

Anexo II (a)

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

**RELACIÓN DE DOCUMENTOS**


**TODOS LOS DOCUMENTOS DEL EXPEDIENTE SON ACCESIBLES**

<b>Nº de orden</b>	<b>Denominación del documento</b>
1	Memoria Justificativa de 18 de junio de 2024.

En virtud de lo establecido en el Acuerdo de 17 de diciembre de 2013, del Consejo de Gobierno, por el que se adoptan medidas para la transparencia del Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía, y dando cumplimiento a las Instrucciones de coordinación para asegurar la homogeneidad en el tratamiento de la información en cumplimiento de lo establecido en el citado Acuerdo, se emite la presente propuesta sobre la aplicación de los límites de acceso de los documentos que integran el expediente relativo al asunto indicado.

Sevilla, 18 de junio de 2024

Fdo.: Tomás Burgos Gallego  
Viceconsejero de la Presidencia, Interior,  
Diálogo Social y Simplificación Administrativa

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	TOMAS BURGOS GALLEGO	FECHA	18/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJDULDW6NCT6B6LGZ5JABXES72	PÁGINA	1/1	

## MEMORIA JUSTIFICATIVA SOBRE EL LANZAMIENTO DE UNA NUEVA VERSIÓN DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA CARPETA CIUDADANA.

### Introducción

La Agencia Digital de Andalucía ejerce las competencias atribuidas a la Comunidad Autónoma de Andalucía en las materias de definición y ejecución de los instrumentos de tecnología de la información en el ámbito de la administración de la Junta de Andalucía. El apartado segundo del artículo 6 del Decreto 128/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueban los Estatutos de la Agencia Digital de Andalucía, dispone:

#### 2. La Agencia tiene como fines:


a) 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.

b) 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 no incluido en el párrafo anterior, 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.

En este sentido, en el art. 6.3 de los Estatutos de la Agencia Digital de Andalucía dispone que para el ejercicio de sus fines corresponden a la Agencia entre otras las siguientes funciones:

- 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.



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	FECHA	18/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm8MN7RR7KGARYGA2AD2VAEARJA	PÁGINA	1/3	



Dentro de las aplicaciones informáticas cuyo desarrollo y evolución es competencia de la Agencia Digital de Andalucía se encuentra *Carpeta Ciudadana*. Se trata de una aplicación que permite a la ciudadanía tener acceso a la información de carácter personal que ya se encuentra en poder de las Administraciones Públicas, así como sobre los procedimientos en los que tenga condición de persona interesada. 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.

Algunas de las principales características de la *Carpeta Ciudadana* son las siguientes:

- **Consulta del estado de tramitación** de expedientes y descarga de documentos asociados de procedimientos con tramitador integrado con *Carpeta*.
- 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 Junta de Andalucía y otras Administraciones.
- **Consulta de tarjetas** competencia de la Junta de Andalucía.
- Gestión y consulta de **citas previas** de varios organismos de Andalucía.
- **Información sobre eventos de interés personal, visualizables en calendario:** apertura y cierre de plazos de procedimientos, caducidades de tarjetas, certificados, datos de identidad, etc...

Estas funcionalidades pueden resultar de especial interés para los centros directivos de la Junta de Andalucía. Gracias a que los ciudadanos pueden consultar a través de *Carpeta Ciudadana* información relativa al estado de sus expedientes, descargar certificados y visualizar tarjetas (todo ello con plenas garantías jurídicas gracias al Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía), los centros directivos pueden prestar un mejor servicio a los ciudadanos a la par que reducen su carga de trabajo administrativo y por tanto aumentan su eficiencia.

### Justificación

Transcurridos ya más de 4 años desde el lanzamiento de la primera versión del servicio de administración electrónica *Carpeta Ciudadana*, el éxito de esta ha sido indudable. Más de 700 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 en la experiencia de usuario. Es por ello por lo que se ha venido trabajando en los últimos meses, en colaboración con la Secretaría General de Administración Pública, en construir una nueva versión de la app *Carpeta Ciudadana* que mejore la experiencia de las personas en el uso de la misma. Para este nuevo diseño se ha tenido en cuenta la opinión de la ciudadanía, habiéndose

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	FECHA	18/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm8MN7RR7KGARYGA2AD2VAEARJA	PÁGINA	2/3	



realizado un trabajo de aplicación de técnicas de diseño centrado en las personas (*Design Thinking*) para intentar que el producto final fuese lo más usable posible por sus actuales y futuros usuarios.

Por otro lado, la propia Junta de Andalucía ha desarrollado nuevos servicios digitales que podrían integrarse en la app de *Carpeta Ciudadana* y ofrecer así un valor añadido a los ciudadanos, estando previsto incluir nuevos servicios en el futuro.

Ante este escenario, se plantea el lanzamiento de una nueva versión del servicio de administración electrónica *Carpeta Ciudadana*, que tenga en cuenta las siguientes metas:

- Actualizar el diseño de la interfaz de usuario, siguiendo las últimas tendencias y estándares de usabilidad, accesibilidad y seguridad.
- 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.
- Posibilidad de guardar tarjetas en el wallet del teléfono móvil (Google Wallet y Apple Wallet)
- Mejorar el rendimiento y la compatibilidad con diferentes dispositivos y sistemas operativos.
- Aumentar la satisfacción y la fidelización de los usuarios, ofreciendo una app más completa, intuitiva y atractiva, que facilite la relación entre el ciudadano y el ayuntamiento.

Por todo ello, se propone elevar a Consejo de Gobierno, para su toma de conocimiento, la intención de lanzar la nueva versión del servicio de administración electrónica *Carpeta Ciudadana* a mediados de junio de 2024, así como informe ejecutivo que enumera las principales funcionalidades de *Carpeta Ciudadana* así como las novedades que introduce la nueva versión de la app.

EL DIRECTOR GERENTE

Fdo. Raúl Jiménez Jiménez

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	FECHA	18/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm8MN7RR7KGARYGA2AD2VAEARJA	PÁGINA	3/3	