

# ACTUACIONES EDUSI

Centro Municipal de Informática (CEMI)  
Marzo 2019

## ACTUACIONES

- **Servicios electrónicos al ciudadano**
- **Arquitectura de administración electrónica**
- **Gobierno y gestión de la Administración Electrónica**

**Presupuesto ejecutado hasta la fecha:  
894.334,84 €**

# Actuación: Servicios electrónicos al ciudadano

## Impacto:

- **Una mayor facilidad de acceso de los ciudadanos a los servicios electrónicos proporcionados por el Ayuntamiento**
- **Reducir la brecha digital en los colectivos sociales más ajenos a las TIC**

**Presupuesto ejecutado hasta la fecha: 221.884,35 €**

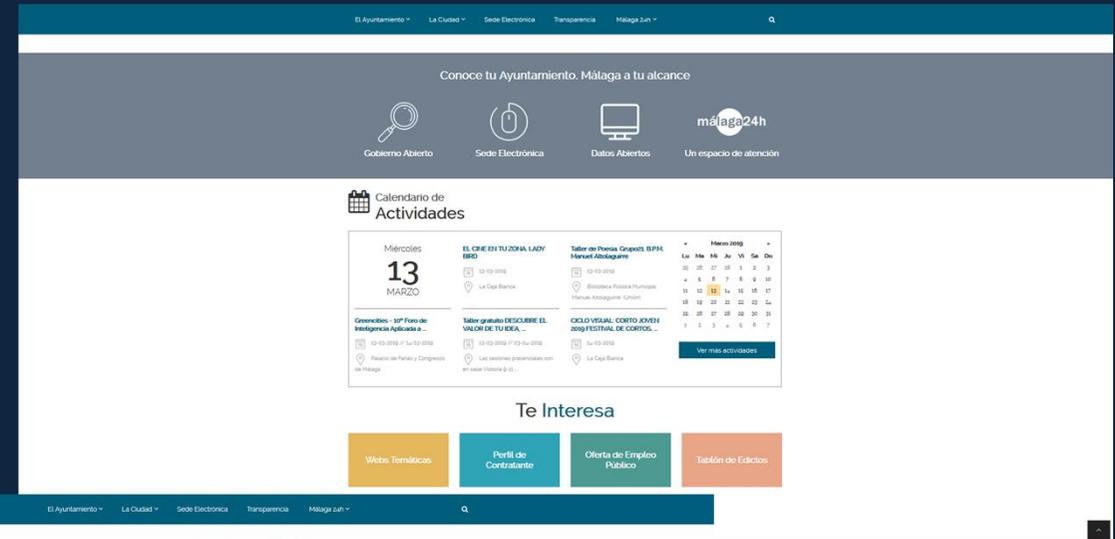
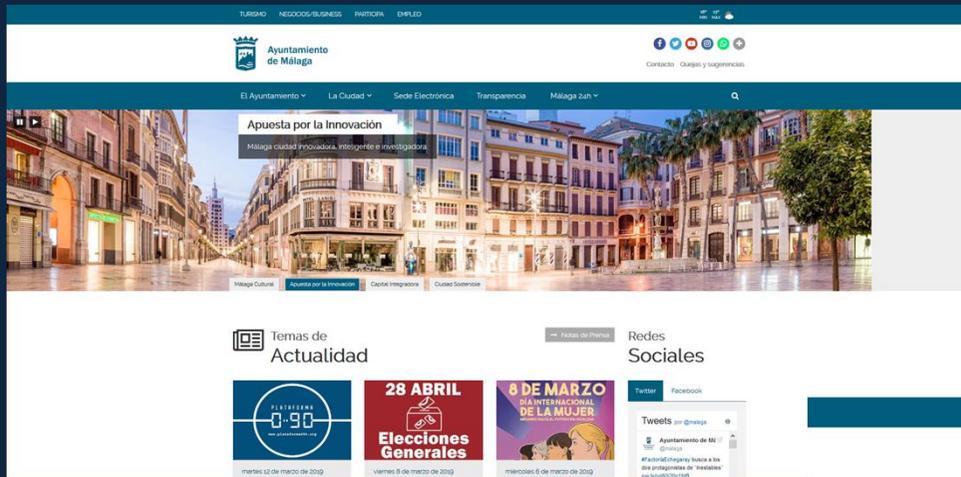
# Actuación: Servicios electrónicos al ciudadano

Proyecto: Evolución del portal institucional malaga.eu

<http://www.malaga.eu>

# Proyecto: EVOLUCION DEL PORTAL INSTITUCIONAL MALAGA.EU

## ✓ Diseño renovado



# Proyecto: EVOLUCION DEL PORTAL INSTITUCIONAL MALAGA.EU

## ✓ Mejor organización del contenido

- 1. Mejorar la usabilidad de la web, mediante la simplificación del árbol de contenidos, aumentando la claridad y minimizando los pasos para llegar a la información importante.**
- 2. Dar un mayor protagonismo a los servicios al ciudadano a través del espacio de atención de malaga24h.**
- 3. Incorporar al esquema web una página principal más sencilla y clara, donde se destacan mejor los elementos, simplificando los focos de atención y obteniendo una menor verticalidad de los contenidos.**

# Proyecto: EVOLUCION DEL PORTAL INSTITUCIONAL MALAGA.EU

## ✓ Mejor organización del contenido

El nuevo portal web municipal se ha estructurado sobre cinco pilares:

- ❖ El Ayuntamiento
- ❖ La Ciudad
- ❖ Gobierno Abierto, Transparencia y Participación
- ❖ Sede electrónica,
- ❖ Malaga24h, un espacio de atención.



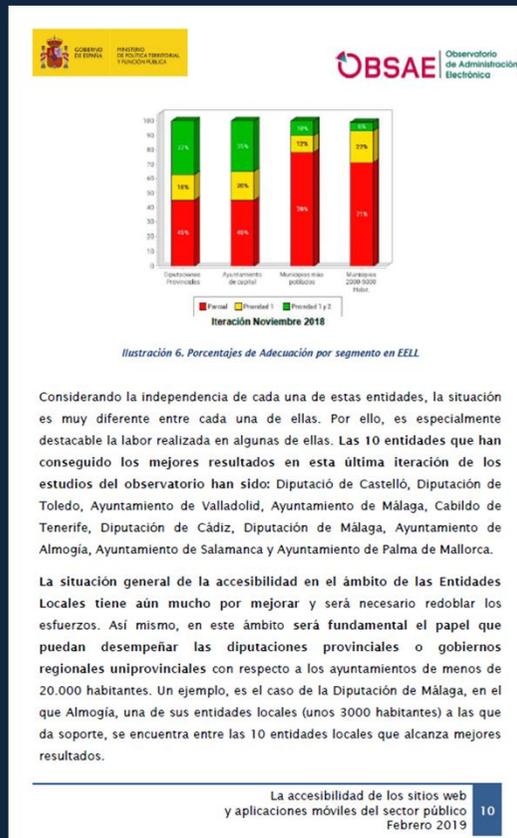
The screenshot displays the 'Málaga 24h' website interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'El Ayuntamiento', 'La Ciudad', 'Sede Electronica', 'Transparencia', and 'Málaga 24h'. A search icon is also present. Below the navigation bar is a large banner image of a keyboard with the text 'málaga24h' overlaid. The main content area is titled 'Hechos de Vida' and features a large image of a coastal cityscape. Below the image, there is a text block: 'Aquí encontrarás toda la información relacionada con la búsqueda de trabajo, así como los enlaces externos de otras entidades que te facilitarán aún más la búsqueda.' To the right of this text are three colored buttons: 'Buscar un Trabajo' (blue), 'Formalizar Pareja' (teal), and 'Mudarse de Vivienda' (purple). Below these are three more buttons: 'Quiero abrir una empresa' (yellow), 'Quiero aprender' (orange), and 'Voy a tener un bebé' (green). On the left side of the page, there is a sidebar menu with the following items: 'Málaga 24h', 'En Portada', 'Agenda', 'Carpeta Ciudadana', 'Hechos de Vida' (highlighted), 'Perfiles', 'Ventanilla Unica Municipal', 'Cita Previa', 'Subvenciones, Becas, Ayudas y Premios', 'Contratantes y Proveedores', and 'Comunicate'. The 'Hechos de Vida' menu is expanded, showing sub-items: 'Buscar trabajo', 'Formalizar pareja', 'Mudarse de vivienda', 'Quiero abrir una empresa', 'Quiero aprender', and 'Voy a tener un bebé'.

# Proyecto: EVOLUCION DEL PORTAL INSTITUCIONAL MALAGA.EU

✓ Accesible conforme a la norma UNE 139803:2012

El Observatorio de Administración Electrónica (OBSAE), del Ministerio de organización territorial y función pública, **menciona positivamente la web del Ayuntamiento de Málaga** en la última nota técnica publicada en el Pae sobre “La accesibilidad de los sitios web y aplicaciones móviles del sector público”, por los buenos resultados obtenidos recientemente.

Febrero 2019



Considerando la independencia de cada una de estas entidades, la situación es muy diferente entre cada una de ellas. Por ello, es especialmente destacable la labor realizada en algunas de ellas. Las 10 entidades que han conseguido los mejores resultados en esta última iteración de los estudios del observatorio han sido: Diputación de Castelló, Diputación de Toledo, Ayuntamiento de Valladolid, Ayuntamiento de Málaga, Cabildo de Tenerife, Diputación de Cádiz, Diputación de Málaga, Ayuntamiento de Almería, Ayuntamiento de Salamanca y Ayuntamiento de Palma de Mallorca.

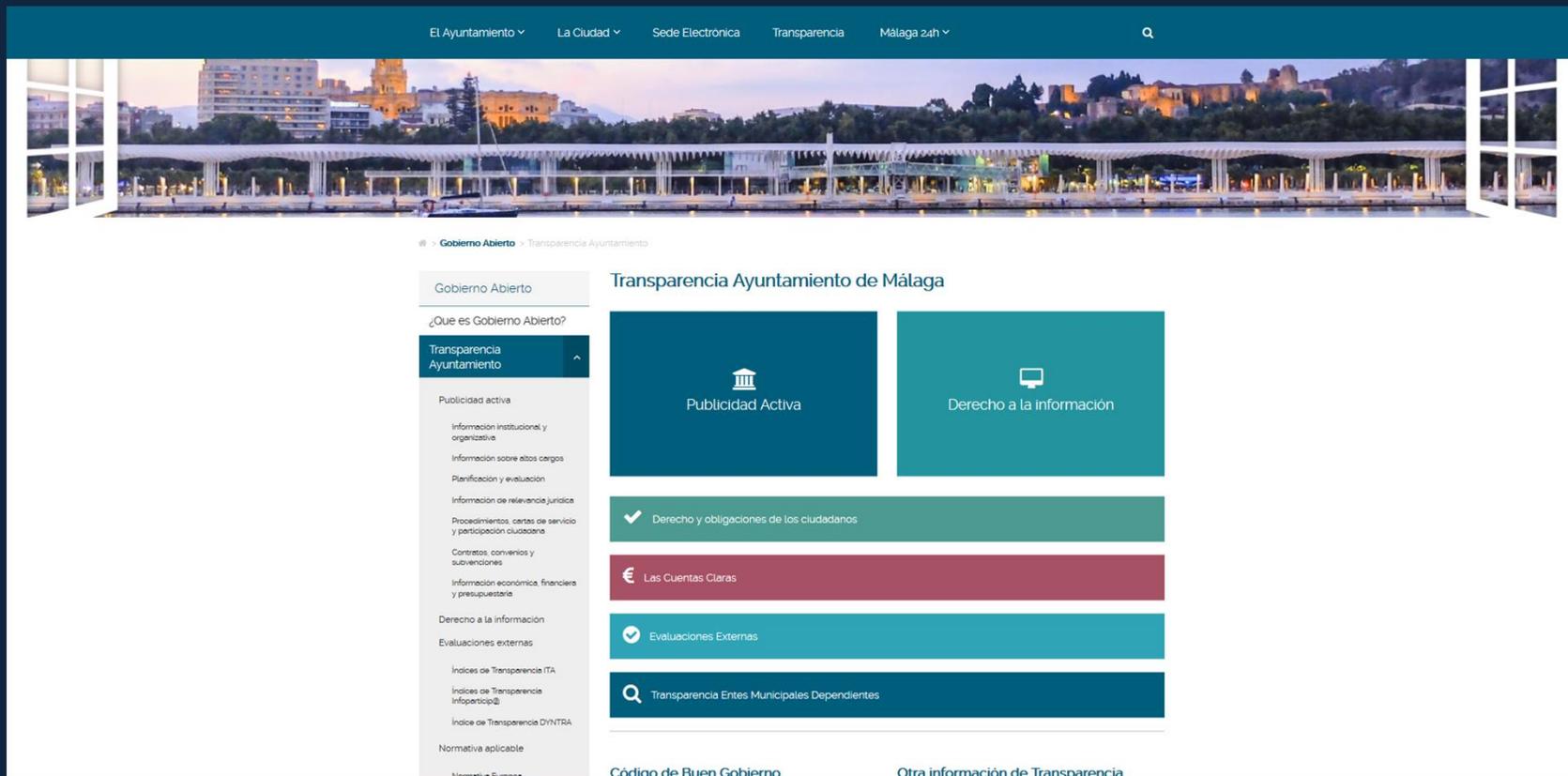
# Proyecto: EVOLUCION DEL PORTAL INSTITUCIONAL MALAGA.EU

✓ Adaptable a dispositivos móviles



# Proyecto: EVOLUCION DEL PORTAL INSTITUCIONAL MALAGA.EU

✓ Portal de gobierno abierto y transparencia integrado



The screenshot displays the website's navigation menu at the top: El Ayuntamiento, La Ciudad, Sede Electronica, Transparencia, and Málaga 24h. Below the menu is a large banner image of the city of Málaga at dusk. The main content area is titled 'Gobierno Abierto' and 'Transparencia Ayuntamiento de Málaga'. On the left, there is a sidebar menu with categories like '¿Que es Gobierno Abierto?', 'Transparencia Ayuntamiento', 'Publicidad activa', 'Derecho a la información', and 'Evaluaciones externas'. The main content area features several key sections: 'Publicidad Activa' (with a building icon), 'Derecho a la información' (with a document icon), 'Derecho y obligaciones de los ciudadanos' (with a checkmark icon), 'Las Cuentas Claras' (with a Euro symbol icon), 'Evaluaciones Externas' (with a checkmark icon), and 'Transparencia Entes Municipales Dependientes' (with a magnifying glass icon). At the bottom, there are links for 'Código de Buen Gobierno' and 'Otra información de Transparencia'.

# Actuación: Servicios electrónicos al ciudadano

**Proyecto: Formación en administración electrónica para todos**

## ➤ Materiales:

- ✓ **Vídeo-tutoriales**
- ✓ **Contenidos para cursos on line**
- ✓ **Folletos**

# Conjunto de video tutoriales sobre la sede electrónica del Ayto. de Málaga

1. ¿Cómo afecta la Ley 39/2015 a la ciudadanía?
2. ¿Cómo afecta la Ley 39/2015 a la ciudadanía? Pers. Jurídica.
3. Requisitos Técnicos.
4. Sede electrónica Ayto. Málaga
5. Servicios de la Sede
6. Mi Carpeta
7. Obtención Certificado Empadronamiento.
8. Presentación solicitud subvenciones entidades.
9. Abono de tasas
10. Factura electrónica.



## Cursos on line

CURSO	PARTICIPANTES
Cómo afecta a la ciudadanía la nueva Ley de Procedimiento Administrativo Común (Ley 39/2015)	82
Uso del servicio Mi Carpeta del Ayuntamiento de Málaga	81
Mecanismos de identificación y firma para el uso de dicho servicio	74
<b>TOTAL</b>	<b>237</b>

## Curso on line

© USO DEL SERVICIO MI CARPETA DEL EXCMO

### 1. SEDE ELECTRÓNICA

Es una dirección electrónica disponible para los ciudadanos a través de redes de telecomunicaciones cuya titularidad, gestión y administración corresponde a una Administración Pública, órgano o entidad administrativa en el ejercicio de sus competencias.

*Pulsar para acceder al contenido*

**Recuerda**



<< Anterior

Progreso

Siguiente >>

INTRODUCCIÓN

Contenidos

▶ 1. SEDE ELECTRÓNICA

▶ 2. "MI CARPETA"

▶ 3. CARACTERÍSTICAS DE "MI CARPETA"

▶ 4. ACCESO A "MI CARPETA"

▶ 5. MEDIOS DE IDENTIFICACIÓN PARA ACCEDER

▶ 6. UTILIZACIÓN DE "MI CARPETA"

▶ 7. CONSULTAS EN "MI CARPETA"

▶ 8. TRÁMITES Y GESTIONES

▶ 9. TRÁMITES A CONSULTAR

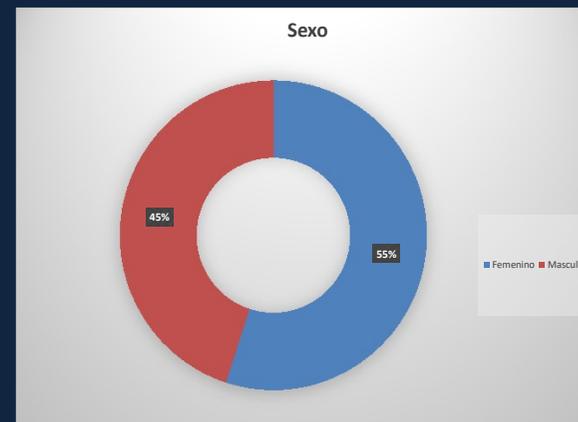
▶ 10. "MIS REPRESENTACIONES"

▶ 11. MIS FACTURAS

GLOSARIO

## TALLERES CAPACITACIÓN DIGITAL COLECTIVOS DE INTERÉS

**Asistentes: 309 personas**



**Encuesta de satisfacción: 8,1 sobre 10**





30.000 folletos



  
Ayuntamiento de Málaga

  
MÁLAGA-PERCHEL-LAGUNILLAS

## SEDE ELECTRÓNICA

Tu Ayuntamiento  
en un **CLIC** 

**Teléfono Municipal  
de Información**  
En la OMAC de tu Distrito  
<https://sede.malaga.eu>  
<http://malaga24h.malaga.eu/>

**sede.malaga.eu** ofrece un espacio al  
servicio de los ciudadanos que facilita la  
realización de trámites y gestiones de  
forma sencilla y segura.

FONDO EUROPEO DE  
DESARROLLO  
REGIONAL   
UNIÓN EUROPEA

una manera de hacer  
europa 

   
Unión Europea

## Actuación: Servicios electrónicos al ciudadano

**Proyecto: Mejora en Telecentros.**

✓ **Suministro de infraestructuras que facilitan el acceso de los ciudadanos a los servicios de administración electrónica en los telecentros municipales.**

- **355 ordenadores**

# Actuación: Arquitectura de administración electrónica

**Documento electrónico**

**Avances en la implantación de la gestión documental como soporte de la tramitación electrónica.**

**Infraestructuras**

**Incremento de recursos tecnológicos, tanto a nivel centralizado como de puesto de trabajo**

**Seguridad**

**Implantación medidas de seguridad exigidas por el Esquema Nacional de Seguridad.**

**Presupuesto ejecutado hasta la fecha: 613.981,69 €**

# Actuación: Arquitectura de administración electrónica

Proyecto: Instrumentos de gestión de documentos electrónicos

- ✓ Captura
- ✓ Digitalización
- ✓ Copia auténtica
- ✓ Conversión entre formatos
- ✓ Transferencia
- ✓ Conservación
- ✓ Eliminación reglamentaria
- ✓ Consulta
- ✓ Valoración
- ✓ Expedientes Híbridos

# Actuación: Arquitectura de administración electrónica

**Proyecto: Suministro de infraestructuras en las oficinas de atención ciudadana.**

✓ **169 ordenadores**

**Proyecto: Suministro de sistema de almacenamiento centralizado**

✓ **Dos cabinas de 150 TB**

**Proyecto:**

**Distribución entre dos servidores de las peticiones entrantes para garantizar la continuidad**

**El acceso seguro extranet para usuarios municipales**

**Mayor protección de las aplicaciones web frente a ataques cibernéticos.**

# Arquitectura de administración electrónica

## Proyecto:

Suministro de una herramienta de gestión de servicios para tramitar los incidentes que se puedan producir sobre las infraestructuras que dan soporte a la administración electrónica.

## Proyecto:

- Revisión de los niveles de seguridad de los servicios electrónicos
  - ✓ Auditoria de seguridad
  
- Hacking ético
  - ✓ Ataque controlado para determinar vulnerabilidades de los sistemas TIC
  
- Plan de seguridad

## ACTUACIÓN: GOBIERNO Y GESTIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Como consecuencia de la simplificación, estandarización y normalización de la tramitación administrativa electrónica:

- Para la ciudadanía:
  - ✓ Mayor facilidad y claridad en su relación con la administración municipal y reducción de plazos de los trámites a realizar
  
- Para el Ayuntamiento:
  - ✓ Mejora de la eficiencia en la tramitación de los procedimientos administrativos y una mayor capacitación del empleado público en el ámbito de la administración electrónica

**Presupuesto ejecutado hasta la fecha: 58.468,80 €**

# Actuación: Gobierno y gestión de la Administración Electrónica

Proyecto: Nuevo Modelo de Administración Electrónica

- ✓ Propuesta de estandarización de procedimientos
- ✓ Catálogo de procedimientos administrativos por familias
- ✓ Propuesta de estandarización de solicitudes
- ✓ Propuesta de trámites de respuesta inmediata

# Actuación: Gobierno y gestión de la Administración Electrónica

**Proyecto: Nuevo Modelo de Administración Electrónica**

- ✓ Propuesta de modificación de herramientas tecnológicas
- ✓ Análisis de aplicación de herramientas comunes de la AGE
- ✓ Propuesta de sustitución jurídica del régimen de licencias y autorizaciones por el régimen de autorizaciones

# Actuación: Gobierno y gestión de la Administración Electrónica

**Proyecto: Nuevo Modelo de Administración Electrónica**

- ✓ Propuesta de modificación de estructuras orgánicas
- ✓ Plan de gestión del cambio

Gracias por su atención