



RED.ES

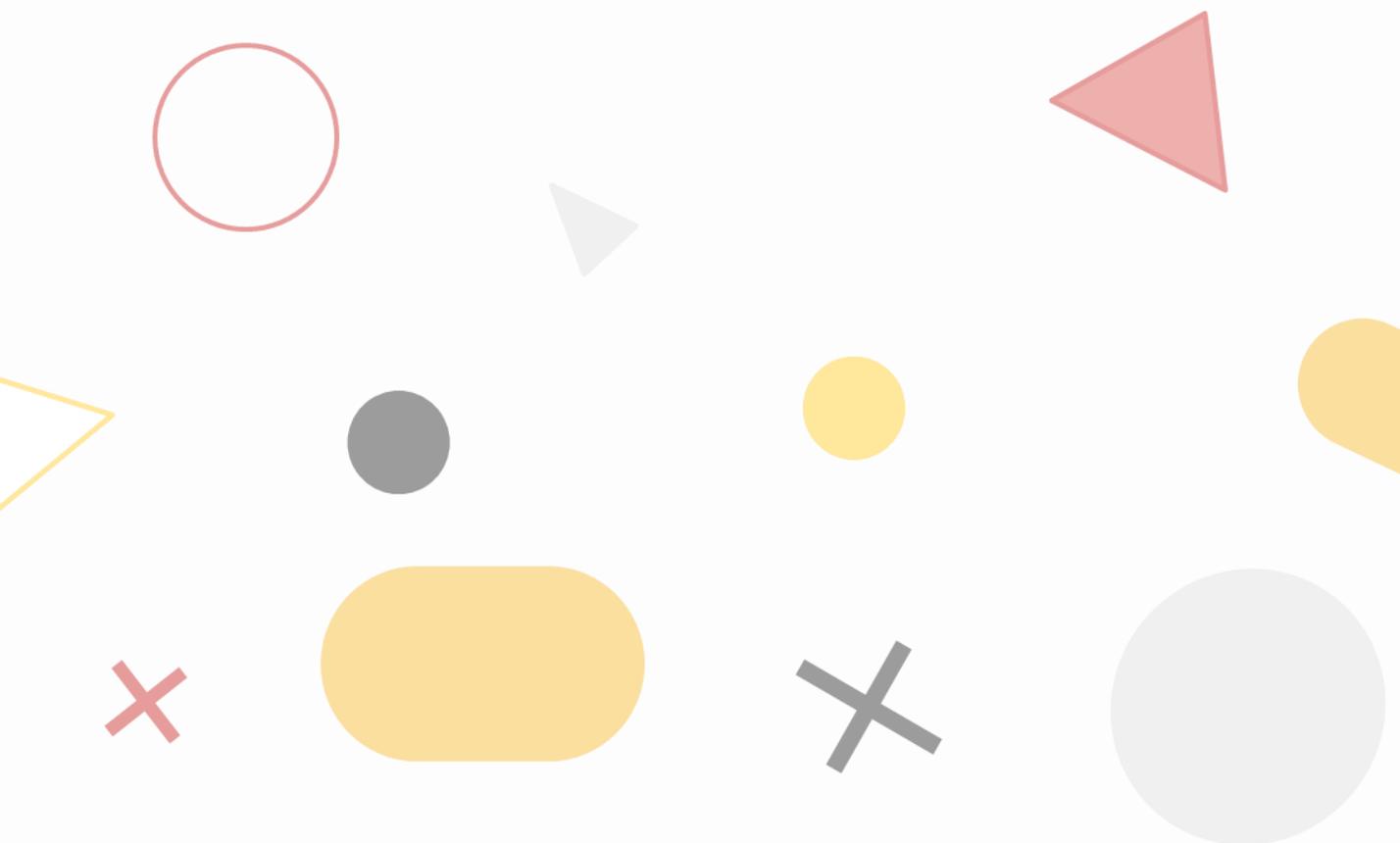
Candidatura Plataforma de
Automatización del Programa Kit
Digital

09 de enero de 2024



ÍNDICE

1.- Descripción del proyecto	03.
2.- Repercusión para el ciudadano y las Administraciones	06.
3.- Equipo de desarrollo y proveedores	09.
4.- Valoración económica	11.
5.- Plazo de cumplimiento	13.
6.- Aplicación Objetivos SOCINFO	15.



1

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

Red.es ha trabajado en los últimos años en el desarrollo de una Plataforma automatizada de gestión de ayudas con el fin de movilizar los fondos asignados del PRTR y hacer que los mismos lleguen de manera ágil y sencilla al ciudadano. Esta Plataforma se ha desarrollado entorno al Programa Kit Digital.

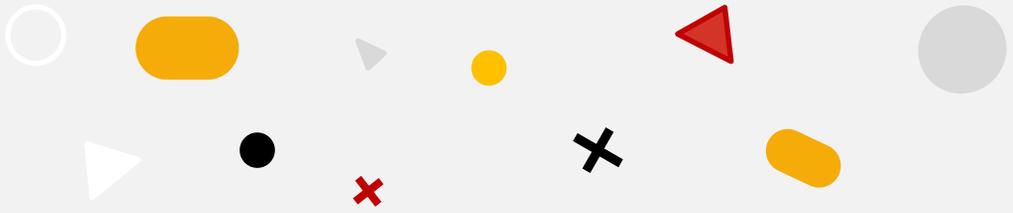
El Programa Kit Digital surge con el objetivo de subvencionar la adopción de soluciones de digitalizaciones disponibles en el mercado para pequeñas empresas, microempresas y personas en situación de autoempleo, facilitando de esta manera un progreso significativo en sus niveles de madurez digital y permitiéndoles avanzar en la digitalización de áreas clave como presencia en internet, venta electrónica, gestión de clientes y proveedores, gestión y automatización de procesos o mejoras en la ciberseguridad, entre otras.

Plataforma tecnológica para la tramitación y comprobación de requisitos para la concesión automática de ayudas del Programa Kit Digital, respetando el cumplimiento de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones y del Real Decreto-ley 36/2020.

El programa de ayudas más demandado en la historia de la Administración Pública española

Red.es ha tenido que afrontar los siguientes retos y complejidades a la hora de definir la plataforma del Programa Kit Digital:

1. **Tiempos de implantación** y puesta en producción ajustados.
2. **Numerosos agentes** en la gestión.
3. **Enorme volumetría y variabilidad** de la demanda, con más de un millón de potenciales PYMES y autónomos beneficiarios y 20.000 digitalizadores.
4. Una **operación compleja** y con **pocas experiencias similares**.
5. **Imposibilidad de desarrollar un sistema nuevo desde cero**, ya que ha sido necesario apalancarse en experiencias previas, basadas en la gestión de infraestructuras cloud multivendor.
6. **Diseño realista del programa** respetando la regulación vigente, pero implicando a un **equipo multidisciplinar** que asegure la máxima estandarización de los requisitos y escalado de los procesos.



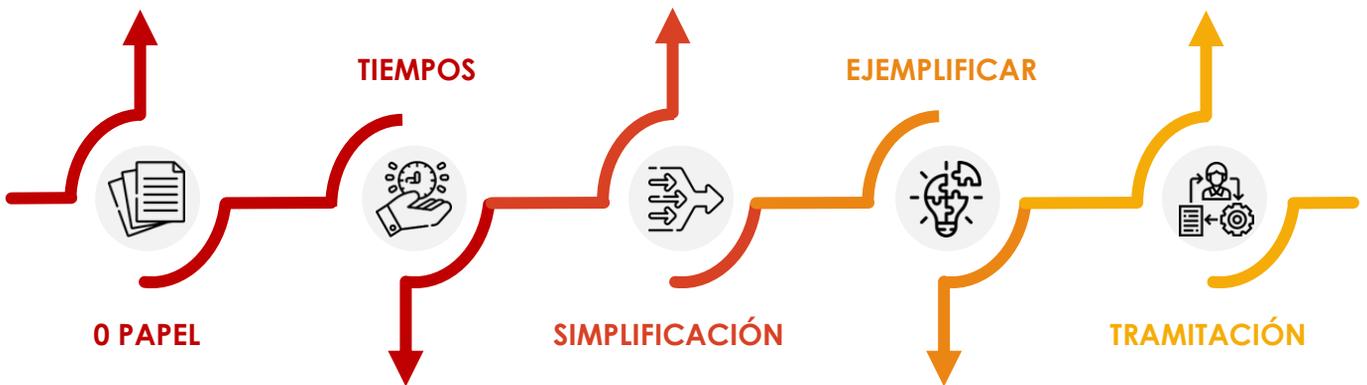
El diseño viene condicionado por las **exigencias marcadas a España por la Unión Europea** para poder acceder a los fondos Next Generation, creando las condiciones necesarias para gestionar los mismos de una manera ágil y eficaz, que **garantice su inversión en las necesidades económicas y estructurales más apremiantes** y el fortalecimiento del potencial de crecimiento,

la creación de empleo, el impulso de la inversión pública y privada, y el apoyo al tejido productivo. Para hacer frente a estos retos y complejidades, con el objeto de solucionarlos en términos de aspectos técnicos, **Red.es ha definido una plataforma** configurada entorno a **numerosos elementos tecnológicos** conectados entre sí con el fin de asegurar **5 pilares principales:**

Eliminación de la tramitación sustentada **en papel** y **minimización** de la **documentación** electrónica **a presentar**

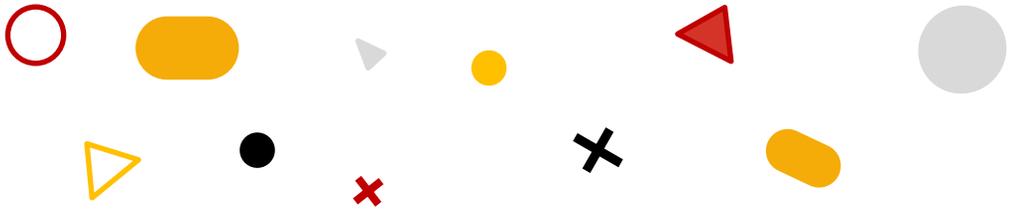
Simplificación del proceso de solicitud de la ayuda a través de la comprobación automática de requisitos exigidos a los beneficiarios.

Implantación de un sistema que no solo facilite los procesos de tramitación si no que, a su vez, **genere evidencias y trazabilidad** suficientes de cara a futuros controles.



Reducción de los tiempos de tramitación.

Creación de un **sistema innovador** que sirva de ejemplo y de guía para la concesión de ayudas desde otras Administraciones Públicas.

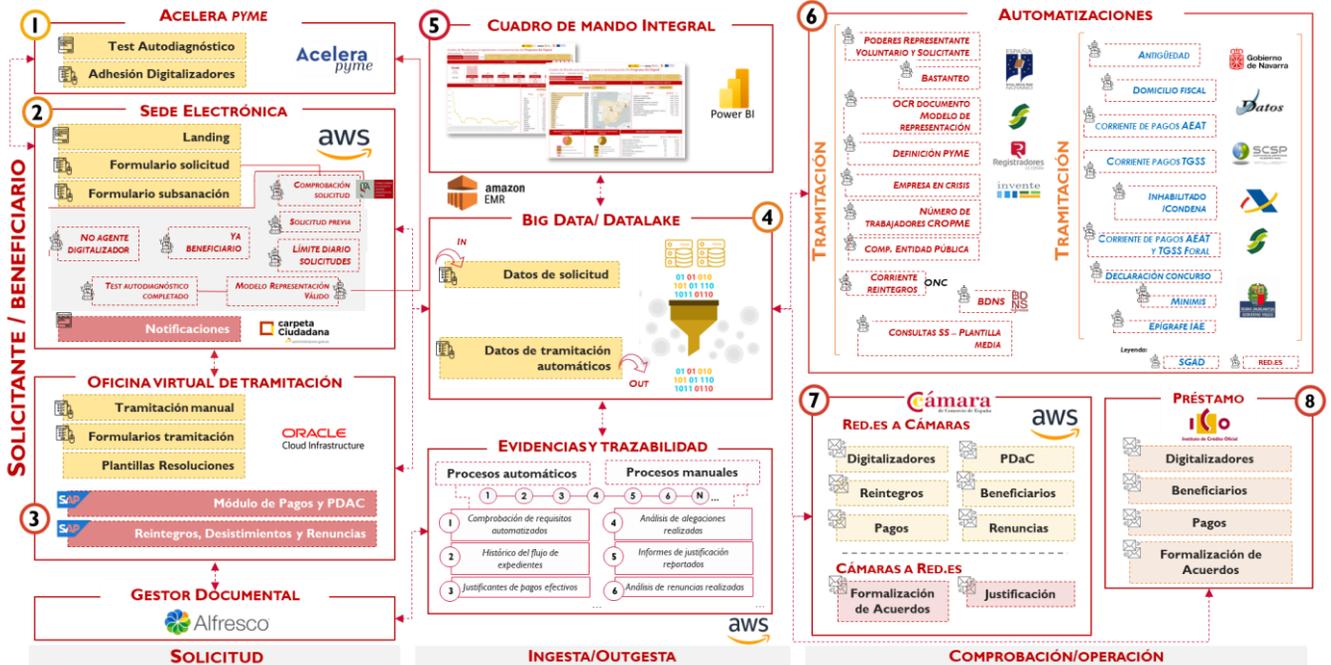


El alcance de estos pilares ha sido posible gracias a una **automatización sin precedentes** usando herramientas de **robotización e inteligencia artificial** que **reducen la carga burocrática, disminuyen el número de documentos a presentar y acortan los plazos** de solicitud, tramitación, concesión y post concesión. Adaptándose a las necesidades de cada expediente teniendo en cuenta sus características.

Un total de más de **80 automatismos integrados con diferentes organismos y entidades** se encargan de comprobar exhaustivamente los requisitos y la documentación adicional, y de requerir esta última cuando sea necesario, **ahorrando**

aproximadamente 3 horas por solicitud. Se trata de un proceso que **permite que se concedan más bonos digitales en menos tiempo**, garantizando además la **transparencia y la lucha contra el fraude.**

La **Plataforma** para la concesión de ayudas del Programa Kit Digital está compuesta por una **multitud de procesos y herramientas integradas** para la concesión y gestión de las ayudas **end-to-end**, desde que la pyme/autónomo solicita la ayuda, hasta la resolución de concesión y el pago. A continuación, se incluye un **mapa conceptual de modelo tecnológico** y todas las piezas que lo componen:



1. Portal Acelera pyme
2. Sede Electrónica de Red.es
3. Oficina virtual de tramitación
4. Módulo Big Data/ Datalake
5. Cuadro de Mando Integral
6. Automatizaciones (Robots y Web Services)
7. Plataforma de Cámaras de Comercio
8. Instituto de Crédito Oficial

2

REPERCUSIÓN PARA EL CIUDADANO Y LAS ADMINISTRACIONES

Repercusión en el Ciudadano

El impacto más visible que ha tenido el Programa Kit Digital es el aumento de la digitalización en el tejido empresarial español. A fecha diciembre de 2023, se han concedido más de 300.000 ayudas del Programa Kit Digital para impulsar la digitalización de las PYMES españolas. Esto implica que más de 300.000 usuarios han aumentado sus niveles de madurez digital en el último año, lo que supone un aumento de su posicionamiento en su sector y de su competitividad en un mundo en el que la importancia de las nuevas tecnologías es cada vez mayor.

Se ha puesto la tecnología al servicio de pequeñas empresas, microempresas y autónomos, para que se centren en lo que de verdad importa: hacer crecer su negocio, estando siempre a su lado lo largo de todo el proceso.

El innovador proceso de gestión y concesión de ayudas que se ha diseñado en el marco del Programa Kit Digital ha facilitado, en gran medida, el acceso a las ayudas por parte de los solicitantes que han visto reducidos todos los trámites que supone la solicitud de ayudas públicas que, muchas veces, se convierten en el gran impedimento para acceder a las mismas.

Asimismo, la introducción de la figura del Representante Voluntario también ha facilitado considerablemente el acceso a las ayudas, posibilitando que un tercero autorizado por el representante legal del solicitante se haga cargo de todo el proceso de solicitud.

Los resultados del éxito del Programa Kit Digital y del impacto que ha tenido en los usuarios del mismo se pueden ver reflejados en los números de concesiones alcanzados al final del año 2023 cuando el Programa apenas cuenta con 2 años de vida:

+300.000 AYUDAS

Concedidas a pymes y autónomos de menos de 50 empleados

+1.375 MILLONES DE EUROS

Han llegado al tejido productivo para implantar soluciones básicas de Digitalización

100% PROVINCIAS ESPAÑOLAS

Cuentan con alguna ayuda del Kit Digital

80% DE LOS MUNICIPIOS

Han recibido algún bono digital para Digitalizar Negocios

Estos resultados evidencian que el impacto del Programa Kit Digital está siendo totalmente **positivo y efectivo** en pequeñas empresas, microempresas y personas en situación de autoempleo, ya que con el acceso a las ayudas están logrando un **progreso significativo en sus niveles de madurez digital**, que les está permitiendo avanzar en la digitalización de áreas claves como: presencia en internet, venta electrónica, gestión de clientes y proveedores, oficina digital, gestión y automatización de procesos y ciberseguridad, y crecer continuamente de forma competitiva en su sector. Asimismo, **cabe destacar el impacto positivo sobre el empleo que el Programa Kit**

Digital ha tenido desde su inicio. Así, a fecha diciembre de 2023, **el número de empleos que se han visto afectados positivamente por el Programa asciende a 1.552.197.** Esto quiere decir que **más de un millón y medio de empleados en nuestro país** se han beneficiado de las ventajas de la digitalización ofrecida por el Programa Kit Digital en las cuatro convocatorias que se han puesto en marcha. Estos resultados demuestran que el Programa Kit Digital ha conseguido **avanzar hacia la transformación digital del tejido empresarial español y facilitar el acceso a las nuevas tecnologías** tanto a las empresas españolas como a sus trabajadores.

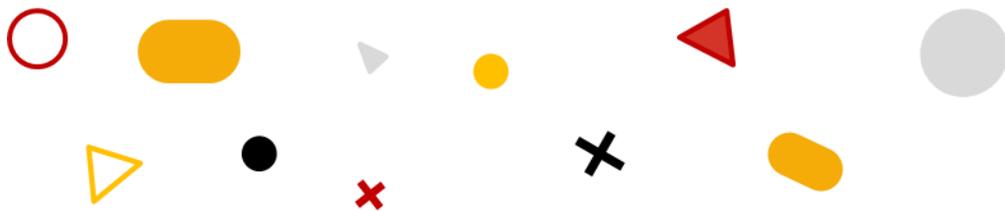
Repercusión en la Administración

La Plataforma de automatización del Programa Kit Digital se ha establecido como un ejemplo para el resto de las administraciones. A través de **las tres palancas tecnológicas** con las que se sostiene y gestiona (**Cloud, el Big Data y la Robotización**) la Plataforma ha llamado la atención de otras administraciones interesadas en la **modernización de su organización pública** gracias a la digitalización de sus procesos y servicios con resultados clave óptimos. La aplicación de este modelo facilita el **cumplimiento del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR)** y, más concretamente, del **Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas 2021-2025.**

España ocupa el segundo lugar a nivel europeo en el indicador del **Índice de Economía y Sociedad Digital (DESI): Servicios**

Públicos Digitales y Administración Electrónica, lo que pone de manifiesto el esfuerzo realizado en la **provisión e implementación de herramientas y aplicaciones** a tal efecto, como las empleadas para la gestión del Programa Kit Digital de Red.es, que es un **catalizador de la innovación tecnológica** alineado con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030**, en un ámbito cuya demanda se ha acelerado por la pandemia del COVID-19, como oportunidad para acelerar la transformación digital en la Administración Pública.





En general, el **impacto de la implementación de las palancas tecnológicas**: el Cloud, el Big Data y la Robotización para llevar a cabo el Programa Kit Digital de Red.es, ha logrado posicionar la Plataforma como referente en el resto de **la Administración Pública**, gracias a:

- La **mejora de la eficiencia**,
- El **incremento de la productividad** mediante la automatización de tareas repetitivas y rutinarias que posibilita la liberación de empleados públicos para tareas creativas y de valor añadido,
- El **aumento de la agilidad y reducción de tiempos**,
- La **eliminación de trabas burocráticas** y reducción de cargas administrativas,
- La **mitigación del riesgo** de error,
- La **optimización de la trazabilidad**,
- Los **avances en la toma de decisiones** al contar con herramientas que permiten el fundamento en datos,
- Los **incrementos en la calidad al desarrollarse servicios proactivos** y personalizados que satisfagan las necesidades de los administrados,
- La **mejora de la experiencia de usuario** de la ciudadanía, y al **desarrollo de la innovación o efecto palanca** tractora en la transformación tecnológica global alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030 por la supresión del uso del papel.



3

EQUIPO DE DESARROLLO Y PROVEEDORES

Durante el desarrollo del proyecto han intervenido **más de 50 personas de perfiles multidisciplinares** sin contar con el equipo de tramitadores que **en picos de alta necesidad llegó a alcanzar las 200 personas**. Este equipo multidisciplinar se compone de personal especializado en:

- **Negocio** y gestión de subvenciones
- Procesos **Administrativos**
- **Ámbito legal y jurídico**
- **Data Lake y Big Data**
- **Robot Process Automation**
- **Business Analytics**

El desarrollo del Programa Kit Digital ha sido posible gracias a la participación de un equipo multidisciplinar y a la colaboración de otros agentes externos que han jugado un papel fundamental en la automatización de los procesos, contribuyendo así al éxito del Programa.

Actualmente, el Programa se encuentra en un punto en el que las labores principales son de **mantenimiento, mejora tecnológica y desarrollo de nuevos servicios**, lo que ha permitido que los equipos se establezcan e, incluso disminuyan, pudiendo afrontar otras tareas o retos.

Para el desarrollo de esta Plataforma, Red.es ha focalizado el trabajo de la **Dirección de Dominios, Sistemas y Kit Digital** en **dos grandes equipos de trabajo** vinculados a los dos **componentes principales** de la Plataforma de automatización:

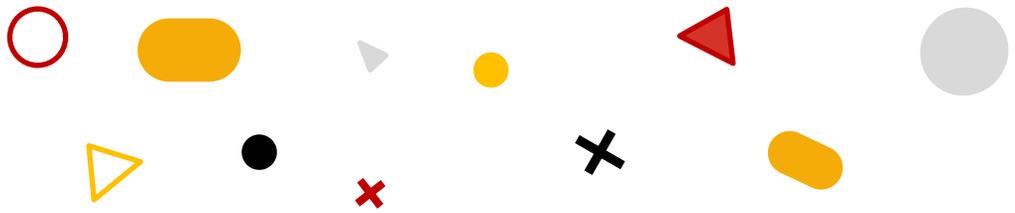
- **Plataforma de tramitación:** cuyo equipo ha realizado todos los **desarrollos de la Plataforma**, desde los **formularios** de tramitación de las ayudas a las **comprobaciones automatizadas** incluidas en el mismo, y en el cuál han contado con dos **partners** principales:



- **Modelo de automatización:** cuyo equipo ha sido **encabezado por los responsables de la Dirección:** Víctor Raya como director, y David Crespo como subdirector que han **diseñado e implementado el modelo de automatización y comunicación con agentes externos** en conjunto con la UTE formada por :



Asimismo, la creación y desarrollo del Programa Kit Digital no hubiese sido posible sin **la participación de otros agentes y entidades externas que han colaborado** con el Órgano Instructor del Programa Kit Digital, Red.es.



Entidades Colaboradoras

A través de la firma de diferentes convenios con Red.es, estas entidades han participado en el Programa Kit Digital actuando como entidades colaboradoras.



La **Cámara de España** ha participado en el seguimiento y en la comprobación de las ayudas concedidas, así como en la verificación y validación de los Acuerdos; el **Consejo General del Notariado** ha colaborado en aquellas tareas que precisan el control de los **apoderamientos de los representantes legales**; y el **Colegio de Registradores de la Propiedad y Mercantiles de España** ha colaborado en aquellas tareas relacionadas con la comprobación de determinados requisitos.

Entidades Financieras

El **Instituto de Crédito Oficial (ICO)** ha permitido que los Agentes Digitalizadores obtengan financiación para llevar a cabo sus servicios a través de **líneas de financiación puestas a disposición del Programa Kit Digital**.



Socios tecnológicos o proveedores

Son los agentes proveedores del Programa Kit Digital que han hecho posible la Plataforma de automatización, es decir, son los **agentes implicados en la parte más tecnológica**.



Agentes clave para la automatización

Han sido una parte fundamental del Programa Kit Digital, ya que gracias a su participación se han podido **verificar de manera directa los requisitos a través de las consultas** que se han realizado. La colaboración de estas entidades y organismos ha facilitado que los beneficiarios del Programa no hayan tenido que aportar documentos en la solicitud.



4

VALORACIÓN ECONÓMICA

El diseño de la Plataforma de automatización de revisión de requisitos ha supuesto un ahorro considerable de costes manuales para Red.es. Sin embargo, dentro del Programa deben enmarcarse los costes de gestión del mismo que suponen un 6% del presupuesto asociado y en el cual se incluyen:

- (1) Los costes de gestión del programa de Red.es como órgano instructor y de la Cámara de España como entidad colaboradora,
- (2) Los costes asociados a tareas de prevención del fraude y
- (3) Los de auditorías entre otros.
- (4) Los costes de desarrollo de la Plataforma de automatización.

El coste de diseño y desarrollo de la Plataforma de automatización ha sido de 3,7M de euros.

En el momento actual, se están incurriendo en costes de mantenimiento que por el momento ascienden a 0,2M de euros.

En concreto para el **diseño, implementación, mantenimiento y replicación en nuevas convocatorias, de la Plataforma de Automatización**, Red.es ha incurrido en los siguientes costes:

- **Costes de infraestructura tecnológica:** han cubierto todas las necesidades de infraestructura donde se sustenta la Plataforma.
- **Costes de desarrollos tecnológicos vinculados a la automatización y relación con agentes:** estos costes incluyen tanto los desarrollos de automatización, la creación y desarrollo del Data Lake, todos los procesos de comunicación con agentes externos así como los costes de consulta a Bases de Datos externos.

1,2M DE EUROS

Costes de infraestructura tecnológica

+

2,5M DE EUROS

Costes de desarrollos tecnológicos vinculados a la automatización y relación con agentes

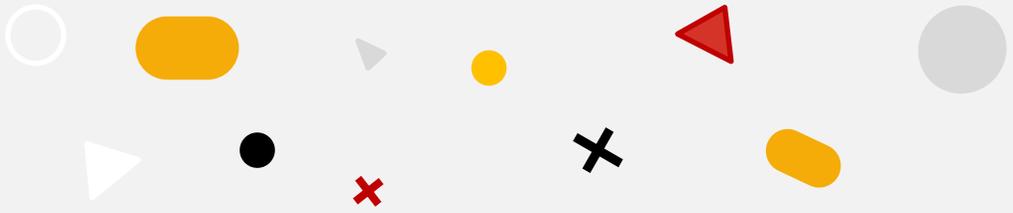
3,7M DE EUROS

Total de costes de desarrollo

Estos 3,7M de euros componen los **costes de desarrollo**, y, dada la vida del programa (2 años) ha sido necesario incurrir en unos **costes de mantenimiento de aproximadamente 0,2M**.

0,2M DE EUROS

Costes de mantenimiento incurridos hasta enero de 2024



El **presupuesto total** del Programa Kit Digital asciende a **3.067 millones de euros**, que se ha ido distribuyendo en las diferentes convocatorias publicadas.

Del total del presupuesto sólo el **6% se corresponde con gastos de gestión** como ya se ha indicado, el resto de importe puede dividirse en los siguientes bloques en constante evolución por el avance del programa:

- **Importe puesto a disposición:** importe que se corresponde a la suma de presupuestos de las convocatorias activas.
- **Importe concedido:** dentro del importe puesto a disposición, se distingue el importe concedido, es decir, el importe ya asignado a los beneficiarios del programa.
- **Importe restante.** Con este importe se ampliará el presupuesto de las convocatorias vigentes o de futuras convocatorias, dada la alta demanda del Programa Kit Digital.

PRESUPUESTO DEL PROGRAMA KIT DIGITAL

3.067 MM €



5

PLAZO DE CUMPLIMIENTO

El lanzamiento del Programa Kit Digital tuvo fecha el día 25 de noviembre de 2021, convirtiéndose en uno de los programas pioneros financiados por los PRTR en España.

La apertura del mismo con la publicación de la primera convocatoria el 28 de febrero de 2022 es una muestra del alto compromiso de Red.es con la ejecución de los plazos de los fondos MRR.

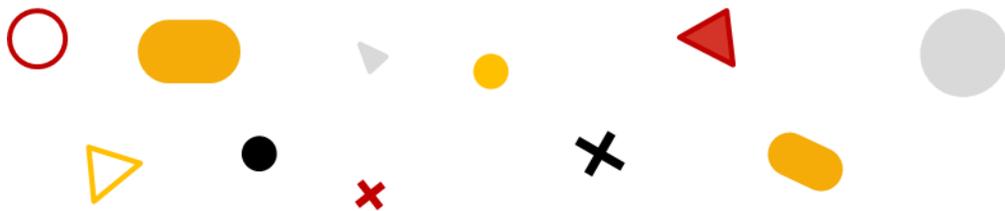
En apenas 3 meses, Red.es, en colaboración con sus partners, puso en marcha la Plataforma de automatización de gestión ayudas sobre la que se configura el Programa Kit Digital.

Red.es por tanto, tiene como meta de plazos principal, los objetivos CID definidos por el Gobierno y Red.es en conjunto con la Comisión Europea y publicados en la Adenda al PRTR. Estos mismos pueden reflejarse de manera simplificada en la siguiente tabla:

El lanzamiento del Programa Kit Digital tuvo lugar el 25 de noviembre de 2021. En estos más de 2 años se han puesto en marcha 4 convocatorias y está previsto que en los próximos meses se publique una quinta convocatoria.

FECHA	OBJETIVO	
Q1 2021	Publicación del Plan de Digitalización de PYMES 2021-2025	
Q4 2022	Al menos un 30% del presupuesto puesto a disposición (publicado en convocatorias)	
Q4 2024	500.000 PYMES hayan recibido las ayudas del PKD	
Q4 2025	676.000 PYMES hayan recibido las ayudas del PKD	

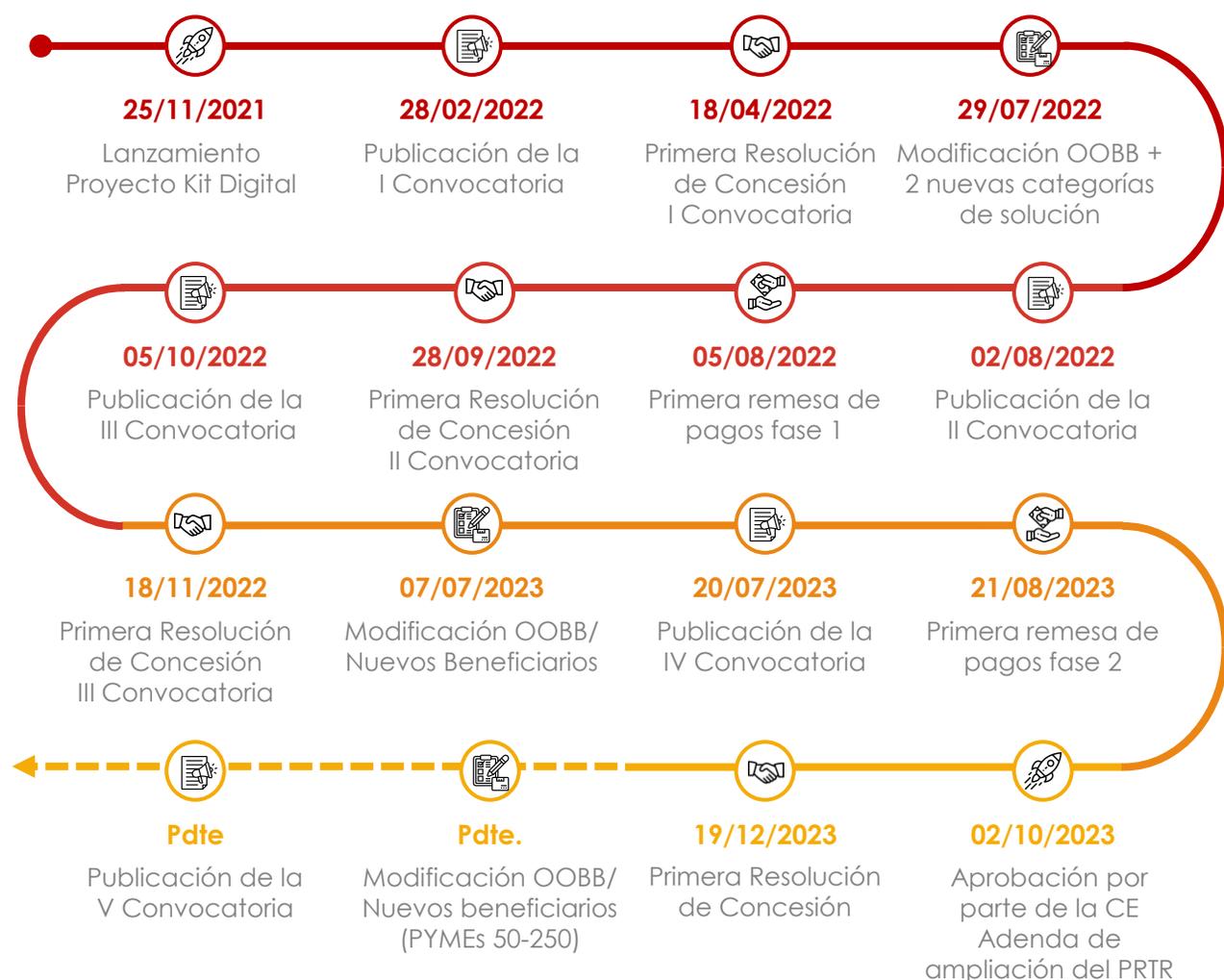
La consecución de los objetivos obtenidos, así como el alcance de los objetivos futuros depende directamente del **compromiso de Red.es y de los equipos de trabajo descritos**, en los trabajos de: definición, publicación y ejecución de Convocatorias.



Aunque los plazos de consecución del Programa quedan definidos en los objetivos CID, **la ejecución y la consecución de los mismos depende de plazos menores** que vienen **vinculados a las convocatorias** del Programa. En este sentido, Red.es ha logrado, a través de la Plataforma de Automatización, no sólo **reducir los tiempos de tramitación de expedientes en más de 3 horas**, sino también

lograr una **convivencia simultánea de convocatorias**.

El esfuerzo de Red.es y la **aplicación y la replicabilidad de la Plataforma** se observan de manera clara en el **roadmap del proyecto** donde se sintetizan las **fechas e hitos alcanzados**:



Leyenda

- Grandes hitos
- Publicación Convocatoria
- Resolución Concesión
- Modificación OOBb
- Remesa pagos



6

APLICACIÓN OBJETIVOS SOCINFO

El Programa Kit Digital ha cubierto las expectativas previstas. Teniendo en cuenta el volumen del Programa, se puede concluir el éxito que ha supuesto la creación de una solución escalable y, a su vez, con un punto de replicabilidad en otras entidades para procesos similares. Todo ello sin impactar en el día a día de las operaciones de Red.es.

1. Innovación tecnológica, a partir de la integración e interoperabilidad entre diferentes entidades y agentes públicos. Por primera vez la Administración se encarga de recopilar todas las evidencias necesarias de diferentes fuentes de información y ponerlas a disposición de las empresas y autónomos, optimizando así los recursos necesarios para la Administración Pública, a lo largo de todas las fases: solicitud, tramitación, gestión y concesión.

El logro de una Administración Pública más eficiente, cercana, ágil, eficaz y segura pasa por apostar decididamente por la digitalización, convirtiendo al Programa Kit Digital en una práctica innovadora totalmente consolidada e institucionalizada.

2. Sistema de tramitación muy innovador basado en la automatización de la gestión de ayudas. Se ha buscado un sistema de robotización e inteligencia artificial para ser capaces de **responder de forma ágil, reduciendo tiempos en los procesos** y poder así abarcar el nivel de solicitudes y tramitación que se estiman en un Programa de esta envergadura, **mitigando el riesgo de error y optimizando la trazabilidad**, convirtiéndose en un ejemplo del aprovechamiento de las ventajas de la tramitación de procedimientos masivos. Se ha buscado **suprimir la tramitación en papel**, minimizar la documentación electrónica a presentar, simplificar el proceso de solicitud y tramitación de la ayuda mediante la comprobación automática de requisitos, facilitar la generación de evidencias y trazabilidad suficientes para ulteriores controles y reducir los tiempos de tramitación.
3. Todo esto unido con el **planteamiento récord de proyecto**, donde en 7 meses desde que se iniciara el Programa, Red.es puso en marcha las tres primeras convocatorias que ahora conviven de forma paralela. Así como la inclusión de una convocatoria de ayudas sin precedentes que incluye a las Comunidades de Bienes, Sociedades Civiles Profesionales, Sociedades Civiles con Objeto mercantil y Explotaciones Agrarias de Titularidad Compartida.

