

PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA

Componente 11

FAQs sobre los requisitos
técnicos de los proyectos
de Entidades Locales



Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU

Índice

CUESTIONES GENERALES.....	8
SOBRE ADMINISTRACIÓN ORIENTADA A LA CIUDADANÍA.....	13
SOBRE EL DESARROLLO O LA ADOPCIÓN DE ASISTENTES VIRTUALES.....	14
SOBRE OPERACIONES INTELIGENTES... ..	14
SOBRE EL GOBIERNO DEL DATO... ..	15
SOBRE INFRAESTRUCTURAS DIGITALES... ..	15
SOBRE SERVICIOS DE CIBERSEGURIDAD... ..	16

INTRODUCCIÓN

Dentro del Componente 11 del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, el Eje 3 – Transformación Digital y Modernización del Ministerio de Política Territorial y Función Pública, Comunidades Autónomas y Entidades Locales del Plan, persigue la modernización de las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales de forma coherente y coordinada con las inversiones realizadas a nivel transversal por la Administración General del Estado; de acuerdo con los criterios de consistencia e impacto esperados por la Comisión Europea. Asimismo, esta modernización se alinearán con la Estrategia Digital 2025 y con el Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas 2021-2025.

En este sentido, **se presentan una serie de preguntas y respuestas frecuentes que buscan orientar las propuestas técnicas de las Entidades Locales, de acuerdo con los criterios establecidos en la orden de BBRR y en la Guía para cada una de las líneas del Eje 1 - Transformación digital de la Administración, con las que se alinearán los proyectos presentados.**

CUESTIONES GENERALES

▪ **¿Qué proyectos debo priorizar para acceder a los fondos?**

Prioridades de los proyectos:

- a. **Prioridad 1.** Proyecto en la Línea 5. Puesta en marcha de un Centro de Operaciones de Ciberseguridad. OBLIGATORIO
Una vez cumplida se recomienda atender las siguientes prioridades que no son de carácter obligatorio,
- b. **Prioridad 2.** Proyecto en la Línea 1. Administración orientada al ciudadano. Desarrollo de los tres servicios más utilizados por los ciudadanos en modo App móvil o a través de una interfaz adaptable (“responsive”) integrada en Mi Carpeta Ciudadana de la AGE.
- c. **Prioridad 3.** Proyecto en la Línea 2. Operaciones inteligentes. Puesta a marcha de un proyecto para automatizar procesos de prestación de servicios al ciudadano en los términos que se recogen en la guía técnica a la que se refiere el apartado 5 del presente artículo.
- d. **Prioridad 4.** Proyecto en la Línea 1. Administración orientada al ciudadano. Desarrollo o adaptación de servicios exentos de barreras transfronterizas para ciudadanos y empresas europeos.

▪ **¿Cuántos proyectos se pueden presentar por entidad?**

Una misma entidad puede presentar varias solicitudes de proyecto. El proyecto obligatorio es el de la Prioridad 1. La entidad podrá presentar proyectos de otras prioridades si, previamente, declara disponer de una solución de ciberseguridad que cumpla las obligaciones del apartado 5.1 de la guía de requisitos. Sin embargo, si la Prioridad 1 está cubierta (porque se dispone de esta solución o se ha presentado ya una solicitud de un proyecto de esta prioridad), se pueden presentar otros proyectos de otras líneas estratégicas.

▪ **¿Cuántos proyectos por línea estratégica se podrán presentar?**

Se puede presentar un proyecto por cada línea estratégica. Por lo tanto, se podrán presentar un total de cinco solicitudes de proyectos, una por cada línea estratégica.

▪ **¿Se pueden presentar proyectos de una línea estratégica que contemplen actuaciones de otra línea?**

Cada proyecto podrá desarrollar una de las líneas estratégicas indicadas en el artículo 5 de la Orden de BBRR. La propuesta de proyecto podrá comprender la ejecución de una o varias actuaciones, pero todas ellas deberán responder a una misma línea estratégica. Es decir, el proyecto deberá agrupar todas las actuaciones subvencionables que se vayan a desarrollar en la línea estratégica a la que esté vinculado.

- **¿Están disponibles como archivos descargables los modelos de los Anexos I, II, III y IV que se contemplan en la Orden de BBRR?**

Los modelos indicados están disponibles en formato Word y PDF en el siguiente enlace:

[https://www.mptfp.gob.es/portal/politica-territorial/plan de recuperacion transformacion y resiliencia/convocatoria.html](https://www.mptfp.gob.es/portal/politica-territorial/plan%20de%20recuperacion%20transformacion%20y%20resiliencia/convocatoria.html)

- **¿Qué tipología de actuaciones son financiables?**

Los gastos elegibles serán aquellos que se ajusten siguientes tipologías de inversiones:

- **Infraestructuras TIC** asociadas al despliegue de servicios de valor añadido.
 - Infraestructuras de almacenamiento.
 - Infraestructuras de redes.
 - Infraestructuras de sistemas.
 - Infraestructuras de comunicaciones.
 - Infraestructuras de servidores.
 - Infraestructuras de estaciones de trabajo.
 - Infraestructuras de seguridad TI.
 - Soporte de aplicaciones.
- **Servicios TIC asociados al despliegue e implantación de soluciones.**
 - Diseño funcional, procedimental, organizativo y tecnológico de los procesos de operación y de atención mediante tecnologías chatbots, junto con la integración de funciones de soporte, apoyo a la gestión del despliegue, y el apoyo a la gestión de los recursos tecnológicos utilizados en los servicios asociados a la formación.
 - Diseño e implantación funcional, procedimental, organizativo y tecnológico.
 - Implantación de las herramientas, infraestructuras, equipamiento y aplicaciones de gestión necesarias, de acuerdo con los requerimientos funcionales y de seguridad, establecidas por el Esquema Nacional de Seguridad.

- Desarrollo de los servicios sobre las herramientas tecnológicas, portales y aplicaciones móviles.
- Operación de los servicios de soporte funcional y técnico en el uso y la gestión de las aplicaciones, sistemas de información y comunicaciones.
- Servicio de licencias: RPA, BPM u otras requeridas por el proyecto.
- **Construcción de soluciones tecnológicas.**
 - Soluciones basadas en tecnologías emergentes (Cloud, IA, Big Data, etc.).
 - Soluciones virtuales como servicio (Máquinas Virtuales, Big Data, IA, etc.).
- **Comunicación y Gestión del cambio** asociado al proyecto.
 - Diseño de un plan tanto de comunicación de la transformación digital como de gestión del cambio.
 - Desarrollo y ejecución del plan tanto de comunicación de la transformación digital como de gestión del cambio.
 - Medición del Plan a través de indicadores.
- **Tareas de control, evaluación, auditoría técnica, etc.,** de los programas diseñados.
 - Auditoría técnica.
 - Coordinación, gestión y apoyo técnico al seguimiento de proyectos durante la ejecución de trabajos.
 - Otros trabajos de seguimiento y control.
- **¿Dónde se indican los requisitos de calidad que contempla la Pasarela Digital Única?**
Los requisitos de la Pasarela Digital única se describen en el Reglamento (UE) 2018/1724 del Parlamento Europeo y del Consejo de 2 de octubre de 2018 relativo a la creación de una pasarela digital única de acceso a información, procedimientos y servicios de asistencia y resolución de problemas y por el que se modifica el Reglamento (UE) n.o 1024/2012.
- **¿Se pueden presentar proyectos con importes superiores al 20% sugerido?**

El porcentaje del 20% es una recomendación/estimación y la única obligatoriedad presupuestaria es el importe mínimo subvencionable, establecido en 40.000 euros por proyecto presentado.

▪ **Artículo 6. b). ¿Qué es la interoperabilidad entre servicios?**

El Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos establece, en su artículo 2, que el sector público deberá respetar, entre otros, en sus actuaciones y relaciones electrónicas:

d) El principio de interoperabilidad, entendido como la capacidad de los sistemas de información y, por ende, de los procedimientos a los que éstos dan soporte, de compartir datos y posibilitar el intercambio de información entre ellos.

▪ **¿Qué se considera una mejora de la experiencia del usuario en los servicios públicos?**

Cualquier actuación enfocada a la mejora de las siguientes cualidades de un servicio público: usabilidad, utilidad, calidad, accesibilidad y movilidad. Es decir, se valorará de forma positiva la creación y/o adaptación de servicios públicos digitales que reduzcan los tiempos administrativos, que simplifique los trámites y que permitan una mayor accesibilidad a los servicios por parte de la ciudadanía.

▪ **¿A qué se refiere con priorización de la adaptación de servicios públicos exentos de barreras transfronterizas para ciudadanos y empresas europeas?**

El 12 de diciembre de 2023 todas las autoridades competentes de los procedimientos incluidos en una de las categorías del Anexo I o del Anexo II del reglamento (UE) 2018/1724, deberán cumplir con los requisitos de calidad establecidos en el artículo 13 para no discriminar el acceso a usuarios europeos transfronterizos. Este principio de no discriminación establece que los usuarios europeos transfronterizos deben poder acceder y completar online un procedimiento si los usuarios nacionales pueden hacerlo. Para ello, cada autoridad competente tiene que dar los siguientes pasos:

1. Identificar todos los procedimientos que permiten su acceso online y que caen en una de las categorías del Anexo I o del Anexo II.
2. Comprobar que cada procedimiento dispone de una ficha de información cuya URL está incorporada en el repositorio de enlaces de la Pasarela tanto en su versión en español como en su versión en inglés, de acuerdo a los requisitos de información sobre procedimientos del reglamento. Sin embargo, ni el formulario para completar el procedimiento ni las comunicaciones relativas al mismo tienen obligación de ofrecerse en inglés, sólo las instrucciones dadas en la ficha para poder acceder y completarlo.
3. Comprobar que los campos de formularios que solicitan datos al usuario permiten estructuras compatibles con datos transfronterizos, como permitir el prefijo internacional en los números de teléfono, formatos distintos en los

números de identidad o de la seguridad social, moneda distinta al euro, o direcciones fuera del territorio español. También hay que comprobar que los formatos de fechas y horas están claramente indicados (formato 24 horas, formato dd/mm/aaaa, etc.).

4. Comprobar que se usa UTF-8 o un juego de caracteres lingüísticamente neutral, de modo que caracteres utilizados en otros países son también soportados por el procedimiento.
5. Si el procedimiento requiere identificación, autenticación, firma o sello electrónico, comprobar que se pueden realizar de acuerdo a lo estipulado en el Reglamento eIDAS.
6. Si el procedimiento permite el acceso de representantes, comprobar que pueden registrarse o verificarse las representaciones transfronterizas de un modo similar a como se hace con las representaciones nacionales.
7. Si el procedimiento requiere la aportación de documentación, comprobar que puede aportarse documentación electrónica independientemente de su origen transfronterizo.
8. Si el procedimiento requiere de un pago electrónico, comprobar que éste se puede hacer mediante un servicio de pago transfronterizo de amplia disponibilidad que no discrimine por la localización del servicio de pago o del instrumento de pago.
9. Comprobar que no se discrimina a los usuarios transfronterizos cuando no se requiere identificación o autenticación electrónicas sino copias digitalizadas de pruebas no electrónicas de identidad.

Por otra parte, todas las autoridades competentes de los procedimientos incluidos en una de las categorías del Anexo II del reglamento (UE) 2018/1724, deberán ofrecerlos completamente en línea. Para ello, cada autoridad competente tiene que dar los siguientes pasos:

- Identificar todos los procedimientos de su competencia que caen en una de las categorías del Anexo II.
- Comprobar que cada procedimiento cumple con los requisitos de no discriminación transfronteriza.
- Comprobar que la identificación de los usuarios, el suministro de información (formulario) y las pruebas (documentación), la firma y la transmisión final (envío de la solicitud) se puedan realizar electrónicamente a distancia, de manera sencilla y estructurada.
- Comprobar que se entregue a los usuarios un acuse de recibo automático, a menos que el resultado del procedimiento se obtenga inmediatamente.
- Comprobar que el resultado del procedimiento se obtenga electrónicamente cuando no sea necesario entregarlo físicamente de acuerdo a la normativa aplicable.
- Comprobar que los usuarios reciban una notificación electrónica de la conclusión del procedimiento.

Sólo en casos excepcionales justificados por razones imperiosas de interés general en los ámbitos de la seguridad pública, la salud pública o la lucha contra el fraude, se podrá exigir que el usuario se persone ante la autoridad competente, limitándolo a lo estrictamente necesario y objetivamente justificado. La autoridad competente, a través de la coordinación nacional, deberá incluir en un repositorio común la justificación y los requisitos de personación o de entrega física del resultado del procedimiento.

SOBRE ADMINISTRACIÓN ORIENTADA A LA CIUDADANÍA...

- **Respecto del desarrollo de aplicaciones móviles, ¿a qué se refiere por los servicios más utilizados?**

Los servicios públicos digitales más demandados serán específicos de cada Entidad Local. La selección de servicios se argumentará a partir de la presentación de evidencia, análisis y datos que motiven la necesidad del proyecto, conforme se establece en el apartado 4 de la guía de requisitos. Es decir, se deberá presentar documentación soporte que justifique a partir de datos que el servicio en cuestión es uno de los más demandados por los ciudadanos y/o las empresas.

- **¿Qué servicios es obligatorio desarrollar en aplicaciones móviles?**

En el caso de optar por el desarrollo de aplicaciones móviles, estas deben corresponder a los servicios más demandados. Si la Entidad local ya dispone de aplicaciones móviles con los servicios más demandados o una interfaz adaptable (“responsive”), podrá elegir otros servicios para desarrollar. La elección deberá estar justificada con datos y/o estudios que avalen la selección. Esta explicación se incluirá en el apartado 7 del modelo de resumen ejecutivo incorporado en el Anexo I de la Guía de Requisitos para Entidades Locales.

- **¿Qué requisitos técnicos se deben implementar para integrar con Mi Carpeta Ciudadana de la AGE?**

Actualmente los únicos servicios disponibles para integrar con Mi Carpeta Ciudadana son la consulta del estado de los expedientes y la gestión de citas previas. En el siguiente enlace se pueden encontrar las especificaciones técnicas para la integración con Mi Carpeta Ciudadana de los servicios disponibles:

<https://administracionelectronica.gob.es/ctt/ccd/descargas#.YaDKxtDMKUK>

Dado que, por el momento, no está disponible técnicamente la federación de carpetas de entidades locales, no se contempla esto como un requisito obligatorio.

- **¿Se puede realizar la integración con Mi Carpeta Ciudadana (AGE) directamente a través de un PdP externo?**

En la actualidad no existe ninguna integración disponible con Mi Carpeta Ciudadana vía PdP. Desde el punto de vista técnico, la integración sería factible. No obstante, la

solicitud de la subvención y la presentación del proyecto correspondería en cualquier caso a la/s entidad/es local/es beneficiaria/s.

SOBRE EL DESARROLLO O LA ADOPCIÓN DE ASISTENTES VIRTUALES...

- **¿Cómo se mide el nivel impacto de los casos de uso referidos en el artículo 5 de la Orden?**

El análisis del impacto de los casos de uso seleccionados será específico de cada Entidad Local. La selección de los casos de uso se argumentará a partir de la presentación de evidencia, análisis y datos que motiven la necesidad del proyecto, conforme se establece en el apartado 4.1.2 (datos del proyecto) de la guía de requisitos. Es decir, se deberá presentar documentación soporte que justifique a partir de datos que el servicio en cuestión tiene un alto impacto en la experiencia de los ciudadanos y/o las empresas en su relación con la administración. La referencia concreta indica que: *Se debe proveer de evidencia, análisis y datos que motiven la necesidad del proyecto.*

SOBRE OPERACIONES INTELIGENTES...

- **¿Qué se refiere por tecnologías basadas en inteligencia artificial, gestión inteligente de procesos, robotización de procesos o similares?**

Según se dispone en la Estrategia Nacional de Inteligencia Artificial, La Comisión Europea, a la espera de emitir normativa actualizada sobre la materia, se ha referido a la IA como *“sistemas de software (y posiblemente también de hardware) diseñados por humanos que, ante un objetivo complejo, actúan en la dimensión física o digital: percibiendo su entorno, a través de la adquisición e interpretación de datos estructurados o no estructurados, razonando sobre el conocimiento, procesando la información derivada de estos datos y decidiendo las mejores acciones para lograr el objetivo dado. Los sistemas de IA pueden usar reglas simbólicas o aprender un modelo numérico, y también pueden adaptar su comportamiento al analizar cómo el medio ambiente se ve afectado por sus acciones previas”*. Es decir, se trata de tecnologías fundadas en sistemas de aprendizaje basados en reglas específicas automatizadas. Las tecnologías indicadas contemplan softwares que buscan aprender y replicar tareas de un perfil de usuario en un entorno predefinido.

- **¿Cómo se mide el impacto de la automatización de un servicio prestado a la ciudadanía?**

Se priorizarán los proyectos de automatización de los servicios más demandados por parte de los ciudadanos y las empresas. Se deberá motivar a partir del análisis

cuantitativo el impacto que el proyecto de automatización tiene sobre el nivel de demanda del servicio prestado a la ciudadanía.

- **¿Los procesos internos susceptibles de automatización se proponen por cada entidad?**

Cada entidad local deberá motivar a partir del análisis cuantitativo el impacto que el proyecto de automatización tiene sobre el grado de mejora de los procesos de gestión interna de la entidad. Se recomienda priorizar los proyectos de automatización con impacto directo en la prestación de los servicios a los ciudadanos más utilizados, así como, en la medida de lo posible, atender también los procesos de gestión interna susceptibles de automatización

SOBRE EL GOBIERNO DEL DATO...

- **¿Dónde se puede obtener información técnica sobre los interfaces o modos de conexión con el data lake de la Administración General del Estado (AGE)?**

Para interoperar técnicamente con el data lake de la AGE se asegurará el cumplimiento de las Normas Técnicas oficiales publicadas en materia de interoperabilidad. En particular, se asegurará la utilización de estándares abiertos, y de forma complementaria, estándares que sean de uso generalizado. Con ello se busca garantizar la independencia en la elección de alternativas tecnológicas y la adaptabilidad al progreso de la tecnología, así como el cumplimiento de la normativa vigente aplicable a la seguridad y protección de la información.

En esta línea, la interoperabilidad semántica se realizará sobre la base del proyecto específico propuesto por las entidades locales. En función del dominio al que se refiera el proyecto, se deberá adecuar a las ontologías que se definan en el data lake de la AGE para dicho dominio.

SOBRE INFRAESTRUCTURAS DIGITALES...

- **¿Qué son herramientas colaborativas digitales? ¿Qué herramientas colaborativas se aceptan como provisión de puestos de trabajo inteligentes?**

Se trata de plataformas que permiten la comunicación y la compartición de datos entre usuarios de una organización. Es decir, facilitan el trabajo a distancia y la colaboración, permitiendo funciones como el almacenamiento y compartición de archivos en un repositorio centralizado, o también servicios de streaming (video, audio).

- **¿Son subvencionables la renovación y/o compra de licencias informáticas (de software, hardware, ...)?**

Si, siempre que se cumplan las condiciones artículo 7.1 de la Orden:

Los gastos subvencionables deberán corresponder de manera indubitada al proyecto financiado. Serán gastos subvencionables los gastos de inversión destinados a la creación o adquisición de bienes de capital, así como los destinados a la adquisición de bienes de naturaleza inventariable necesarios para el funcionamiento operativo de los servicios y aquellos otros gastos de naturaleza inmaterial que tengan carácter amortizable, siempre que respondan a la naturaleza de los fines subvencionados.

SOBRE SERVICIOS DE CIBERSEGURIDAD...

- **¿Qué enfoque debe tener la implantación de los Centros de Operaciones de Ciberseguridad?**

La implantación debe estar orientada a servicios que permiten reforzar el cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad. El Centro de Operaciones de Ciberseguridad se encuentra recogido en la medida “17. Despliegue y operación del Centro de Operaciones de Ciberseguridad” del eje “4. Ciberseguridad” de la agenda España Digital 2025, adoptada el 23 de julio de 2020. Los servicios a implantar y los requisitos de integración con la Red Nacional de Centros de Operaciones de Ciberseguridad son, al menos, los siguientes:

OBLIGATORIOS

- Intercambio automático y fluido de ciberincidentes con la Plataforma Nacional de Notificación y Seguimiento de Ciberincidentes mediante la implantación y operación de la herramienta de gestión de incidentes LUCIA del CCN-CERT que operará en modo federado con el de la Plataforma Nacional.
- Implantación de las tecnologías necesarias que permitan la vigilancia del perímetro y de la red interna implantando las tecnologías disponibles en el Catálogo de Productos de Seguridad de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (CCN-STIC 105) o haciendo uso de los sistemas de alerta desplegados por el CCN-CERT.
- Despliegue de la herramienta microClaudia del CCN-CERT en toda la organización.
- Capacidad de recolección y correlación básica de los registros de trazabilidad (logs) necesarios para la vigilancia (Mediante productos recogidos en el catálogo CCN-STIC 105).

- **En este sentido, ¿es necesario que las soluciones propuestas estén incluidas en la guía CCN-STIC 105?**

Tal y como se establece en la Guía, los proyectos objeto de esta línea deberán presentarse atendiendo al Esquema Nacional de Seguridad, sus instrucciones técnicas de seguridad, las guías de seguridad de las tecnologías de la información y las comunicaciones elaboradas por el Centro Criptológico Nacional. También se tendrán en cuenta las soluciones proporcionadas por el CCN-CERT. El cumplimiento de los requisitos obligatorios no implica una obligatoriedad de adquirir únicamente estas últimas soluciones, pero sí que las soluciones adquiridas cumplen con las condiciones y recomendaciones que se establecen en las guías e instrucciones mencionadas. Se busca así garantizar que las soluciones propuestas por la entidad local se adecúen al Esquema Nacional de Seguridad y las instrucciones técnicas referidas como obligatorias.

- **Si dispongo de un SOC o pertenezco al SOC de mi Comunidad Autónoma que cumple con las exigencias requeridas en la convocatoria, ¿cómo lo puedo certificar?**

Tal y como se indica en la Guía, en el caso de que la entidad beneficiaria dispusiera ya de proyectos en marcha relacionados con el mismo, o tuviera cubiertas las necesidades en este ámbito, deberá justificarlo mediante declaración responsable y quedará, por tanto, exenta, pudiendo dedicar la financiación contemplada a la priorización establecida o, en su caso, a las actuaciones subvencionables recogidas en las líneas 1 a 5 de la guía de requisitos.

La entidad local deberá presentar una declaración responsable que permitir justificar:

- Que el SOC dispone, al menos, de los servicios y requisitos de integración obligatorios (a, b, c y d) indicados en el apartado 5.1 de la Guía de requisitos para proyectos de entidades locales.
- Que el SOC forma parte de la Red Nacional de Centros de Operaciones de Ciberseguridad.

