

# Carpeta Ciudadana

Servicios disponibles para integración

CDTIC - Septiembre 2024



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE ASUNTOS ECONÓMICOS  
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO  
DE DIGITALIZACIÓN  
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL  
SECRETARÍA GENERAL DE  
ADMINISTRACIÓN DIGITAL



Plan de Recuperación,  
Transformación y Resiliencia



Financiado por la Unión Europea  
NextGenerationEU

# ÍNDICE

- 1 • Introducción
- 2 • NUEVO. Integración de consulta de cursos de formación no regladas.
- 3 • Avisos sobre calendario
- 4 • EN DESARROLLO. Agregador de avisos PUSH personales desde AAPP
- 5 • EN DESARROLLO. Trámites generales
- 6 • Consulta de expedientes

# 01. Introducción

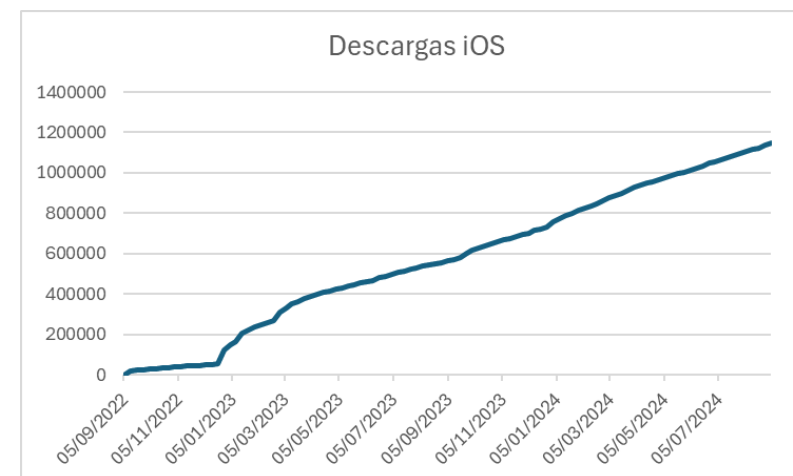
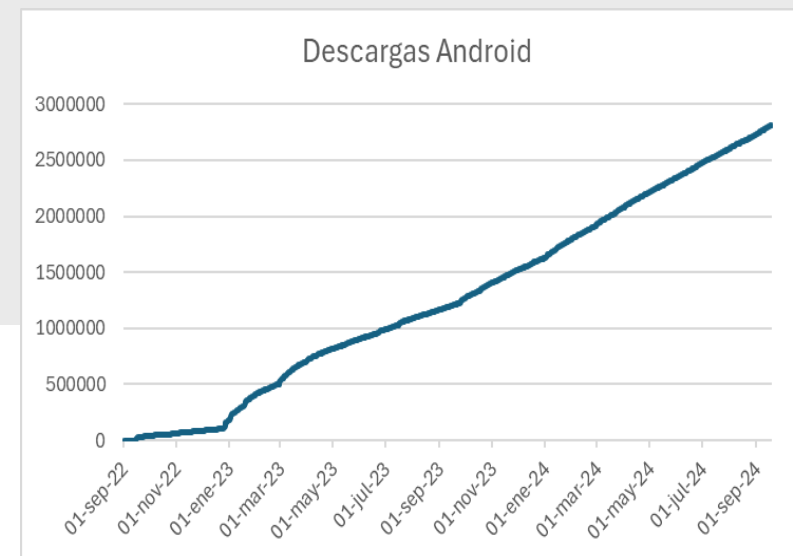


# 1. INTRODUCCIÓN

**Carpeta Ciudadana** es una de las principales **apps de referencia de los ciudadanos** para relacionarse con las administraciones públicas, con más de 4.3M de descargas

Es una app cuyo objetivo ha sido situarse **como punto de entrada del ciudadano a los servicios de las administraciones públicas**, incluyendo:

- ▶ **Datos** del ciudadano ofrecidos por las diferentes administraciones públicas. Así como información sobre los accesos que hacen las administraciones públicas a los datos del ciudadano.
- ▶ **Información de los expedientes** de los ciudadanos en la administración central, regional y locales
- ▶ **Información de las comunicaciones y notificaciones** recibidas por el ciudadano y pendientes de consultar
- ▶ **Calendario unificado de citas, avisos y eventos de las administraciones públicas**
- ▶ Comunicación general con las administraciones mediante el envío de escritos a través del **registro electrónico general**.



# 02. Integración de consulta de cursos de formación no reglada

NUEVO

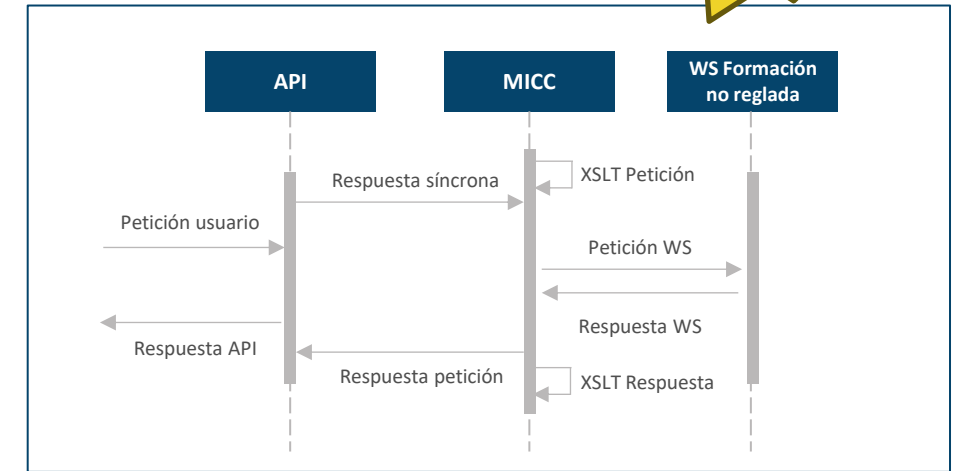
## 2 INTEGRACIÓN DE CONSULTA DE CURSOS DE FORMACIÓN NO REGLADA

NUEVO

Esta funcionalidad permite a los usuarios consultar su formación no reglada a través de Carpeta Ciudadana.

Carpeta Ciudadana actuará como cliente y los organismos integrados como servidores, proporcionando la información de la formación.

¿Cómo funciona la consulta de formación no reglada dentro de Carpeta Ciudadana?



### PETICIÓN

- Documento de identificación (DNI, NIE, pasaporte).
- Tipo de documento.



### RESPUESTA

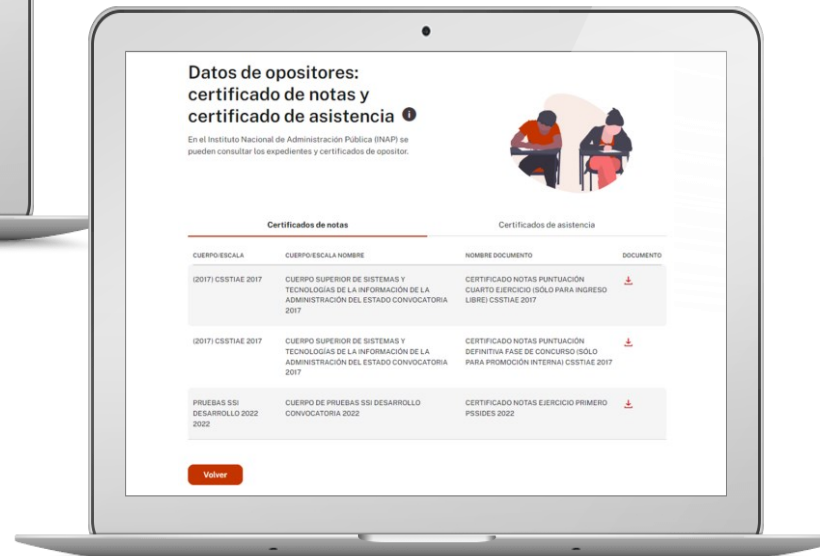
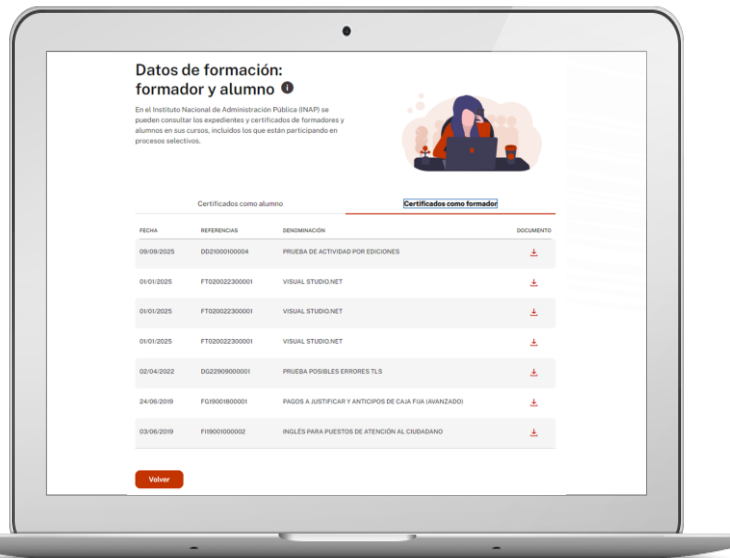
- Código de respuesta.
- Datos del titular y de la formación.
- Lista de títulos, incluyendo detalles del centro y la titulación (nombre del centro, provincia, fecha de finalización y expedición del título).



## 2.1 FORMACIÓN NO REGLADA EJEMPLOS

NUEVO

Actualmente Carpeta Ciudadana ya cuenta con **información sobre formación no reglada**, pudiendo los usuarios acceder a los **datos de formación del INAP, del alumno y del formador**, y los datos de opositores, de notas y asistencia, en forma de expedientes y certificados electrónicos.



Otros ejemplos de **posibles futuras vías de trabajo** son:

- Formación en riesgos laborales
- Capacitación digital
- Formación específica de turismo
- Cursos de formación del SEPE
- Formación en universidades

Las interfaces de integración se pueden encontrar en la documentación del PAE: [PAe - CTT - área de Descargas - Carpeta Ciudadana \(administracionelectronica.gob.es\)](#)

# 03. Avisos sobre Calendario



### 3. AVISOS SOBRE EL CALENDARIO

En carpeta Ciudadana existe un calendario que muestra información que puede ser de tu utilidad para el ciudadano.

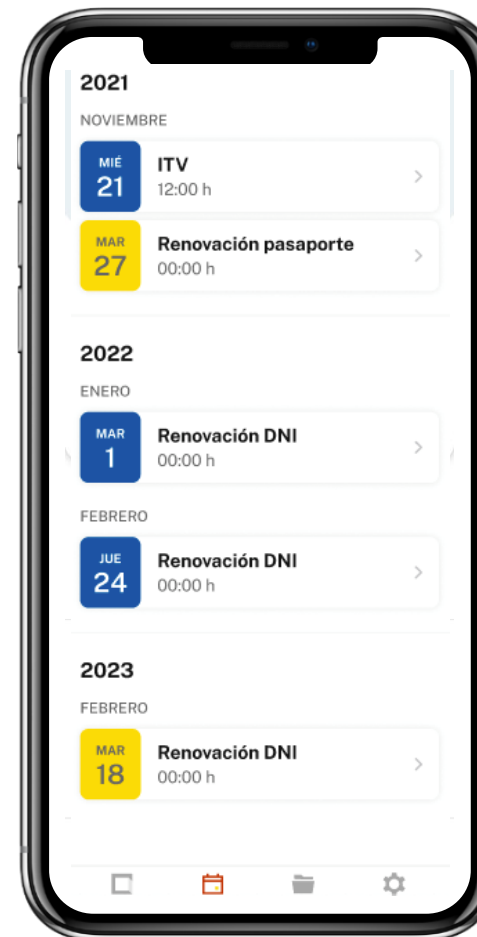
Existen varios tipos de eventos en el calendario:

**Alertas de caducidad: se mostrarán en color amarillo**

**Citas previas: se mostrarán en color azul**

**Avisos generales: se mostrarán en color configurable**

Los usuarios tienen la posibilidad de personalizar la frecuencia y el tipo de notificaciones que desean recibir, permitiendo ajustar los avisos a sus necesidades.



## 3.1 AVISOS CALENDARIO SOBRE CADUCIDAD DE DOCUMENTACIÓN

Las alertas de caducidad de documentación es un servicio que informa en el calendario sobre las caducidades de los documentos que tiene informados el ciudadano.

### ACTUALMENTE EL SISTEMA INFORMA

- ▶ Renovación Permiso Conducir
- ▶ Inspección Técnica de Vehículos
- ▶ Renovación DNI
- ▶ Renovación pasaporte
- ▶ Renovación certificados electrónicos del DNI
- ▶ Y la más reciente incorporación **Tarjeta Sanitaria Europea**

### SE ESTÁ TRABAJANDO EN LA INTEGRACIÓN

- ▶ Titulaciones Embarcaciones Profesionales
- ▶ Titulaciones Embarcaciones de recreo

En caso de interés por favor escribir al buzón [carpeta.desarrollo@correo.gob.es](mailto:carpeta.desarrollo@correo.gob.es) solicitando más información.

## 3.2 CONSULTA DE CITAS PREVIAS

La consulta de cita previa facilita que los ciudadanos puedan consultar sus citas con las AAPP:

Cuando el ciudadano seleccione este servicio por primera vez en un día, se lanzará una consulta a los servicios de cita previa integrados. El resto de las veces se recuperarán los datos previamente consultados, no volviendo a lanzar la consulta de forma automática.

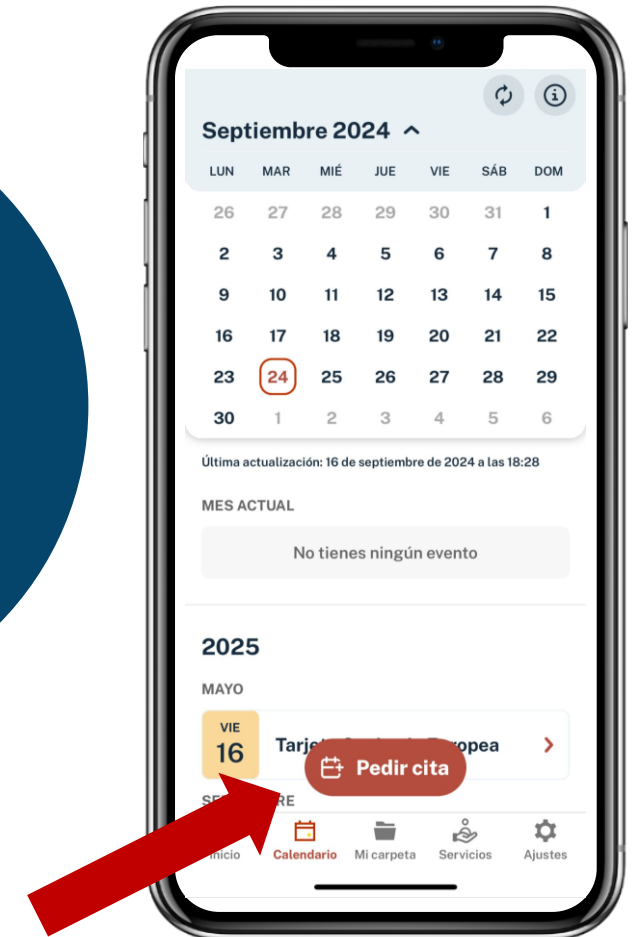


Los datos consultados se almacenarán en una caché que tendrá una duración de 24 horas; no se repetirá la consulta, aunque el ciudadano acceda al servicio varias veces, aunque el ciudadano puede recargarlo manualmente



Las citas que se mostrarán son citas del día que se realiza la consulta y futuras. No se mostrará información de citas de días anteriores.

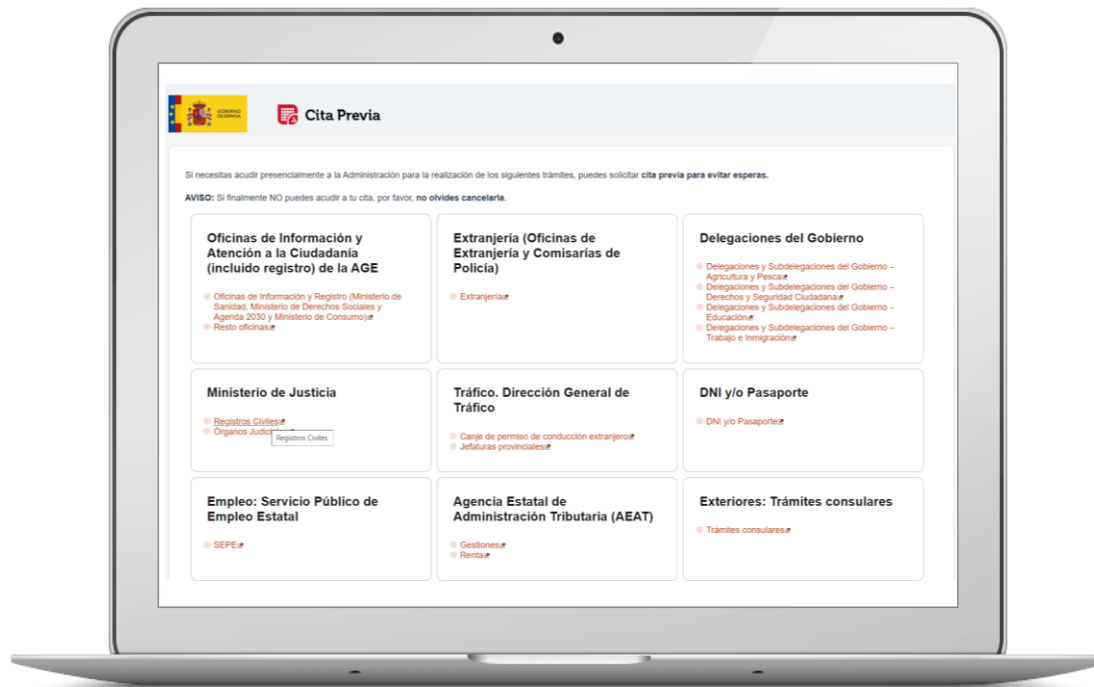
Las interfaces de integración se pueden encontrar en la documentación del PAE: [PAe - CTT - área de Descargas - Carpeta Ciudadana \(administracionelectronica.gob.es\)](#)



## 3.3 CONSULTA DE CITAS PREVIAS

Los servicios de cita previa que están actualmente integrados son:

- DNI/pasaporte
- Extranjería y TIEs
- Permiso de armas
- Registros Civiles
- Delegaciones del Gobierno
- Oficinas de asistencia...



Otros ejemplos de **vías de trabajo** activas son:

- DGT
- Seguridad social
- SEPE
- Seguridad social
- Catastro

Las interfaces de integración se pueden encontrar en la documentación del PAE: [PAe - CTT - área de Descargas](#) - [Carpeta Ciudadana](#) ([administracionelectronica.gob.es](http://administracionelectronica.gob.es))

## 3.4 AVISOS GENERALES

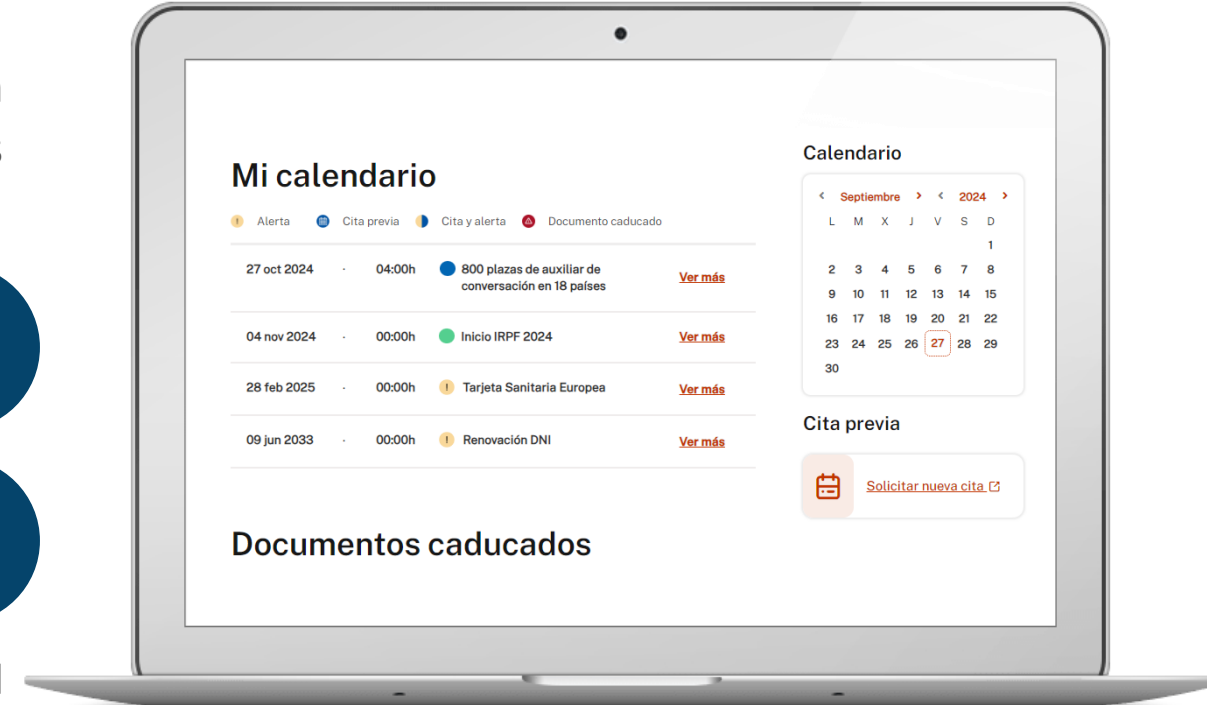
Los avisos generales también llamados acontecimientos son avisos generales que pueden interesar a la población. Algunos tipos de eventos que hemos venido anunciando han sido:

### Calendario de la Renta

### Calendario de las Elecciones

El calendario de Renta se incluye de forma automática, pero el resto de los calendarios se incluyen bajo demanda. **Para ello, los organismos deben solicitar su inclusión en Mi Carpeta Ciudadana enviando un correo al buzón [carpeta.desarrollo@correo.gob.es](mailto:carpeta.desarrollo@correo.gob.es) con la información:**

- Fecha.
- Título.
- Más información.



Otros ejemplos de posibles futuras vías de trabajo son:

- Solicitudes de becas
- Ayudas a grandes colectivos
- Participación en campañas

04.

## Centro de Mensajes y agregador para avisos PUSH personales desde AAPP

EN  
DESARROLLO



## 4 AGREGADOR PARA AVISOS DE LAS AAPP

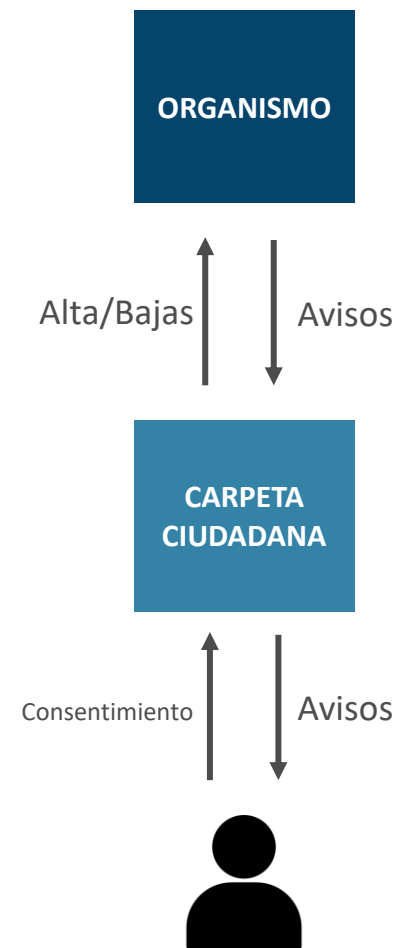
Mi Carpeta Ciudadana se ha convertido en un **canal de comunicación de referencia**

- ▶ Es conocida por millones de ciudadanos que la mantienen instalada en sus dispositivos.
- ▶ Los **servicios** que ya está ofreciendo son **heterogéneos**, siendo una ventana para que las diferentes administraciones públicas puedan poner servicios a través del canal móvil del ciudadano sin asumir los costes de distribuir su propia app móvil.

El objetivo es que las **administraciones públicas** puedan **utilizar este canal de comunicación**, para realizar **comunicaciones “oficiosas” nominales**, que indiquen a los ciudadanos que esa administración tiene algo que comunicarle al ciudadano

Dado que desde la app se ofrecerán los avisos PUSH de múltiples organismos, **el objetivo no es hacer seguimiento de procedimientos a través de este canal**, sino **avisar al ciudadano** y redirigirle al canal específico del organismo.

A destacar que en el caso de organismos que ya disponga de su propia app con avisos PUSH, u otros medios, el objetivo no es reemplazar el servicio sino trabajar en conjunto para ampliar el número de ciudadanos a los que les pueden llegar los avisos.



## 4.1 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

### ¿Cómo funciona el servicio?

En **Carpeta Ciudadana** se ofrece un **gestor de consentimientos** que permite a los ciudadanos seleccionar y dar su consentimiento a recibir avisos PUSH desde una lista de organismos/servicios que se hayan integrado con esta funcionalidad.

**Carpeta Ciudadana se comunica, mediante APIs, con el organismo para indicarle qué usuarios han dado su consentimiento (o lo han retirado), indicando sólo el NIF del ciudadano (no se comparte más info).**

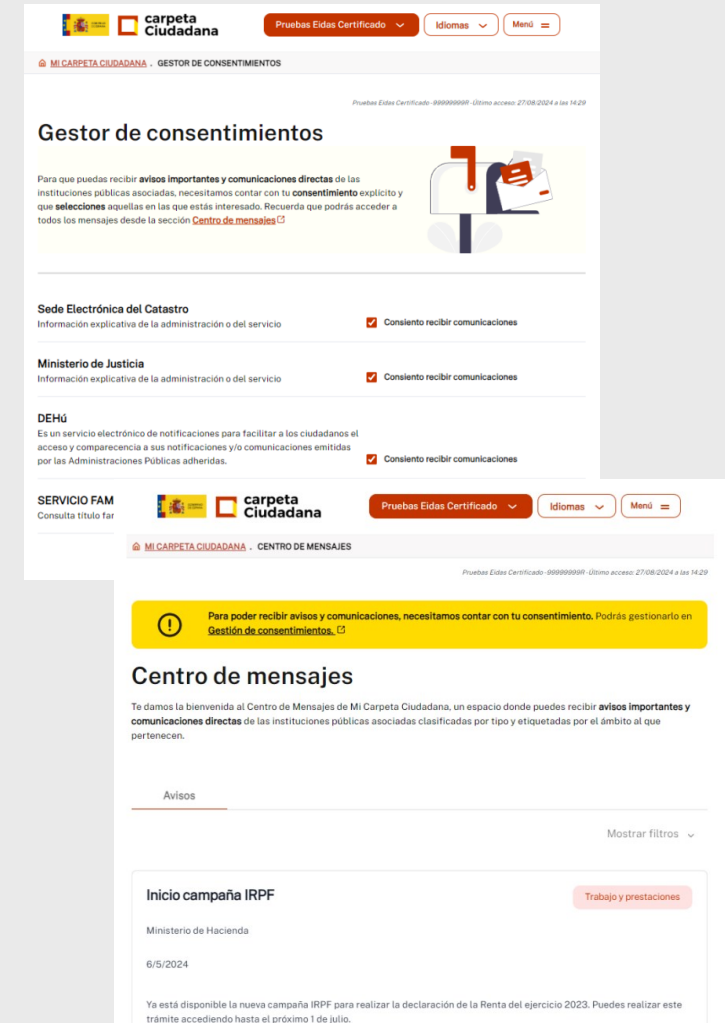
El **organismo** debe tener unos procesos que **determinen cuando tiene algo de relevancia que comunicar a ese ciudadano “nominal”,** y en caso de tener algo que comunicarle lo **enviará al backend de Carpeta Ciudadana** para que este se lo pueda poner a disposición del ciudadano.

**Carpeta Ciudadana enviará un aviso PUSH al ciudadano, y además el contenido lo pone a disposición del usuario en una nueva sección **centro de mensajes** de la app, donde los tiene disponibles hasta la fecha de caducidad del aviso o por un tiempo limitado.**

El **ciudadano puede en cualquier momento retirar el consentimiento para ese organismo/servicio,** en tal caso Carpeta Ciudadana avisa al organismo para que deje de enviarle avisos.

#### Canales:

- App móvil de Carpeta Ciudadana tanto Android como iOS
- Web de Carpeta Ciudadana.



## 4.2 ARQUITECTURA DEL SERVICIO

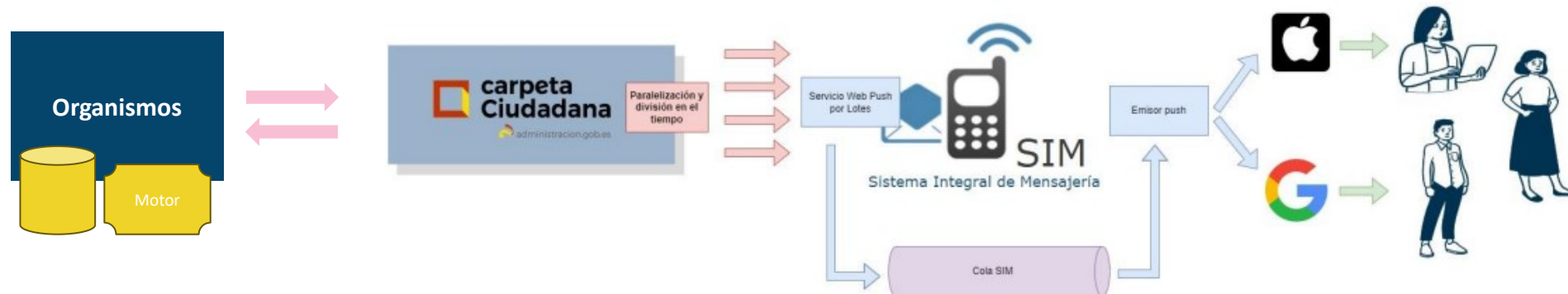
Desde el punto de vista de la arquitectura del servicio, las piezas que interactúan son las siguientes:

### El organismo debe implementar las siguientes piezas

- ▶ Servicios para la gestión de usuarios (alta/baja)
- ▶ Almacenamiento de los usuarios y motor que decida cuando enviar un aviso al ciudadano.
- ▶ Implementar el servicio de envío de avisos al backend de Carpeta Ciudadana

### Carpeta ciudadana dispondrá las siguientes piezas

- ▶ Interfaz gráfico para el gestor de consentimientos en la app, y envío de los mismos a su backend
- ▶ Almacenamiento de consentimientos, y servicios que propagan al organismo el estado de los mismos
- ▶ Servicios para la recepción de los avisos PUSH, e integración con SIM para enviarlos a los ciudadanos.
- ▶ Interfaz gráfico para visualizar los avisos en la app.



## 4.3 PRÓXIMOS PASOS

### PERSONALIZADO

Avisos personales en el móvil para informar sobre temas específicos del usuario, es decir, aquellos que le afecten directamente.

### ACCESIBLE

Disponible para el usuario en el NUEVO centro de mensajes y además mediante notificaciones push en el móvil si el ciudadano las configura y permite.

### NO INTRUSIVO

A fin de recibir avisos, el ciudadano deberá dar su consentimiento para compartir su DNI con otros organismos públicos.



**Pagos de  
impuestos y tasas**



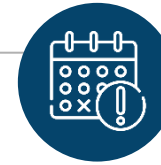
**Avisos de  
notificaciones  
pendientes**



**Cambios de estado en  
trámites  
administrativos**



**Modificaciones y  
consultas de  
datos personales**



**Caducidades de  
licencias, permisos.**

Actualmente se encuentra en la fase final del desarrollo. Se está trabajando en la integración con DEHú y se está realizando un piloto con Catastro y te autorizo.

Abierto el estudio de nuevos actores para realizar la integración.

# 05. Trámites Generales

EN  
DESARROLLO

## 5 TRAMITES GENERALES

Los **tramites generales** son recursos para la presentación de documentos para su tramitación con destino a cualquier órgano administrativo de la Administración General del Estado.

Actualmente la aplicación cuenta con 4 tipos de tramites

1

**Solicitud general:** Permite presentar instancias genéricas y documentos para su tramitación en cualquier organismo de la AGE, y la mayoría de las Comunidades Autónomas, Entidades Locales y Universidades.

2

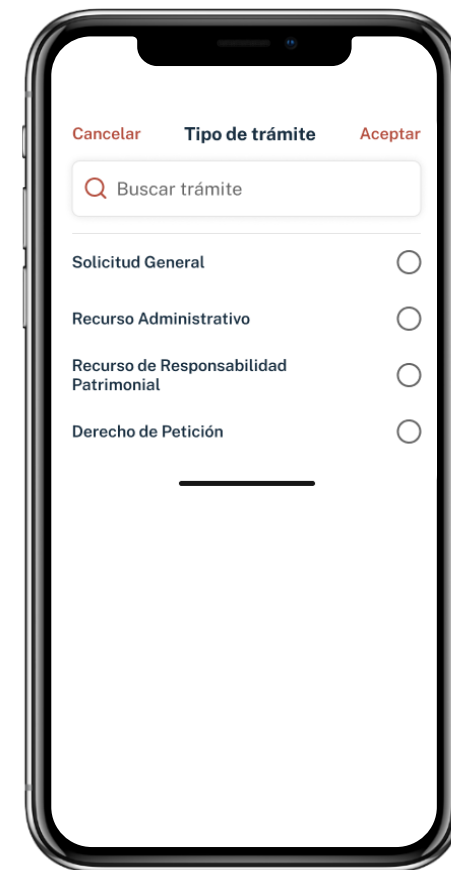
**Recurso administrativo:** Permite a los ciudadanos impugnar decisiones administrativas.

3

**Recurso de Responsabilidad Patrimonial:** Es la obligación de la administración pública de indemnizar económica a los ciudadanos por los daños sufridos por su acción.

4

**Derecho de petición:** Permite a los ciudadanos dirigirse a las autoridades públicas para solicitar información, presentar quejas o formular peticiones sobre asuntos de interés público o personal.





## 5.1 DESCRIPCIÓN



Los trámites generales son **configurables** en el backoffice de Carpeta Ciudadana

- Se permite la **activación/desactivación** de cada trámite de forma general
- Se permite configurar organismos destinatarios.
- Se empezaría con **Administración General del Estado**



Una vez configurado trámite y organismo, se podrá comenzar a recibir dicho trámite a través del Registro, además de otras posibles vías disponibles (Sede Electrónica).

**Actuación de mucho impacto para avanzar en el objetivo del 50% de los servicios públicos de la AGE disponibles a través del móvil**

## 5.2 DETALLES DE LA IMPLEMENTACIÓN

Los **datos introducidos** por el usuario específicos del trámite se mapearán con los campos habilitados en REG como asunto, expone y solicita

Los **estados de los asientos** (Enviado / Aceptado / Rechazado) se refieren al asiento, no al estado de tramitación. En estos momentos, no hay posibilidad técnica de conocer el estado de tramitación en cada uno de los sistemas destino.

1

Se ofrece al usuario un **formulario estándar por cada trámite** en el que se recogerá toda la información necesaria de forma estructurada.

2

3

El sistema genera un **pdf con la información estructurada** del trámite para facilitar la gestión del tramitador en destino. Este archivo se adjuntará al registro de forma automática y transparente al usuario.

4

5

El **conjunto de organismos** disponibles son los adheridos a SIR, ofrecidos por REG

# 5.3 INTERFAZ DE USUARIO

## SELECCIÓN DEL TRÁMITE A REALIZAR

9:41

←

i

Nuevo trámite

Paso 1 de 5

**Selecciona el tipo de trámite**

Realizarás este trámite como titular, es decir, como la persona o entidad interesada.

Tipo de trámite

Recurso Administrativo

Trámite

Recurso Extraordinario de Revisión

Cancelar   Tipo de trámite   Aceptar

Q

Buscar trámite

- Solicitud General

☐
- Recurso Administrativo

☐
- Recurso de Responsabilidad Patrimonial

☐
- Derecho de Petición

☐

Continuar

## FORMULARIOS ESPECÍFICOS DE CADA TRÁMITE

9:41

←

Nuevo trámite

Paso 4 de 6

**Solicitud**

Recurso de Alzada

TÍTULO O ASUNTO

Indica cuál es el título o asunto de tu solicitud.

Título o asunto

Recurso de Alzada

17 de 80 caracteres

Indica el órgano autor del acto recurrido.

Ej: Ayuntamiento de Madrid

Indica el número de expediente o procedimiento.

Fecha de la resolución que se recurre.

Fecha

Indica la materia o tipo de expediente.

EXPONGO

Exposición de los motivos, hechos o razones en los que fundamenta el recurso o la solicitud de revisión.

Expongo

0 de 1800 caracteres

SOLICITO

Indica cuál es el propósito de tu solicitud.

Solicito

0 de 1800 caracteres

Siguiente

9:41

←

Nuevo trámite

Paso 4 de 6

**Solicitud**

Derecho de Petición

TÍTULO O ASUNTO

Indica cuál es el título o asunto de tu solicitud.

Título o asunto

Derecho de petición

18 de 80 caracteres

EXPONGO

Describe brevemente el motivo de tu solicitud.

Expongo

0 de 1800 caracteres

De acuerdo con todo ello y con lo dispuesto en el artículo 29 de la Constitución y en la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del Derecho de Petición, en ejercicio de dicho derecho:

SOLICITO

Indica cuál es el propósito de tu solicitud.

Solicito

0 de 1800 caracteres

Siguiente

9:41

←

Nuevo trámite

Paso 4 de 6

**Solicitud**

Recurso de Responsabilidad Patrimonial

TÍTULO O ASUNTO

Indica cuál es el título o asunto de tu solicitud.

Título o asunto

Recurso de Responsabilidad Patrimonial

0 de 80 caracteres

EXPONGO

Que mediante el presente escrito, interpongo reclamación de responsabilidad patrimonial, por los daños y perjuicios siguientes, ocasionados por esa administración:

En fecha

Fecha

Con motivo de

Descripción del motivo de la reclamación

0 de 800 caracteres

La relación de causalidad entre el daño y la actuación/omisión de esa administración se fundamenta en

Descripción del suceso

0 de 800 caracteres

Valoro los daños y perjuicios en la cantidad de

Cantidad monetaria

SOLICITO

Indica cuál es el propósito de tu solicitud.

Solicito

Que, teniendo por presentado esta reclamación, se admita a trámite y se dicte resolución estimando mis pretensiones.

116 de 1800 caracteres

Siguiente

## 5.4 CARACTERÍSTICAS GENERALES



### **Basada en REG**

La implementación se realiza mediante una integración con el Registro Electrónico General, generando registros para cada trámite a través de interfaces de usuario adaptados a cada caso.



### **Reutilización**

Se reutilizan los sistemas existentes del ecosistema de Registro, como REG, GEISER (REGECO), REGAGE y SIR. Esto asegura la recepción en destino de la solicitud registrada por el ciudadano.



### **Firma no criptográfica**

La firma de los registros de los trámites se firmará con firma electrónica no criptográfica, al igual que se hace en REG.



### **Identificación de registros relativos al trámite**

Para poder distinguir los registros relativos a cada trámite, REG habilitará un nuevo parámetro para identificar el origen de los registros creados desde el interfaz del trámite correspondiente (pendiente de desarrollo).

# 06. Consulta de Expedientes

## 6. CONSULTA DE EXPEDIENTES

La consulta de expedientes permite conocer a un ciudadano la **situación actual de los expedientes que tiene en trámite** con las diferentes administraciones y organismos incluidos en Carpeta Ciudadana.

Además, si accede a una administración u organismo concreto, el ciudadano puede consultar el detalle del expediente, el procedimiento a que se refiere, el estado en que se encuentra y un enlace a la sede/subsede donde puede ampliar el detalle del mismo.

Se diferencian varias agrupaciones de expedientes clasificadas por las siguientes administraciones públicas:

### ADMINISTRACIÓN GENERAL DE ESTADO (AGE)



Permite consultar todos los expedientes que disponen las distintas sedes de la Administración en relación con los principales organismos de gestión.

### COMUNIDADES AUTÓNOMAS



Permite consultar todos los expedientes que disponen las distintas sedes de la Administración en relación con las principales Comunidades Autónomas.

### DIPUTACIONES Y AYUNTAMIENTOS



Permite consultar todos los expedientes que disponen las distintas sedes de la Administración en relación con las principales Diputaciones y Ayuntamientos.



## 6.1 ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN LA CONSULTA DE EXPEDIENTES



Actualmente están integrados un gran número de ministerios, como por ejemplo la Agencia Tributaria, Economía, Comercio y Empresa, Cultura o Dirección General de Catastro.

El último en integrarse fue la Dirección General de Tráfico.



Actualmente existen **12 Comunidades Autónomas** integradas en Carpeta Ciudadana: Generalitat de Cataluña, Generalitat Valenciana, Gobierno de Canarias, Gobierno de Cantabria, Junta de Andalucía, Junta de Castilla La-Mancha, Gobierno de La Rioja, Govern de Illes Balears, Región de Murcia, Junta de Extremadura, Comunidad de Madrid, Comunidad Foral de Navarra.



Actualmente en Carpeta Ciudadana se ha producido la incorporación de alrededor de **5.800 ayuntamientos** activos, aproximadamente un 72% del total.

Las interfaces de integración se pueden encontrar en la documentación del PAE: [PAe - CTT - área de Descargas - Carpeta Ciudadana \(administracionelectronica.gob.es\)](#)

# Gracias por su atención



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE ASUNTOS ECONÓMICOS  
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO  
DE DIGITALIZACIÓN  
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL

SECRETARÍA GENERAL DE  
ADMINISTRACIÓN DIGITAL



Plan de Recuperación,  
Transformación y Resiliencia



Financiado por la Unión Europea  
NextGenerationEU