COMUNICADO
Innovación, Digitalización y Captación de Inversiones

El Ayuntamiento de Málaga informa sobre la implantación integral del nuevo sistema de tramitación electrónica municipal

- La plataforma está activa desde el 29 de septiembre, contempla más de 1.300 procedimientos y hasta la fecha se han tramitado más de 19.000 expedientes
- El despliegue de la plataforma SITAE responde a una obligación legal para implantar una administración 100% digital y sin papel
- El área de Innovación mantiene activo un plan integral de soporte técnico y está reduciendo las incidencias que se han ido detectando en un proceso de estas características

Málaga, 23 de octubre de 2026.- El Ayuntamiento de Málaga continúa avanzando en la implantación del Sistema Integral de Tramitación Administrativa Electrónica (SITAE), una infraestructura tecnológica orientada a la modernización de la gestión municipal, la unificación de los procedimientos y el cumplimiento del objetivo de papel cero. Tras la nueva fase para su despliegue, iniciada el pasado 29 de septiembre, la plataforma funciona de manera continua, contempla más de 1.300 procedimientos y ya se han tramitado más de 19.000 expedientes en 16 días hábiles, además de haberse iniciado más de 5.000 nuevos expedientes en este período, y cuenta con una media de 950 usuarios activos al día.

La concejala delegada de Innovación, Digitalización y Captación de Inversiones, Alicia Izquierdo, junto con el director para la Administración Local y Regional de T-Systems Iberia, José Muñoz Escobar, han informado hoy sobre el grado de implantación del SITAE en el Ayuntamiento de Málaga. Así, destacan los más de 23.000 documentos firmados electrónicamente, las más de 49.000 entradas y salidas registradas y las 853 resoluciones dictadas hasta la fecha, con cerca de un millar de empleados municipales trabajando diariamente en la plataforma. Asimismo, se ha producido el traslado a SITAE de más de 580.000 expedientes (221.758 en curso y 362.728 cerrados para consulta) sin que el Ayuntamiento dejara de prestar servicio.

La implantación de la plataforma se acompaña, además, de actuaciones de soporte para

atender las dudas, las solicitudes de acceso y resolver las posibles incidencias que surgen durante la adaptación. El objetivo es que los empleados municipales dispongan de los conocimientos y las herramientas necesarios para desarrollar su trabajo con normalidad en la nueva plataforma.

En este sentido, el Área de Innovación y Digitalización mantiene activo un plan integral de soporte técnico. De este modo, se han puesto a disposición de toda la plantilla municipal manuales de usuario detallados, guías prácticas y recursos didácticos sobre el funcionamiento de la nueva interfaz, al tiempo que se han activado canales de asistencia técnica directa para resolver de manera inmediata dudas operativas, problemas de permisos o incidencias en el puesto de trabajo. En cuanto a las incidencias recibidas, todas se están revisando y se están resolviendo a buen ritmo. El equipo de soporte está integrado por 19 personas repartidas en el primer y segundo nivel de atención de la consola de gestión de incidencias municipal (CSU), reforzado con cinco salas virtuales de soporte remoto activas hasta el 13 de noviembre y la asistencia presencial de consultores técnicos en las oficinas municipales.

Transformación digital y simplificación administrativa

El desarrollo de este proyecto, iniciado a finales de 2022, responde al cumplimiento normativo de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y de la Ley 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público. El nuevo modelo unifica la tramitación en un único entorno digital seguro, lo que permite la trazabilidad completa de los procedimientos, aporta mayor seguridad jurídica y acerca al Consistorio al concepto de administración abierta las 24 horas del día.

La puesta en marcha de una plataforma de estas características supone digitalizar expedientes y documentación, adaptar circuitos de tramitación, integrar servicios electrónicos y articular un entorno común para avanzar en la implantación de la administración electrónica, entre otros aspectos.

Cabe señalar que durante la ventana técnica necesaria para ejecutar los trabajos informáticos para la implantación del SITAE, entre el 24 y el 29 de septiembre, la Sede Electrónica municipal incluyó avisos informativos y se garantizó de forma permanente la capacidad de la ciudadanía para realizar gestiones. Para ello, se mantuvieron operativos los canales alternativos como el registro presencial y el Registro Electrónico General de la Administración General del Estado, integrado con el Ayuntamiento a través del Sistema de Interconexión de Registros (SIR). Asimismo, el proceso de aceptación o rechazo de las notificaciones electrónicas se detuvo de forma temporal durante la interrupción técnica y se reactivó automáticamente al restablecerse el servicio, evitando así que ninguna notificación fuera rechazada o caducara en ese intervalo.

En cuanto a la planificación previa, se mantuvieron reuniones informativas con las

organizaciones sindicales para detallar el proceso de adaptación. Por otro lado, además de las más de 90 sesiones formativas previas impartidas a lo largo de la pasada primavera y las jornadas de repaso en formato digital celebradas en septiembre, la plantilla dispone en la intranet corporativa de un repositorio permanente con manuales de usuario y vídeos explicativos que abarcan las áreas de registro, contratación, tramitación general, fiscalización y secretaría.

El Ayuntamiento es consciente del esfuerzo que estos procesos de cambio requieren y reitera el agradecimiento por la colaboración de todos los profesionales implicados.

Verifica la información
antes de compartirla

málaga

ayuntamientodemalaga @malaga @ayuntamientomalaga AytodeMalaga AyuntamientodeMalaga @ayuntamientomalaga