

Servicios digitales para las personas



SEDE ELECTRÓNICA Y CARPETA CIUDADANA

“Toda tu información desde un único punto”



¿QUÉ SON LA SEDE Y LA CARPET CIUDADANA?



El Ayuntamiento de Madrid, a través del Organismo Informática del Ayuntamiento de Madrid (IAM) y de la Dirección General de la Oficina Digital (OD), trabaja en el desarrollo de la Estrategia de Transformación Digital, “Madrid, Capital Digital”. Entre sus tres objetivos fundamentales, se encuentra ofrecer **más y mejores servicios digitales pensados para todos los ciudadanos**.

La Sede electrónica es la dirección electrónica disponible para la ciudadanía cuya titularidad, gestión y administración corresponden al Ayuntamiento de Madrid en el ejercicio de sus competencias. A través de la Sede las ciudadanas y ciudadanos accederán a la información y a los servicios y trámites electrónicos del Ayuntamiento de Madrid. La sede es el punto inicial de contacto con la ciudadanía para la tramitación, siendo esta idea la que dirige su diseño desde la primera página, siendo el primer elemento que se destaca un buscador de trámites.

primera página, siendo el primer elemento que se destaca un buscador de trámites. La sede contiene los sistemas para la comunicación en los puntos esenciales de la tramitación desde el punto de vista de los ciudadanos: información, registro, formularios, pago, información de tramitación y notificaciones, junto con información de soporte, información adicional, ayudas de tramitación, protección de datos entre otros.

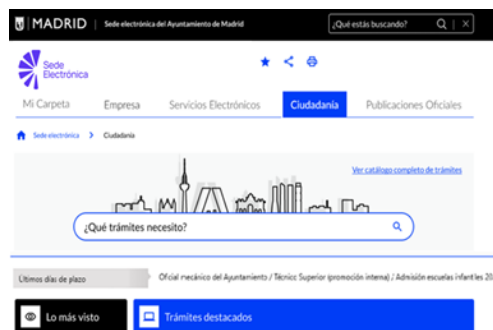
En este espacio la ciudadanía puede encontrar **su información personal y los trámites digitales o presenciales que ha gestionado con el Ayuntamiento, desde “Mi Carpeta”**. Con la carpeta ciudadana se enlazan todos los servicios y se genera proactividad en los mismos, al informar a las personas de las actuaciones que están llevando a cabo y de si es necesaria su intervención directa para poder continuar la gestión.

“Mi Carpeta” proporciona, utilizando una identidad digital válida, un **punto de acceso centralizado a toda la información que el Ayuntamiento intercambia con los ciudadanos**, para saber de forma rápida si es necesaria su intervención o no. También permitirá **recibir notificaciones y recordatorios** sobre vencimientos de asuntos, actualizaciones relevantes y fechas importantes sobre los trámites con el Ayuntamiento.

¿QUÉ LOGRAMOS CON LA IMPLEMENTACIÓN?

La sede electrónica ha supuesto la simplificación de procedimientos y normalización de la información y de los trámites y formularios para los ciudadanos, así como el desarrollo de la identidad digital, todo lo cual ha mejorado la gestión y un avance en la digitalización del ayuntamiento.

Mi Carpeta proporciona, utilizando una identidad digital válida, un **punto de acceso centralizado a toda la información que el Ayuntamiento intercambia con los ciudadanos**, para saber de forma rápida si es necesaria su intervención o no. También permite **recibir notificaciones y recordatorios** sobre vencimientos de asuntos, actualizaciones relevantes y fechas importantes sobre los trámites con el Ayuntamiento.



¿CUÁLES SON LAS FUNCIONALIDADES QUE OFRECE?

1. Realizar gestiones en la Sede electrónica y obtener información personalizada desde Mi Carpeta:
2. Acceder a servicios directos como la presentación de solicitudes, obtener el certificado de empadronamiento, obtener información de los tributos, pago de multas, realizar autorizaciones de movilidad, consulta del Registro y del censo.
3. Acceder a las notificaciones y comunicaciones electrónicas, a los expedientes tramitados, gestión de cursos y talleres, gestión de escuelas infantiles
4. Mantener actualizados sus datos de contacto a través de Mi Perfil.

¿QUÉ BENEFICIOS SE OBTIENEN?

Utilizar la Sede y Mi Carpeta ofrece un gran número de beneficios tanto para los ciudadanos como para la ciudad en su conjunto, en términos de eficiencia, ahorro de desplazamientos y comodidad y reducción del impacto medioambiental:



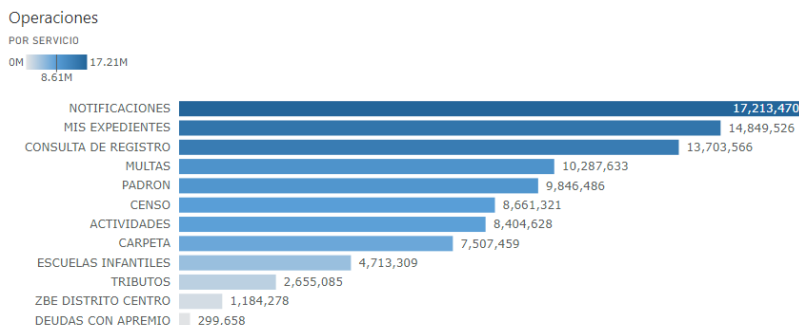
- ◆ **Acceso unificado desde un único canal** a todos los servicios digitales del Ayuntamiento.
- ◆ **Ahorro de tiempo, minimización de los desplazamientos** de los ciudadanos y **reducción de la congestión y contaminación** de la ciudad.
- ◆ **Simplificación de trámites y contribución a la sostenibilidad ambiental**, con procedimientos digitales que eliminan la necesidad del uso de papel.
- ◆ **Aumento de la eficiencia operativa en la gestión**, por ejemplo, gracias al sistema de avisos sobre incidencias públicas o al reducir la carga administrativa de trámites que se pueden consultar a través de la Carpeta Ciudadana.
- ◆ **Inclusión de todos los ciudadanos**, siendo la accesibilidad un criterio esencial en el diseño.
- ◆ Ofrecer a la ciudadanía un **mayor control sobre sus interacciones con el Ayuntamiento**, permitiéndoles realizar un seguimiento de sus solicitudes y recibir actualizaciones en tiempo real.

¿QUÉ RESULTADOS SE HAN CONSEGUIDO?

Tanto la Sede como Mi Carpeta son modelo eficiente y exitoso para la modernización de la administración pública, obteniendo unos resultados que cabe calificar como muy satisfactorios. Los beneficios en términos de eficiencia operativa y mejora de la experiencia del ciudadano son evidentes.

Los datos relativos a la actividad en el año 2023 corroboran su éxito:

- Han accedido **1.079.800 ciudadanos distintos** (en el QR la distribución mensual)
- Se han realizado **99.424.075 operaciones**
- Se han emitido **más de 17 millones de comunicaciones y notificaciones electrónicas**.



ALINEACIÓN CON ESTRATEGIAS Y MARCOS



Brújula Digital de la Unión Europea



Agenda España Digital 2026