

## **BUENA PRÁCTICA EDUSI PERCHEL LAGUNILLAS AYUNTAMIENTO DE MÁLAGA**

### **ACTUACIONES DIRIGIDAS A APOYAR A LA CIUDADANÍA EN SU RELACIÓN A LA IMPLANTACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN LA CIUDAD DE MÁLAGA**

La actuación que se presenta como Buena Práctica es el conjunto de medidas de acompañamiento que se han ofrecido desde el Ayuntamiento de Málaga, para apoyar a los grupos de población que tienen más dificultades en el uso de las herramientas de Administración electrónica.

Las actuaciones llevadas a cabo se han dirigido especialmente a las personas mayores, a representantes y voluntarios de las asociaciones sin ánimo de lucro y a las micropymes y autónomos.

En algunos casos, como son las entidades obligadas a relacionarse por medio electrónicos con el Ayuntamiento, esta ayuda ha sido totalmente necesaria para que pudieran continuar tramitando sus expedientes con las Administraciones Públicas que hasta ahora hacían presencialmente y en papel.

Las medidas ejecutadas han consistido en la dotación de equipos informáticos en Telecentros municipales, la edición de videos de ayuda y videos tutoriales y la difusión de folletos explicando los servicios electrónicos que el Ayuntamiento de Málaga pone a disposición de los ciudadanos y los canales a través de los que puede recibir ayuda. También se ha realizado una primera campaña de formación que ha incluido formación presencial para colectivos sociales a través de los barrios de la ciudad y formación telemática abierta a todo el mundo.



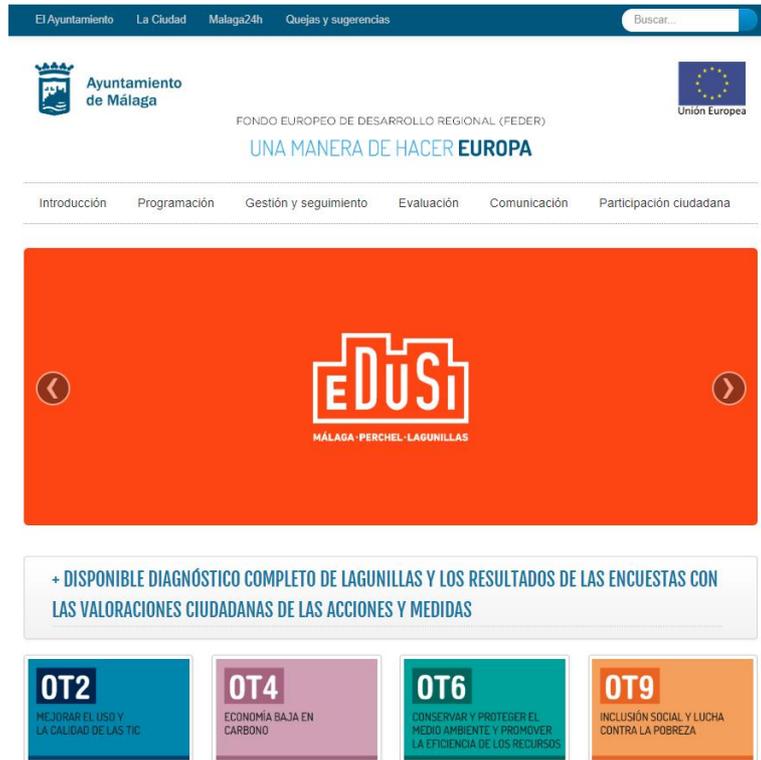
Estas actuaciones tienen un coste elegible de 191.634,34 euros. La ayuda FEDER es de 153.307,47 euros. Estas inversiones y herramientas creadas tienen un impacto a largo plazo en toda la ciudad de Málaga. En una primera fase con los medios puestos a disposición se han formado 546 personas y los videos tutoriales ya se han visionado 2.686 veces.

<b>Código Seguro De Verificación</b>	ZWaX+JQZDdHdp1VvHQ8LaA==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	Maria Mora Castilla	Firmado	13/10/2023 08:01:26
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	1/8
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://valida.malaga.eu/verifirma/code/ZWaX+JQZDdHdp1VvHQ8LaA==">https://valida.malaga.eu/verifirma/code/ZWaX+JQZDdHdp1VvHQ8LaA==</a>		

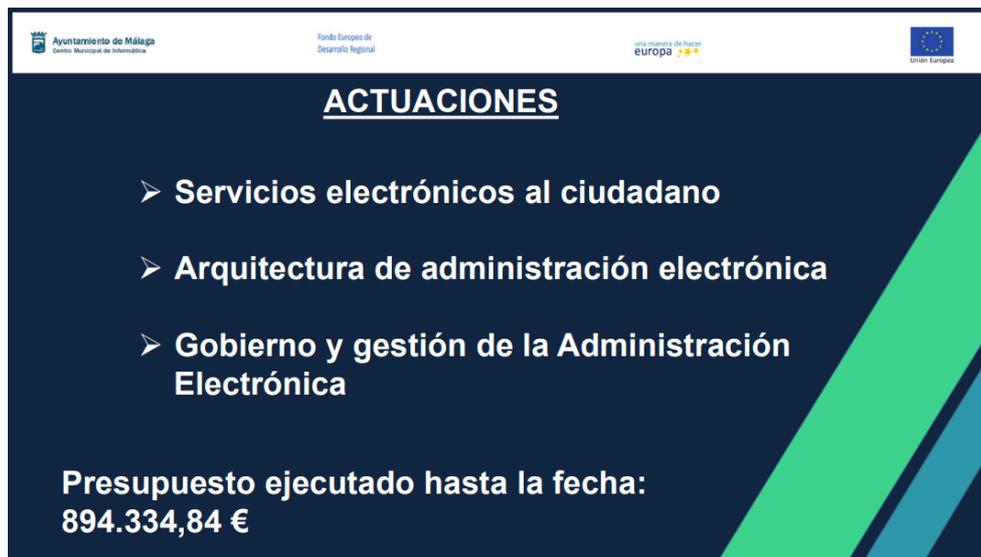


**La participación del FEDER en la actuación ha sido convenientemente difundida entre los beneficiarios, beneficiarios potenciales y el público en general**

Estas actuaciones han sido comunicadas a través de la web de la EDUSI que el Ayuntamiento de Málaga ha publicado para darle una mayor visibilidad:



The screenshot shows the EDUSI website interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'El Ayuntamiento', 'La Ciudad', 'Malaga24h', and 'Quejas y sugerencias', along with a search bar. Below this, the website header includes the Ayuntamiento de Málaga logo, the text 'FONDO EUROPEO DE DESARROLLO REGIONAL (FEDER)', and the slogan 'UNA MANERA DE HACER EUROPA'. A secondary navigation menu lists 'Introducción', 'Programación', 'Gestión y seguimiento', 'Evaluación', 'Comunicación', and 'Participación ciudadana'. The main content area features a large orange banner with the EDUSI logo and the text 'MÁLAGA · PERCHEL · LAGUNILLAS'. Below the banner, a white box contains the text '+ DISPONIBLE DIAGNÓSTICO COMPLETO DE LAGUNILLAS Y LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS CON LAS VALORACIONES CIUDADANAS DE LAS ACCIONES Y MEDIDAS'. At the bottom, there are four colored boxes representing different OTs: OT2 (Mejorar el uso y la calidad de las TIC), OT4 (Economía baja en carbono), OT6 (Conservar y proteger el medio ambiente y promover la eficiencia de los recursos), and OT9 (Inclusión social y lucha contra la pobreza).



The screenshot shows the 'ACTUACIONES' page. The header includes the Ayuntamiento de Málaga logo, the Fondo Europeo de Desarrollo Regional logo, the 'una manera de hacer europa' slogan, and the Unión Europea logo. The main content area has a dark blue background with a green and blue diagonal graphic on the right. It lists three services: 'Servicios electrónicos al ciudadano', 'Arquitectura de administración electrónica', and 'Gobierno y gestión de la Administración Electrónica'. Below the list, it states 'Presupuesto ejecutado hasta la fecha: 894.334,84 €'.

Código Seguro De Verificación	ZWaX+JQZDdHdp1VvHQ8LaA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Maria Mora Castilla	Firmado	13/10/2023 08:01:26
Observaciones		Página	2/8
Url De Verificación	<a href="https://valida.malaga.eu/verifirma/code/ZWaX+JQZDdHdp1VvHQ8LaA==">https://valida.malaga.eu/verifirma/code/ZWaX+JQZDdHdp1VvHQ8LaA==</a>		



Todos los equipos que el ayuntamiento pone a disposición de los ciudadanos en los Telecentros están serigrafiados con la información de la cofinanciación comunitaria



Se señala como medio de mayor difusión de la cofinanciación comunitaria el hecho de haber reproducido la imagen gráfica de la Bandera europea y el lema “Una manera de hacer Europa” en los boletines oficiales, cuestión que no es habitual en estos anuncios.



**ADMINISTRACIÓN LOCAL**

MÁLAGA



Fondo Europeo de  
Desarrollo Regional

una manera de hacer  
**europa** 



**Anuncio**

*RESOLUCIÓN DEL CENTRO MUNICIPAL DE INFORMÁTICA DEL AYUNTAMIENTO DE MÁLAGA, POR LA QUE SE ANUNCIA LA CONTRATACIÓN, POR PROCEDIMIENTO ABIERTO, NO SUETO A REGULACIÓN ARMONIZADA, DEL SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA PARA FORMACIÓN EN ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA PARA TODOS. PROYECTO COFINANCIADO POR EL FONDO EUROPEO DE DESARROLLO REGIONAL. PROGRAMA OPERATIVO DE CRECIMIENTO SOSTENIBLE 2014.*

Todos los videos elaborados en el marco del proyecto, cuentan en su inicio y fin con la información de la cofinanciación comunitaria tal como se refleja en estas imágenes:



<b>Código Seguro De Verificación</b>	ZWaX+JQZDdHdp1VvHQ8LaA==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	Maria Mora Castilla	Firmado	13/10/2023 08:01:26
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	3/8
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://valida.malaga.eu/verifirma/code/ZWaX+JQZDdHdp1VvHQ8LaA==">https://valida.malaga.eu/verifirma/code/ZWaX+JQZDdHdp1VvHQ8LaA==</a>		



Los 30.000 folletos editados se han distribuido a través de los servicios municipales por toda la ciudad y recogen la cofinanciación comunitaria a través del FEDER.



Se han reproducido los elementos de comunicación de la cofinanciación comunitaria a través del FEDER en todos los elementos del curso on-line de administración electrónica, tales como las hojas de inscripción y los diplomas entregados a las personas participantes.



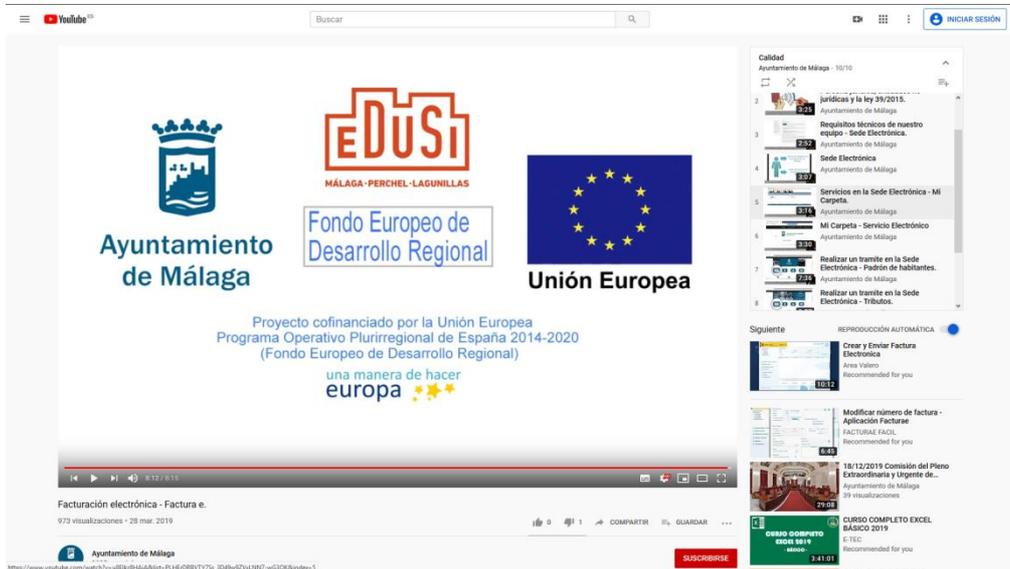
Los videos que facilitan el uso de la administración electrónica están a disposición de todos los ciudadanos en la Sede electrónica del Ayuntamiento, en un apartado denominado "Videos de ayuda" donde se comunica la cofinanciación del FEDER de la Unión Europea.



<b>Código Seguro De Verificación</b>	ZWax+JQZDdHdp1VvHq8LaA==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	Maria Mora Castilla	Firmado	13/10/2023 08:01:26
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	4/8
<b>Url De Verificación</b>	https://valida.malaga.eu/verifirma/code/ZWax+JQZDdHdp1VvHq8LaA==		



Por último, se ha hecho difusión en las redes sociales a través del canal de Youtube del Ayuntamiento de Málaga donde, igualmente, se muestra la cofinanciación de la Unión Europea a través del FEDER.



### La actuación incorpora elementos innovadores

Las actuaciones que se presentan con el fin de acercar la Administración electrónica a los ciudadanos **son innovadoras ya que la e-administración es una herramienta totalmente nueva en nuestra sociedad. Nunca antes se habían realizado la mayor parte de las acciones aquí presentadas.** Teniendo en cuenta el esfuerzo de adaptación que exige a la ciudadanía en general esta nueva manera de trabajar, se realizan todas las medidas descritas en este documento para impulsar y facilitar la adaptación de los medios técnicos de los potenciales usuarios y usuarias (características que deben tener los ordenadores que se usen en el domicilio, cómo hacerse con un certificado digital, etc) y la familiarización con los procedimientos disponibles en la administración electrónica que, en el caso del Ayuntamiento de Málaga, son 300 trámites y abarcan todos los ámbitos de la actividad municipal hacia la ciudadanía.

Otra innovación **son los medios de ayuda que se diseñaron a través de un protocolo de apoyo a entidades para solventar sus dificultades al iniciarse en el trámite de las facturas electrónicas obligatorias**, cuestión que afecta a todas las personas jurídicas (incluidas las micropymes, autónomos y entidades sin ánimo de lucro). Uno de los videos tutoriales elaborados enseña a emitir una factura electrónica y a presentarla ante la administración utilizando sólo herramientas gratuitas. Aunque ya existían videos de apoyo, **la novedad que presenta esta intervención es el diseño del protocolo de actuación y que el contenido de este video está basado en los errores reales detectados por el servicio de Registro Central de Facturas del Ayuntamiento.** Así, cuando era necesario devolver una factura por error, se le enviaba un enlace al video tutorial. Cada cierto tiempo se ha hecho un seguimiento de las facturas devueltas y, cuando se apreciaban reincidencias, se llamaba por teléfono a las entidades afectadas y se visionaba el video con ellas aclarando las dudas que les llevaban a equivocarse de manera reiterada, evitando así un nuevo retraso en el cobro de sus facturas.

<b>Código Seguro De Verificación</b>	ZWax+JQZDdHdp1VvHQ8LaA==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	Maria Mora Castilla	Firmado	13/10/2023 08:01:26
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	5/8
<b>Url De Verificación</b>	https://valida.malaga.eu/verifirma/code/ZWax+JQZDdHdp1VvHQ8LaA==		



Consulta el último  
**BOLETÍN DE INNOVACIÓN PÚBLICA**

**SUSCRÍBETE**

Recibe en tu correo buenas prácticas, noticias, informes, publicaciones, subvenciones, normativas, concursos... y todo lo relativo a nuestras AAPP



## Club de Innovación

Fomentamos la interacción entre administraciones

INICIO
BIENVENIDO
BUENAS PRÁCTICAS
DOCUMENTACIÓN
PERSONAS Y OPINIONES
MULTIMEDIA
NOTICIAS
AGENDA
CONTACTO

Home » Vídeo para la elaboración de una factura electrónica y su remisión a una Administración Pública a través de FACE (Portal de entrada de facturas electrónicas de la Administración General del Estado)

BUENAS PRÁCTICAS

Vídeo para la elaboración de una factura electrónica y su remisión a una Administración Pública a través de FACE (Portal de entrada de facturas electrónicas de la Administración General del Estado)

📅 12 marzo 2019
👁️ 421 visualizaciones
💬 0 comentarios







Todas

BUSCAR

ÚLTIMAS NOTICIAS

**Barcelona eliminará el papel de los 30.000**

📅 12 febrero 2020

### Adecuación de los resultados obtenidos a los objetivos establecidos

Se ha marcado como objetivo llegar a las personas que pueden quedar más descolgadas en el proceso de cambio que supone la digitalización de la relación con las administraciones públicas, un nuevo paso de la digitalización de la sociedad en general. Se ha visto necesario apoyar de manera especial a las personas mayores y a aquellas pequeñas entidades con poca estructura que, por imposición legal, deben realizar trámites relacionados con la presentación de sus facturas o solicitan subvenciones para financiar sus actividades asociativas sin ánimo de lucro.

En este sentido, se ha conseguido dotar con equipos informáticos nuevos Telecentros y renovar los obsoletos (un total de 27 instalaciones) en todos los distritos de la ciudad dentro de las bibliotecas o en centros ciudadanos y asociativos, siendo fundamentales estas infraestructuras municipales para posibilitar el acceso universal a los servicios públicos, así como para capacitar a las usuarias y usuarios en el uso de las herramientas digitales. Ha habido 237 participantes en el curso de formación on-line sobre uso de los servicios digitales para el ciudadano y 309 asistentes (el 55% son mujeres) a los talleres de capacitación digital para colectivos de interés desarrollados por los distintos barrios de la ciudad. La tarea de difusión, formación y apoyo se ha completado con la edición de 30.000 folletos y 10 videos tutoriales sobre distintos aspectos de la administración electrónica que en los diez primeros meses han tenido 2.685 visionados. Sobre uno de los videos (la factura electrónica) se estableció un protocolo de ayuda personalizada a las entidades.

Se detectó que las pequeñas y muy pequeñas empresas suelen tener grandes dificultades de tiempo, y en ocasiones de destrezas, para realizar la adaptación al sistema digital. Los errores en las emisiones de sus facturas suponen dañinos retrasos en el cobro y muchas veces sobrecostes pues, ante las dificultades y la inseguridad, las micropymes terminan encargando estos trabajos a un tercero. La importancia de este trámite y las consecuencias sobre las pequeñas empresas concuerda con el dato de que el video de la factura electrónica es el que más

<b>Código Seguro De Verificación</b>	ZWaX+JQZDdHdp1VvHQ8La==	<b>Estado</b>	Firmado
<b>Firmado Por</b>	Maria Mora Castilla	<b>Fecha y hora</b>	13/10/2023 08:01:26
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	6/8
<b>Url De Verificación</b>	https://valida.malaga.eu/verifirma/code/ZWaX+JQZDdHdp1VvHQ8La==		

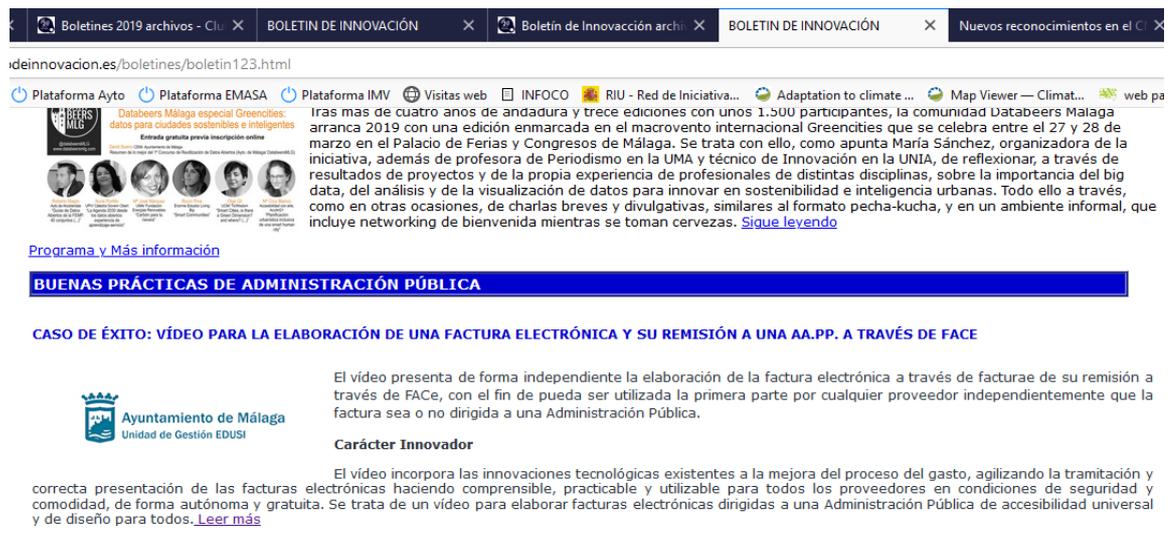


visionados tiene alcanzando el 42% del total de visitas a los videos de ayuda en el canal de youtube del Ayuntamiento. A través de estas ayudas personalizadas se atendieron a 441 empresas a través de correo electrónico y a 274 de manera telefónica.

### Contribución a la resolución de un problema o debilidad regional.

Las administraciones públicas en este momento están haciendo un esfuerzo económico importante en su transformación digital que no viene ordinariamente acompañado de una inversión para facilitar la incorporación de los ciudadanos y empresas a esta forma de trabajar, ayuda especialmente necesaria para las entidades que tienen poca o ninguna estructura, como las asociaciones vecinales, sociales y culturales que desarrollan su actividad a través del voluntariado. Es más, cuanto más digitalizada está una sociedad a la vez más posibilidades hay de generar una brecha digital mayor. Gracias a la aportación del FEDER se ha podido completar la inversión municipal en administración electrónica con los medios que se describen en este documento (instalaciones, recursos de ayuda y formación) para acercar la tecnología a los colectivos en riesgo de exclusión digital.

Tan adecuadas se muestran las ayudas prestadas para resolver los problemas de la ciudadanía que, el Club de Innovación declara la edición del video sobre la factura electrónica como una Buena Práctica de innovación de las administraciones públicas y la publicó en su Boletín nº 123 de marzo de 2019. Calificaron la iniciativa *“del mayor interés para el público en general”* por la necesidad de ayudar especialmente a los pequeños empresarios a resolver sus problemas y dudas de facturación con sus propios medios y sin incurrir en gastos a mayores.



Programa y Más información

**BUENAS PRÁCTICAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**CASO DE ÉXITO: VÍDEO PARA LA ELABORACIÓN DE UNA FACTURA ELECTRÓNICA Y SU REMISIÓN A UNA AA.PP. A TRAVÉS DE FACE**

 Ayuntamiento de Málaga  
Unidad de Gestión EDUSI

El vídeo presenta de forma independiente la elaboración de la factura electrónica a través de facturae de su remisión a través de FACE, con el fin de pueda ser utilizada la primera parte por cualquier proveedor independientemente que la factura sea o no dirigida a una Administración Pública.

**Carácter Innovador**

El vídeo incorpora las innovaciones tecnológicas existentes a la mejora del proceso del gasto, agilizando la tramitación y correcta presentación de las facturas electrónicas haciendo comprensible, practicable y utilizable para todos los proveedores en condiciones de seguridad y comodidad, de forma autónoma y gratuita. Se trata de un vídeo para elaborar facturas electrónicas dirigidas a una Administración Pública de accesibilidad universal y de diseño para todos. [Leer más](#)

### CASO DE ÉXITO: DATOS ABIERTOS A TRAVÉS DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA



En el año 2006 el Ayuntamiento de Rivas Vaciamadrid comienza un proyecto muy ambicioso, creando una Oficina de Información Territorial, la cual se va a encargar desde entonces de centralizar y depurar toda información geográfica del municipio.

**Carácter Innovador**

Código Seguro De Verificación	ZWax+JQZDdHdp1VvHQ8LaA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Maria Mora Castilla	Firmado	13/10/2023 08:01:26
Observaciones		Página	7/8
Url De Verificación	https://valida.malaga.eu/verifirma/code/ZWax+JQZDdHdp1VvHQ8LaA==		



### Alto grado de cobertura sobre la población a la que va dirigido

Los beneficiarios directos ya se han señalado al expresar en este documento las actividades y resultados que se pueden atribuir al proyecto. A mayores, se señala que las inversiones en Telecentros se han realizado por todos los distritos de la ciudad para ofrecer el uso de esta infraestructura al mayor número de población posible. Igualmente, se han creado herramientas a las que se ha dado mucha difusión a través de la web y otros recursos de la red para que estén disponibles por el público en general.



### Consideración de los criterios horizontales sobre la población a la que va dirigida.

Los videos que se han editado están subtítulos y contienen lenguaje de signos por lo que atienden a las distintas situaciones de diversidad funcional. La formación presencial ha atendido a un número mayor de mujeres (55%) que de hombres, en concordancia con la necesidad de atender más a las necesidades de las mujeres por su participación inferior en el ámbito digital, según recogen todos los estudios generales, tal como el Libro Blanco de las mujeres en el ámbito tecnológico. La formación presencial se ha impartido a través de los Telecentros situados en bibliotecas y centros sociales de todos los barrios para conseguir una accesibilidad universal a la formación.

### Sinergias con otras políticas o instrumentos de intervención públicos.

Las actuaciones que aquí se presentan con el fin de facilitar el acceso de la ciudadanía a la administración electrónica, se complementan con las inversiones realizadas por el Ayuntamiento de Málaga en su Plan de administración Electrónica por el que ha puesto a disposición de las empresas y los ciudadanos la posibilidad (y la obligación en muchos casos) de realizar sus gestiones con el ayuntamiento de manera electrónica. En la web se han implementado un total de 300 trámites que se pueden realizar sin desplazarse a una dependencia municipal. Todas estas herramientas tienen poco valor si la ciudadanía las desconoce o las rechaza por entender que son complejas o que ofrecen menos garantía, por lo que es muy importante darlas a conocer y facilitar su uso, tal como se ha hecho a través de todas las instalaciones de los Telecentros y las medidas de formación y difusión implementadas.

<b>Código Seguro De Verificación</b>	ZWax+JQZDdHdp1VvHQ8LaA==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	Maria Mora Castilla	Firmado	13/10/2023 08:01:26
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	8/8
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://valida.malaga.eu/verifirma/code/ZWax+JQZDdHdp1VvHQ8LaA==">https://valida.malaga.eu/verifirma/code/ZWax+JQZDdHdp1VvHQ8LaA==</a>		

