a que la ciudadanía puede consultar a través de Carpeta Ciudadana la información relativa al estado de sus expedientes, descargar certificados y visualizar tarjetas, con plenas garantías jurídicas, los órganos directivos pueden prestar un mejor servicio a la ciudadanía a la par que reducen su carga de trabajo administrativo y, por tanto, aumentan su eficiencia.

Transcurridos ya más de cuatro años desde el lanzamiento de la primera versión del Servicio de administración electrónica Carpeta Ciudadana, el éxito de esta ha sido indudable. Más de setecientos mil ciudadanos han utilizado, tanto en sus versiones web como para dispositivos Android como iOS, Carpeta Ciudadana, dato que ha ido evolucionando a mejor año tras año.

Sin embargo, el mundo de las tecnologías móviles avanza rápidamente y los usuarios demandan cada vez más funcionalidades y mejoras. Es por ello por lo que se ha trabajado en los últimos meses, en colaboración con la Secretaría General de Administración Pública, en construir una nueva versión del Servicio de administración electrónica Carpeta Ciudadana que mejore la experiencia de las personas en el uso de esta. Para este nuevo diseño se ha tenido en cuenta la opinión de la ciudadanía, habiéndose realizado un trabajo de aplicación de técnicas de diseño centrado en las personas para intentar que el producto final sea lo más usable posible por sus actuales y futuros usuarios.

Además, la Administración de la Junta de Andalucía ha desarrollado nuevos servicios digitales que podrían integrarse en Carpeta Ciudadana y ofrecer así un valor añadido a la ciudadanía, estando previsto incluir nuevos servicios en el futuro.

Ante este escenario, se ha procedido al lanzamiento de una nueva versión del Servicio de administración electrónica Carpeta Ciudadana, con la finalidad de:

- Actualizar el diseño de la interfaz de usuario, siguiendo las últimas tendencias y estándares de usabilidad, accesibilidad y seguridad.
- Posibilitar guardar tarjetas en el wallet del teléfono móvil (Google Wallet y Apple Wallet)
- Incorporar nuevas funcionalidades, como la posibilidad de consultar el calendario fiscal, recibir notificaciones personalizadas, acceder a los servicios de movilidad urbana o participar en procesos de consulta ciudadana.
- Mejorar el rendimiento y la compatibilidad con diferentes dispositivos y sistemas operativos.
- Aumentar la satisfacción y la fidelización de los usuarios, ofreciendo una nueva versión del Servicio de administración electrónica Carpeta Ciudadana, más completa, intuitiva y atractiva.

Por todo lo expuesto, se estima oportuno que el Consejo de Gobierno tome conocimiento del lanzamiento de una nueva versión del Servicio de administración electrónica Carpeta Ciudadana.

En su virtud, a propuesta del Consejero de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa, de conformidad con lo establecido en el artículo 27.22 de la Ley 6/2006, de 24 de octubre, del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía, y previa deliberación del Consejo de Gobierno, en su reunión del día 18 de junio de 2024, se adopta el siguiente

ACUERDO

Tomar conocimiento del lanzamiento de una nueva versión del Servicio de administración electrónica Carpeta Ciudadana.

Sevilla, a 18 de junio de 2024

Juan Manuel Moreno Bonilla
PRESIDENTE DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

Antonio Sanz Cabello

CONSEJERO DE LA PRESIDENCIA, INTERIOR, DIÁLOGO SOCIAL
Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA