INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V.: GEN-a326-9683-cb35-4c23-53ba-0942-9f30-ba38 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR



Expediente nº ECG/21/2026

## R E U N I D OS

De una parte, **Dª CARMEN LÓPEZ GARCÍA, DIRECTORA GENERAL DE POLÍTICA INTERIOR**, actuando, como órgano de contratación, en nombre y representación del Ministerio del Interior, en virtud de las facultades que le confiere el Real Decreto 562/1993, de 16 de abril, modificado por el Real Decreto 332/1999, de 26 de febrero, y al amparo de la Disposición Adicional sexta de la Ley 47/2003, de 26 de noviembre, General Presupuestaria.

De otra parte, **D. MIGUEL BORJA CANO**, con Documento Nacional de Identidad número 47462420B y **D. FELIX TALAVERA PEREZ** con Documento Nacional de Identidad número 06263386A actuando como **APODERADOS** de la sociedad **TELEFÓNICA DEFENSA Y SEGURIDAD, S.A.**, con NIF número **A28980910**, según escrituras públicas número 1910 de fecha 16 de abril de 2024 y número 2006 de fecha 27 de abril de 2023 respectivamente, expedidas por el Notario de Madrid D. ANGEL ALMOGUERA GOMEZ, e inscritas en el Registro Mercantil de Madrid en el Tomo 41552, Folio 83 Sección 8, Hoja M 79883, inscripción 223 y Tomo 41552, Folio 80, Sección 8, Hoja M 79883 inscripción 216, respectivamente.

Ambas partes se reconocen competencia y capacidad, respectivamente, para formalizar el presente contrato.

## ANTECEDENTES ADMINISTRATIVOS

**Primero. -** El órgano de contratación, por resolución de 13 de octubre de 2026 aprobó un gasto por importe de **SIETE MILLONES CUATROCIENTOS CINCUENTA Y CINCO EUROS (7.000.455,00 €), IVA incluido**.

**Segundo. -** En aplicación del procedimiento regulado en el artículo 120 de la LCSP, el órgano de contratación, por resolución de 13 de octubre de 2026, declaró la emergencia del contrato, seleccionando para la ejecución del mismo a **TELEFÓNICA DEFENSA Y SEGURIDAD, S.A.** con **NIF número A28980910** por un importe de **CINCO MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y CINCO MIL QUINIENTOS EUROS, IVA excluido (5.785.500,00 €).**

## CLAÚSULAS DEL CONTRATO

**Primera. -** Prestaciones objeto del contrato: Suministro en régimen de alquiler de 61.603 dispositivos para la comprobación de la identidad de aquellos electores que utilicen la versión digital del DNI como medio de identificación con motivo de la celebración de las Elecciones a Cortes Generales del 29 de noviembre de 2026, de acuerdo con encargo de fecha 14 de octubre de 2026 que se adjunta como anexo del presente contrato.

**Segunda. -** El precio del contrato asciende a SIETE MILLONES CUATROCIENTOS CINCUENTA Y CINCO EUROS, IVA incluido (7.000.455,00 €), el cual se abonará al adjudicatario de una sola vez.

**Tercera. -** El plazo de ejecución del contrato será desde la fecha de formalización del contrato, hasta el momento en que la empresa adjudicataria haga entrega de los dispositivos en la fecha indicada en el mencionado encargo.



CSV : GEN-a326-9683-cb35-4c23-53ba-0942-9f30-ba38
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://run.gob.es/hsblF8yLcR
FIRMANTE(1) : MIGUEL BORJA CANO | FECHA : 21/10/2026 10:35
FIRMANTE(2) : FELIX TALAVERA PEREZ | FECHA : 21/10/2026 10:36
FIRMANTE(3) : CARMEN LOPEZ GARCÍA | FECHA : 21/10/2026 12:27 | Sin acción específica

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V.: GEN-a326-9683-cb35-4c23-53ba-0942-9f30-ba38 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR



**Cuarta. -** Se establece un plazo de garantía de un mes desde la celebración del proceso electoral.

**Quinta. -** El adjudicatario ha constituido una garantía definitiva por importe de DOSCIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL DOSCIENTOS SETENTA Y CINCO EUROS (289.275,00 €), equivalentes al 5 % del presupuesto base de licitación IVA excluido (5.785.500,00 €).

**Sexta. -** En este contrato no tendrá lugar la revisión de precios.

**Séptima. -** La imposición de penalidades, por demora en la ejecución del contrato, se hará en los términos previstos en el artículo 192 de la Ley de Contratos del Sector Público.

**Octava. -** Procederá la resolución del contrato de acuerdo con lo señalado en el artículo 211 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

**Novena. -** El adjudicatario está obligado a cumplir durante todo el período de ejecución las normas y condiciones fijadas en el convenio colectivo de aplicación.

**Décima. -** El adjudicatario se somete expresamente a la legislación española y, en particular, a la relativa a los contratos del Sector Público, así como a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos.

Para debida constancia de todo lo convenido, se firma este contrato junto con el encargo de ejecución de la prestación al que el adjudicatario presta su conformidad, en el lugar y fecha arriba expresados.

**DILIGENCIA para hacer constar que el presente ha sido informado como contrato tipo de suministros por la Abogacía del Estado del Departamento con fecha 28 de noviembre de 2019 y nº de registro 2061.**

| Por la Administración, | Por el contratista, | |
|---|---|---|
| LA DIRECTORA GENERAL DE POLÍTICA INTERIOR, | 47462420B MIGUEL BORJA (R: A28980910) Firmado digitalmente por 47462420B MIGUEL BORJA (R: A28980910) Fecha: 2026.10.21 10:35:50 +02'00' | 06263386A FELIX TALAVERA (R: A28980910) Firmado digitalmente por 06263386A FELIX TALAVERA (R: A28980910) Fecha: 2026.10.21 10:36:07 +02'00' |
| Carmen López García | Miguel Borja Cano | Félix Talavera Pérez |



CSV : GEN-a326-9683-cb35-4c23-53ba-0942-9f30-ba38
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://run.gob.es/hsblF8yLcR
FIRMANTE(1) : MIGUEL BORJA CANO | FECHA : 21/10/2026 10:35
FIRMANTE(2) : FELIX TALAVERA PEREZ | FECHA : 21/10/2026 10:36
FIRMANTE(3) : CARMEN LOPEZ GARCÍA | FECHA : 21/10/2026 12:27 | Sin acción específica

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : GEN-a326-9683-cb35-4c23-53ba-0942-9f30-ba38 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : GEN-984a-4ec4-0839-6466-5a74-f729-a377-6d76 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR



**ECG/21/2026**

**COMUNICACIÓN DE LA DECLARACIÓN DE EMERGENCIA, ENCARGO DE EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN Y CONDICIONES ADMINISTRATIVAS Y TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL SUMINISTRO EN REGIMEN DE ALQUILER DE DISPOSITIVOS PARA LA COMPROBACION DE LA IDENTIDAD DE AQUELLOS ELECTORES QUE UTILICEN LA VERSION DIGITAL DEL DNI COMO MEDIO DE IDENTIFICACION CON MOTIVO DE LAS ELECCIONES A CORTES GENERALES DE 29 DE NOVIEMBRE DE 2026.**

Por Resolución de fecha 13 de octubre de 2026, de acuerdo con lo recogido en el artículo 120 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, esta Dirección General declaró la emergencia para la ejecución del contrato relativo al suministro en régimen de alquiler de dispositivos para la comprobación de la identidad de aquellos electores que utilicen la versión digital del DNI como medio de identificación con motivo de la celebración de las Elecciones a Cortes Generales del 29 de noviembre de 2026.

Con base en dicha Resolución, se encarga a TELEFONICA DEFENSA Y SEGURIDAD, S.A. (A28980910) la prestación del suministro recogido en la presente comunicación, por un importe de 5.785.500,00 euros (7.000.455,00 euros IVA incluido).

Para la ejecución de la prestación, habrán de tenerse en cuenta las siguientes condiciones administrativas y técnicas.

**1.- OBJETO DEL CONTRATO**

El objeto del presente contrato es suministro en régimen de alquiler de dispositivos para la comprobación de la identidad de aquellos electores que utilicen la versión digital del DNI como medio de identificación con motivo de la celebración de las Elecciones a Cortes Generales del 29 de noviembre de 2026.

**2.- IMPORTE DEL CONTRATO**

El importe del contrato asciende a 5.785.500,00 euros (7.000.455,00 euros IVA incluido).

**3.- ADJUDICACIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO**

Confirmada la recepción de la presente comunicación y la conformidad con la misma mediante correo electrónico a contratacion_elecciones@interior.es, se iniciará la ejecución del contrato, al amparo de lo recogido en el artículo 120 de la LCSP. La formalización del contrato se producirá una vez presente ante este órgano de contratación la documentación justificativa del cumplimiento de los requisitos previos para contratar, de estar al corriente de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social, y constituya una garantía definitiva del 5% del importe de adjudicación.

Así, Al amparo del artículo 150.2 de la Ley de Contratos del Sector Público (LCSP), de 8 de noviembre, se requiere a dicha empresa para que, en el plazo de 5 días hábiles contados desde el día siguiente a la recepción de la presente comunicación, para que presente ante este órgano de contratación la siguiente documentación:

**CSV : GEN-984a-4ec4-0839-6466-5a74-f729-a377-6d76**
**DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://run.gob.es/hsblF8yLcR**
**FIRMANTE(1) : MIREYA CORREDOR LANAS | FECHA : 14/10/2026 10:03 | Sin acción específica**

**CSV : GEN-a326-9683-cb35-4c23-53ba-0942-9f30-ba38**
**DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://run.gob.es/hsblF8yLcR**
**FIRMANTE(1) : MIGUEL BORJA CANO | FECHA : 21/10/2026 10:35**
**FIRMANTE(2) : FELIX TALAVERA PEREZ | FECHA : 21/10/2026 10:36**
**FIRMANTE(3) : CARMEN LOPEZ GARCÍA | FECHA : 21/10/2026 12:27 | Sin acción específica**

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : GEN-a326-9683-cb35-4c23-53ba-0942-9f30-ba38 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : GEN-984a-4ec4-0839-6466-5a74-f729-a377-6d76 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR



- Certificado de la Agencia Tributaria de hallarse al corriente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Esta certificación deberá ser POSITIVA, y la certificación deberá ser expedida a los solos efectos de lo establecido en la letra d) del apartado 1 del artículo 60 del LCSP.

- Certificado de la Tesorería General de la Seguridad Social de hallarse al corriente en el cumplimiento de las obligaciones con la seguridad Social. Esta certificación deberá ser POSITIVA y la certificación deberá ser expedida a los solos efectos de lo establecido en la letra d) del apartado 1 del artículo 60 del LCSP.

- Último recibo del Impuesto de Actividades Económicas o el Alta referido al ejercicio corriente.

- Una Declaración responsable de no haberse dado de baja en la matrícula del Impuesto de Actividades Económicas.

- Documentación justificativa de haber constituido la garantía definitiva, mediante el depósito de **289.275,00 €** en la Caja General de Depósitos, a favor de la DIRECCIÓN GENERAL DE POLÍTICA INTERIOR, NIF S2816013C, correspondiente al 5% del importe de adjudicación excluido el Impuesto sobre el Valor Añadido. La garantía definitiva se constituirá en los términos contenidos en los artículos 107 y 108 de la LCSP, con los requisitos exigidos en los artículos 55 a 58 y 61 del RGLCAP, de acuerdo con los modelos establecidos en los anexos III a VI del citado Reglamento.

**La presentación de dicha documentación será imprescindible para la formalización del contrato**, sin perjuicio de que se produzca el inicio de la ejecución del contrato desde el mismo día de la recepción de la presente comunicación.

## 4.- CARACTERISTICAS TECNICAS DEL SUMINISTRO

El número de unidades a suministrar, sus características y los plazos de entrega de los dispositivos se detallan en el documento de condiciones técnicas adjunto.

## 5.- PLAZO DE EJECUCION Y PERIODO DE GARANTIA

La ejecución del contrato finalizará con la entrega de los dispositivos que como máximo se producirá el 19 de noviembre de 2026. Asimismo, se establece un período de garantía de 1 mes desde la celebración del proceso electoral.

LA SUBDIRECTORA GENERAL DE POLÍTICA INTERIOR Y
PROCESOS ELECTORALES

Mireya Corredor Lanas

**CSV : GEN-984a-4ec4-0839-6466-5a74-f729-a377-6d76**
**DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://run.gob.es/hsblF8yLcR**
**FIRMANTE(1) : MIREYA CORREDOR LANAS | FECHA : 14/10/2026 10:03 | Sin acción específica**

**CSV : GEN-a326-9683-cb35-4c23-53ba-0942-9f30-ba38**
**DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://run.gob.es/hsblF8yLcR**
**FIRMANTE(1) : MIGUEL BORJA CANO | FECHA : 21/10/2026 10:35**
**FIRMANTE(2) : FELIX TALAVERA PEREZ | FECHA : 21/10/2026 10:36**
**FIRMANTE(3) : CARMEN LOPEZ GARCÍA | FECHA : 21/10/2026 12:27 | Sin acción específica**

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : GEN-a326-9683-cb35-4c23-53ba-0942-9f30-ba38 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

# CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN POR EMERGENCIA DE LOS SERVICIOS NECESARIOS PARA LA IDENTIFICACIÓN Y VALIDACIÓN DE IDENTIDAD CIUDADANA EN PROCESOS ELECTORALES MEDIANTE EL USO DEL DNI DIGITAL

CSV : GEN-a326-9683-cb35-4c23-53ba-0942-9f30-ba38
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://run.gob.es/hsblF8yLcR
FIRMANTE(1) : MIGUEL BORJA CANO | FECHA : 21/10/2026 10:35
FIRMANTE(2) : FELIX TALAVERA PEREZ | FECHA : 21/10/2026 10:36
FIRMANTE(3) : CARMEN LOPEZ GARCÍA | FECHA : 21/10/2026 12:27 | Sin acción específica

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : GEN-a326-9683-cb35-4c23-53ba-0942-9f30-ba38 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS (PPT)**

**CONTRATO PARA EL SUMINISTRO COMO SERVICIO DE TERMINALES MÓVILES**

---

## 1. OBJETO

**1.1.** El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto definir las características técnicas mínimas que deberá cumplir el suministro como servicio de una solución tecnológica integral, que permita de forma segura el uso del DNI digital en el teléfono móvil (a través de la aplicación oficial MiDNI) como medio de identificación ciudadana legal en las Elecciones a Cortes Generales del 29 de noviembre de 2026 de acuerdo con lo establecido en el Real Decreto 255/2025, de 1 de abril en procesos electorales.

**Diagrama– Identificación del elector con MiDNI o cualquier otra aplicación que se considere**

Pools y Lanes

- Pool 1: Ciudadano
- Pool 2: Mesa electoral (Terminal)
- Pool 3: Sistema central de validación

---

**Correspondencia BPMN formal**

**Eventos**

- Evento de inicio: Comparecencia del ciudadano.
- Eventos intermedios: Envío y recepción de mensajes (solicitud/respuesta).
- Evento de fin: Autorización o denegación de la identificación.

---

**Tareas**

- Tareas de usuario
  - Presentar QR (ciudadano).
  - Escanear QR (Mesa electoral).
- Tareas de servicio
  - Verificación criptográfica.
  - Consultas de vigencia y revocación.
  - Generación de respuesta firmada.

---

**Gateways**

- Gateway exclusivo (XOR)

CSV : GEN-a326-9683-cb35-4c23-53ba-0942-9f30-ba38
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://run.gob.es/hsblF8yLcR
FIRMANTE(1) : MIGUEL BORJA CANO | FECHA : 21/10/2026 10:35
FIRMANTE(2) : FELIX TALAVERA PEREZ | FECHA : 21/10/2026 10:36
FIRMANTE(3) : CARMEN LOPEZ GARCÍA | FECHA : 21/10/2026 12:27 | Sin acción específica

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : GEN-a326-9683-cb35-4c23-53ba-0942-9f30-ba38 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

- ¿QR válido?
- ¿Identidad validada?

---

**Flujos de mensaje**

- Entre:
  - Terminal ↔ APP verificación DNIe
- Siempre cifrados y autenticados.

---

**Notas de diseño**

- El MDM actúa como control transversal, no como lane BPMN:
  - Garantiza modo kiosco.
  - Evita desviaciones del flujo.
  - Permite revocación remota.
- El proceso no persiste datos personales del elector en el terminal.
- La respuesta al operador es binaria y no sensible (apto / no apto).

---

**Descripción del flujo**

**Flujo de identificación del elector mediante MiDNI**

El sistema objeto del presente contrato deberá permitir la identificación fehaciente de la ciudadanía en procesos electorales, garantizando en todo momento la seguridad, integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información.

El flujo lógico del proceso será el siguiente:

**a) Inicio del proceso de identificación**

El ciudadano mostrará a la Mesa su identidad mediante la aplicación instalada en su dispositivo personal, que generará un código QR dinámico asociado a su identidad digital, con validez temporal limitada y datos firmados electrónicamente.

---

**b) Lectura del código QR**

La Mesa electoral procederá a la lectura del código QR utilizando un terminal móvil suministrado en el marco del contrato, configurado exclusivamente para dicha finalidad mediante modo kiosco, sin posibilidad de acceso a otras funcionalidades o aplicaciones.

La lectura del código QR se realizará a través de aplicación incluida en el servicio e instalada en terminal móvil

---

CSV : GEN-a326-9683-cb35-4c23-53ba-0942-9f30-ba38
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://run.gob.es/hsblF8yLcR
FIRMANTE(1) : MIGUEL BORJA CANO | FECHA : 21/10/2026 10:35
FIRMANTE(2) : FELIX TALAVERA PEREZ | FECHA : 21/10/2026 10:36
FIRMANTE(3) : CARMEN LOPEZ GARCÍA | FECHA : 21/10/2026 12:27 | Sin acción específica

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : GEN-a326-9683-cb35-4c23-53ba-0942-9f30-ba38 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

**c) Verificación inicial del código**

La aplicación realizará una validación inicial del código QR, verificando:

- Su estructura y formato.
- La validez temporal.
- La integridad básica de la información contenida.

En caso de que el código no supere esta verificación inicial, el proceso se dará por finalizado, informando a la Mesa de la incidencia.

---

**d) Comunicación del resultado**

El resultado de la validación será devuelto al terminal de forma segura, mostrando exclusivamente un resultado no sensible, limitado a:

- Identidad validada.
- Identidad no validada .

En ningún caso se mostrarán ni almacenarán datos personales del ciudadano en el dispositivo.

---

**e) Registro técnico**

El sistema generará un registro técnico de la operación, limitado a fines de auditoría y control del servicio, sin incluir datos personales del elector, conforme a la normativa de protección de datos y al Esquema Nacional de Seguridad.

---

**Gestión y control del servicio**

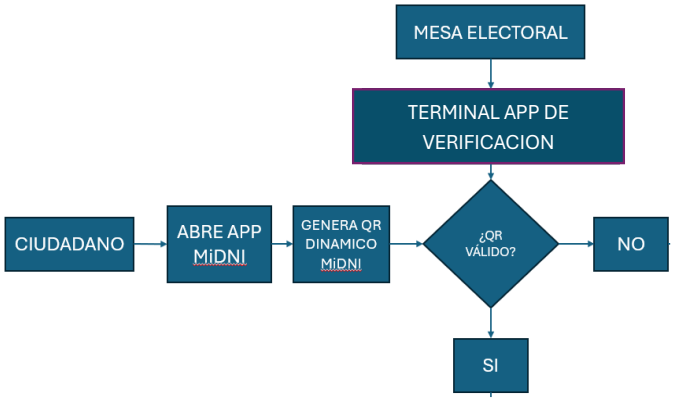
La plataforma de gestión centralizada de dispositivos (MDM) permitirá, de forma transversal durante todo el proceso:

- La administración remota de los terminales.
- La aplicación de políticas de seguridad.
- El bloqueo o borrado remoto en caso de incidencia.
- La monitorización del estado operativo del servicio.

**CSV : GEN-a326-9683-cb35-4c23-53ba-0942-9f30-ba38**
**DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://run.gob.es/hsblF8yLcR**
**FIRMANTE(1) : MIGUEL BORJA CANO | FECHA : 21/10/2026 10:35**
**FIRMANTE(2) : FELIX TALAVERA PEREZ | FECHA : 21/10/2026 10:36**
**FIRMANTE(3) : CARMEN LOPEZ GARCÍA | FECHA : 21/10/2026 12:27 | Sin acción específica**

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : GEN-a326-9683-cb35-4c23-53ba-0942-9f30-ba38 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

**Esquema visual de cajas**




**1.2. El suministro como servicio comprenderá, al menos:**

- Terminales móviles.
- Líneas de voz y datos móviles.
- Aplicaciones de lectura y verificación de códigos QR
- Plataforma de gestión centralizada de dispositivos móviles (MDM).
- Configuración de los dispositivos en modo kiosco.
- Servicios de gestión, administración y soporte.
- Logística unificada

---

## 2. ALCANCE DEL ACUERDO MARCO

**2.1.** El número de terminales objeto del contrato será de 61.603 unidades.

**2.2.** El servicio se prestará bajo un modelo de suministro como servicio, incluyendo todos los elementos necesarios para el correcto funcionamiento de los terminales durante la vigencia de los contratos basados.

---

## 3. TERMINALES MÓVILES

**3.1.** Los terminales deberán ser dispositivos inteligentes tipo smartphone, con sistema operativo Android, destinados a un uso profesional intensivo.

**3.2.** Los dispositivos deberán ser nuevos y disponer de la última versión disponible del sistema operativo, garantizando actualizaciones de software y seguridad hasta, al menos, el año 2031.

---

CSV : GEN-a326-9683-cb35-4c23-53ba-0942-9f30-ba38
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://run.gob.es/hsblF8yLcR
FIRMANTE(1) : MIGUEL BORJA CANO | FECHA : 21/10/2026 10:35
FIRMANTE(2) : FELIX TALAVERA PEREZ | FECHA : 21/10/2026 10:36
FIRMANTE(3) : CARMEN LOPEZ GARCÍA | FECHA : 21/10/2026 12:27 | Sin acción específica

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : GEN-a326-9683-cb35-4c23-53ba-0942-9f30-ba38 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

**4. SEGURIDAD DEL DISPOSITIVO**

**4.1.** El terminal deberá integrar un procesador de seguridad independiente, con memoria aislada del sistema operativo principal, con un nivel de certificación EAL 5+ o superior, destinado al almacenamiento de credenciales críticas.

**4.2**. El dispositivo dispondrá de dos capas separadas de cifrado y generación de claves, garantizando que todos los datos alojados dentro del perfil de trabajo estén cifrados por ambas capas:

- La capa externa deberá cumplir los requisitos de la certificación MDFPP Common Criteria o equivalente, utilizando cifrado AES 256 XTS, con claves de cifrado protegidas mediante AES-GCM 256.
- La capa interna deberá permitir la instalación de un módulo criptográfico independiente de terceros y, en ausencia de este, estar protegida por un módulo criptográfico certificado FIPS 140-2.

El almacenamiento de certificados y claves de cifrado se realizará en hardware de seguridad específico.

**4.3. El sistema deberá permitir:**

Protección del sistema operativo y detección de amenazas

- Verificación de la integridad del kernel en tiempo real.
- Capacidad de detección y bloqueo de intrusiones en tiempo de ejecución, sin necesidad de reinicio.
- Bloqueo automático del entorno seguro, manteniéndolo cifrado ante cualquier riesgo detectado.
- Verificación de autenticidad del sistema operativo basada en hardware.
- Bloqueo del entorno seguro si el sistema operativo:
  - No está autenticado por el fabricante.
  - No está actualizado con las últimas políticas de seguridad.
  - Permite accesos no autorizados.

Detección y bloqueo de intentos de downgrade del sistema operativo.
Detección y bloqueo de accesos root no autorizados.
Detección de manipulación física o lógica del terminal, bloqueando el acceso a la información corporativa.
El dispositivo deberá disponer de registros completos de auditoría y garantizar que los datos seleccionados permanezcan cifrados cuando el usuario no esté autenticado

---

**CSV : GEN-a326-9683-cb35-4c23-53ba-0942-9f30-ba38**
**DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://run.gob.es/hsblF8yLcR**
**FIRMANTE(1) : MIGUEL BORJA CANO | FECHA : 21/10/2026 10:35**
**FIRMANTE(2) : FELIX TALAVERA PEREZ | FECHA : 21/10/2026 10:36**
**FIRMANTE(3) : CARMEN LOPEZ GARCÍA | FECHA : 21/10/2026 12:27 | Sin acción específica**

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : GEN-a326-9683-cb35-4c23-53ba-0942-9f30-ba38 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

**5. CARACTERÍSTICAS HARDWARE**

**5.1. Los terminales deberán cumplir, como mínimo, las siguientes características:**

- Sistema Operativo: Android
- Procesador: Octa-core (2.2 GHz / 2.0 GHz)
- Peso máximo: 240 g
- Pantalla:
  - Tamaño: 6,6”
  - Resolución: 1080 x 2408 (FHD+)
  - Tecnología: LCD
- Memoria RAM: 6 GB
- Almacenamiento interno mínimo: 128 GB
- Cámara principal: 50 MP, autofocus, flash, zoom digital hasta 10x
- Conectividad:
- 2G / 3G / 4G / 5G (Sub6)
- Wi-Fi 802.11 a/b/g/n/ac
- Bluetooth 5.3
- NFC
- Localización: GPS, GLONASS, Galileo, Beidou, QZSS
- SIM: Nano-SIM o eSIM)
- Batería
- Capacidad: 4.050 mAh (extraíble)
- Autonomía mínima a la entrega en el colegio electoral para que el terminal no tenga que ser cargado durante la jornada de uso:
  - Conversación 4G: hasta 38 horas
  - Uso de datos: hasta 21 horas
  - Reproducción de audio: hasta 85 horas
- Clase de eficiencia energética: A

---

**6. LÍNEAS DE VOZ Y DATOS**

**6.1.** Los terminales deberán disponer de línea de voz y datos móviles, incluida como parte del servicio.

**6.2. La conectividad deberá permitir el funcionamiento en redes 2G, 4G, 5G y con** objeto de garantizar una comunicación resiliente y segura con centros/servidores de datos para garantizar el propósito de este servicio licitado, la APP de lectura de QR de la solución ofertada deberá ser compatible con **el servicio SIRDEE**, permitiendo la transferencia de información por esta red privada de emergencias. El licitante deberá presentar validación técnica de la OP SIRDEE del

CSV : GEN-a326-9683-cb35-4c23-53ba-0942-9f30-ba38
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://run.gob.es/hsblF8yLcR
FIRMANTE(1) : MIGUEL BORJA CANO | FECHA : 21/10/2026 10:35
FIRMANTE(2) : FELIX TALAVERA PEREZ | FECHA : 21/10/2026 10:36
FIRMANTE(3) : CARMEN LOPEZ GARCÍA | FECHA : 21/10/2026 12:27 | Sin acción específica

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : GEN-a326-9683-cb35-4c23-53ba-0942-9f30-ba38 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

Ministerio del Interior certificando la compatibilidad de la APP de lectura con la red SIRDEE; garantizando cobertura en todo el territorio nacional, incluyendo:

- Península.
- Islas Canarias.
- Islas Baleares.
- Ceuta y Melilla.

---

## 7. APLICACIÓN DE LECTURA Y VERIFICACIÓN DE CÓDIGOS QR

**7.1.** El servicio incluirá las aplicaciones móviles de verificación, destinadas a la lectura y validación de códigos QR generados por las aplicaciones definidas para su uso en procesos de verificación presencial de identidad.

**7.2.** La aplicación permitirá visualizar los datos verificados del ciudadano, una vez comprobada su autenticidad, integridad y validez temporal.

### 7.3. Características del código QR generado, para el caso de uso de la aplicación MiDNI

Los códigos QR leídos y verificados por la aplicación deberán:

- Incorporar una **firma digital** que garantice la integridad de los datos.
- Utilizar una **codificación basada en la especificación ICAO 9303 parte 13 (Visible Digital Seals)**.
- Incluir una **referencia al certificado firmante** en la cabecera del código QR.

### 7.4. Procedimiento de verificación

Independientemente del tipo de verificación seleccionada, la aplicación ejecutará obligatoriamente el siguiente proceso:

- Decodificación del código QR y validación de su estructura.
- Obtención del certificado firmante.
- Verificación de la autenticidad y validez del certificado.
- Verificación de la firma digital de los datos.
- Comprobación de la validez temporal de la información.
- Extracción y visualización de los datos verificados.

### 7.5. Funcionamiento sin conectividad

La verificación de los códigos QR se realizará **íntegramente en el propio terminal móvil**, **sin requerir ningún tipo de conexión** a redes externas, ya sean datos móviles, Wi-Fi u otras.

CSV : GEN-a326-9683-cb35-4c23-53ba-0942-9f30-ba38
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://run.gob.es/hsblF8yLcR
FIRMANTE(1) : MIGUEL BORJA CANO | FECHA : 21/10/2026 10:35
FIRMANTE(2) : FELIX TALAVERA PEREZ | FECHA : 21/10/2026 10:36
FIRMANTE(3) : CARMEN LOPEZ GARCÍA | FECHA : 21/10/2026 12:27 | Sin acción específica

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : GEN-a326-9683-cb35-4c23-53ba-0942-9f30-ba38 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

### 7.6. Gestión de certificados y errores

La aplicación deberá:

- Verificar que los códigos QR han sido generados por los **servidores oficiales declarados**, utilizando el certificado correspondiente.
- Mostrar un **indicador visual de error** cuando no sea posible verificar la autenticidad del código QR.
- Permitir la **carga de nuevos certificados** en caso de actualización o sustitución del certificado firmante.

### 7.7. Idiomas

La aplicación deberá estar disponible, al menos, en las siguientes lenguas oficiales:

- Castellano
- Catalán
- Euskera
- Gallego

## 8. MODOS DE VERIFICACIÓN

### 8.1. Tipos de verificación

Cada modo de verificación mostrará exclusivamente los datos asociados a dicho nivel. La aplicación deberá soportar obligatoriamente los siguientes modos de verificación, con denominación funcional alineada, para el caso de uso de MiDNI:

- Verificación de Edad.
- Verificación Simple.
- Verificación Completa.

---

## 9. PLATAFORMA DE GESTIÓN DE DISPOSITIVOS (MDM)

**9.1.** Los dispositivos deberán estar gestionados mediante una plataforma MDM integrada a nivel de sistema operativo y hardware, con uso de APIs nativas de bajo nivel.

### 9.2. La plataforma deberá permitir:

- Enrolado automático y masivo en el primer encendido.
- Gestión centralizada del parque de dispositivos.
- Ejecución de acciones remotas.
- Registro y **auditoría de eventos.**
- Control persistente ante **reinicios o manipulaciones**.

CSV : GEN-a326-9683-cb35-4c23-53ba-0942-9f30-ba38
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://run.gob.es/hsblF8yLcR
FIRMANTE(1) : MIGUEL BORJA CANO | FECHA : 21/10/2026 10:35
FIRMANTE(2) : FELIX TALAVERA PEREZ | FECHA : 21/10/2026 10:36
FIRMANTE(3) : CARMEN LOPEZ GARCÍA | FECHA : 21/10/2026 12:27 | Sin acción específica

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : GEN-a326-9683-cb35-4c23-53ba-0942-9f30-ba38 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

- Gestión del inventario completo de dispositivos.
- Ejecución de acciones remotas: bloqueo, borrado, reinicio y envío de comandos.
- Monitorización del estado de cumplimiento de políticas de seguridad.
- Registro y auditoría de eventos del dispositivo y de las acciones administrativas realizadas.
- Visualización y control remoto de la pantalla del dispositivo en tiempo real para tareas de soporte, incluso cuando el dispositivo se encuentre en **modo kiosco**.
- Activación y desactivación selectiva de interfaces de conectividad (Wi-Fi, Bluetooth, NFC).
- Configuración remota de perfiles de red.
- Gestión granular del hardware del dispositivo, incluyendo:
  - Reasignación de botones físicos programables.
  - Control de sensores y periféricos.
- Programación de encendidos y apagados automáticos.
- Persistencia de las políticas incluso ante cambios de red o reinicios.
- Instalación, actualización y desinstalación remota de aplicaciones.
- Definición de listas blancas de aplicaciones permitidas.
- Control total sobre las **actualizaciones del sistema operativo y firmware**, incluyendo:
  - Validación previa de versiones.
  - Programación de despliegues en ventanas horarias definidas.
  - Forzado de versiones concretas para mantener la homogeneidad de la flota.

---

## 10. MODO KIOSCO

**10.1**. Los dispositivos deberán configurarse en modo kiosco, restringiendo su uso exclusivamente a las aplicaciones autorizadas.

**10.2. El modo kiosco deberá permitir:**

- Modo de aplicación única o multiaplicación.
- Bloqueo de interfaz, botones y gestos.
- Persistencia del bloqueo tras reinicios.
- Salida del modo kiosco únicamente mediante credenciales administrativas.

---

## 11. GESTIÓN DE APLICACIONES Y ACTUALIZACIONES

**11.1. La plataforma MDM deberá permitir:**

- Instalación, actualización y eliminación remota de aplicaciones.

CSV : GEN-a326-9683-cb35-4c23-53ba-0942-9f30-ba38
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://run.gob.es/hsblF8yLcR
FIRMANTE(1) : MIGUEL BORJA CANO | FECHA : 21/10/2026 10:35
FIRMANTE(2) : FELIX TALAVERA PEREZ | FECHA : 21/10/2026 10:36
FIRMANTE(3) : CARMEN LOPEZ GARCÍA | FECHA : 21/10/2026 12:27 | Sin acción específica

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V.: GEN-a326-9683-cb35-4c23-53ba-0942-9f30-ba38 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

- Definición de listas blancas.
- Control de versiones del sistema operativo y firmware.
- Programación de despliegues en ventanas horarias definidas.
- Configuración conforme a Common Criteria.
- Aislamiento de aplicaciones por grupos, evitando su visibilidad entre entornos.
- Control remoto completo, permitiendo la ejecución de acciones y comandos sobre el dispositivo.

---

## 12. ANALÍTICA Y TELEMETRÍA

**12.1. La solución deberá incorporar capacidades de análisis, incluyendo:**

- Monitorización del estado y degradación de baterías.
- Detección de patrones anómalos de uso de aplicaciones.
- Registro de eventos de caídas físicas del dispositivo.
- Geolocalización de los terminales.
- Identificación de zonas con baja cobertura mediante telemetría nativa.

---

## 13. SEGURIDAD Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO

**13.1.** El conjunto del sistema deberá ser conforme con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en categoría ALTA. El sistema deberá cumplir lo siguiente:

- Integridad del sistema mediante mecanismos de verificación en tiempo real.
- Persistencia de las políticas de seguridad a nivel de hardware y sistema operativo.
- Imposibilidad de desactivar la gestión sin credenciales administrativas autorizadas.
- Trazabilidad completa de todas las acciones realizadas sobre los dispositivos.

**13.2. Se garantizarán las dimensiones de:**

- Confidencialidad.
- Integridad.
- Disponibilidad.
- Autenticidad.
- Trazabilidad.

---

CSV : GEN-a326-9683-cb35-4c23-53ba-0942-9f30-ba38
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://run.gob.es/hsblF8yLcR
FIRMANTE(1) : MIGUEL BORJA CANO | FECHA : 21/10/2026 10:35
FIRMANTE(2) : FELIX TALAVERA PEREZ | FECHA : 21/10/2026 10:36
FIRMANTE(3) : CARMEN LOPEZ GARCÍA | FECHA : 21/10/2026 12:27 | Sin acción específica

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : GEN-a326-9683-cb35-4c23-53ba-0942-9f30-ba38 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

## 14. SOPORTE Y ADMINISTRACIÓN

**14.1.** El adjudicatario deberá proporcionar los servicios necesarios de administración, soporte y gestión remota para garantizar la disponibilidad y correcto funcionamiento de los dispositivos durante toda la vigencia de los contratos basados.

---

## 15. PROCEDIMIENTO DE LOGÍSTICA CENTRALIZADA DE TERMINALES

### 15.1. Principios generales del modelo logístico

El modelo de suministro y retirada de terminales móviles se basará en un esquema de logística en puntos definidos, en el que no existirá distribución directa del proveedor a las Mesas electorales ni recogida descentralizada posterior.

Todos los flujos físicos de los dispositivos estarán orquestados exclusivamente por la Autoridad Competente, garantizando:

- Trazabilidad completa del inventario.
- Simplificación operativa.
- Minimización de riesgos logísticos.
- Control unificado del ciclo de vida de los terminales durante el proceso electoral.

### 15.2. Entrega inicial de los dispositivos

Puntos logísticos que se determinen

El adjudicatario preparará la totalidad de los terminales objeto del suministro en sus instalaciones logísticas , debidamente:

- Configurados.
- Inventariados.
- Etiquetados.
- Enrolados en la plataforma MDM.
- Embalados conforme a los requisitos de transporte seguro.
- Etiquetados con la dirección de destino que le facilitará la Autoridad Competente
- Con una carga mínima de batería del 60%

Entrega en puntos de destino

Todos los dispositivos serán entregados en un único punto situado en Madrid designado por la Autoridad Competente que actuará como:

- Centro logístico nacional.

CSV : GEN-a326-9683-cb35-4c23-53ba-0942-9f30-ba38
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://run.gob.es/hsblF8yLcR
FIRMANTE(1) : MIGUEL BORJA CANO | FECHA : 21/10/2026 10:35
FIRMANTE(2) : FELIX TALAVERA PEREZ | FECHA : 21/10/2026 10:36
FIRMANTE(3) : CARMEN LOPEZ GARCÍA | FECHA : 21/10/2026 12:27 | Sin acción específica

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V.: GEN-a326-9683-cb35-4c23-53ba-0942-9f30-ba38 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

- Punto de consolidación.
- Nodo exclusivo de entrada del material.

Los dispositivos deberán ser entregados en el punto designado antes del 19 de noviembre de 2026, salvo los destinados a las mesas electorales de las Islas Canarias que se entregarán antes del 16 de noviembre.

Recepción y custodia

La Autoridad Competente asumirá desde ese momento:

- La recepción física.
- La custodia del material.
- La verificación de cantidades.
- La validación del inventario recibido.

Distribución territorial

A partir del punto designado, la Autoridad Competente será la única responsable de la:

- Distribución de los terminales.
- Asignación a las Mesas electorales.
- Transporte a cualquier punto del territorio nacional (Península, Islas, Ceuta y Melilla)

En ningún caso el adjudicatario intervendrá en la distribución individualizada a las Mesas electorales.

**15.3. Gestión durante el proceso electoral**

Durante todo el proceso electoral: Los terminales permanecerán bajo control operativo de la Autoridad Competente.

El adjudicatario mantendrá exclusivamente funciones de:

- Soporte remoto.
- Gestión técnica.
- Monitorización a través de la plataforma MDM.

No se realizarán movimientos logísticos de entrada o salida fuera de los definidos en este procedimiento.

**15.4. Recogida tras la finalización del proceso electoral**

Finalización del proceso

Una vez concluido el proceso electoral y transcurrido el periodo operativo necesario para validaciones, auditorías o contingencias, se iniciará la fase de retorno.

CSV : GEN-a326-9683-cb35-4c23-53ba-0942-9f30-ba38
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://run.gob.es/hsblF8yLcR
FIRMANTE(1) : MIGUEL BORJA CANO | FECHA : 21/10/2026 10:35
FIRMANTE(2) : FELIX TALAVERA PEREZ | FECHA : 21/10/2026 10:36
FIRMANTE(3) : CARMEN LOPEZ GARCÍA | FECHA : 21/10/2026 12:27 | Sin acción específica

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : GEN-a326-9683-cb35-4c23-53ba-0942-9f30-ba38 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

Plazo de consolidación

Transcurridas dos (2) semanas desde la finalización oficial del proceso electoral, la Autoridad Competente procederá a:

- Recoger todos los terminales distribuidos.
- Consolidarlos nuevamente en los diferentes puntos logísticos designados.

Depósito en los puntos de devolución

Todos los dispositivos serán depositados quedando:

- Inventariados.
- Agrupados.
- Listos para su retirada por el adjudicatario.

Recogida por el adjudicatario

El adjudicatario procederá a la recogida del conjunto de los terminales en el punto definido, cerrando el ciclo logístico completo.

**16. MANUAL DE USO**

Se entregará con cada dispositivo un manual de uso del sistema en papel, que sea legible, sencillo, con un lenguaje no técnico y que permita a los representantes de las Mesas electorales realizar la Verificación de identidad

El contenido del manual deberá contemplar como mínimo los siguientes aspectos.

**Uso exclusivo en Mesas electorales**

---

**16.1. ¿Qué contiene esta caja?**

Dentro de la caja encontrará:

- 1 teléfono móvil oficial del Ministerio del Interior
- Este manual de instrucciones
- Base de carga o cargador.

⚠️ **No es necesario instalar nada ni configurar el teléfono. El sistema se gestiona automáticamente.**

---

**16.2. Antes de empezar**

- Sitúe el teléfono sobre la mesa.
- Compruebe que tiene batería suficiente.
- Tenga este manual a la vista.

CSV : GEN-a326-9683-cb35-4c23-53ba-0942-9f30-ba38
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://run.gob.es/hsblF8yLcR
FIRMANTE(1) : MIGUEL BORJA CANO | FECHA : 21/10/2026 10:35
FIRMANTE(2) : FELIX TALAVERA PEREZ | FECHA : 21/10/2026 10:36
FIRMANTE(3) : CARMEN LOPEZ GARCÍA | FECHA : 21/10/2026 12:27 | Sin acción específica

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : GEN-a326-9683-cb35-4c23-53ba-0942-9f30-ba38 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

⛔ **No intente usar el teléfono para llamadas, internet u otras aplicaciones. El dispositivo está preparado exclusivamente para este proceso.**

---

**16.3. Encendido del teléfono (muy importante)**

**Paso 1**

Pulse el botón de encendido del teléfono.

Qué ocurrirá automáticamente (no haga nada):

- El teléfono se conectará solo al sistema central.
- Comprobará si necesita actualizarse.
- Si necesita actualizarse, lo hará automáticamente.
- Cuando esté listo, se quedará encendido.

🕒 Este proceso puede tardar unos minutos. Es normal. Espere.

---

**16.4. Pantalla de inicio (cuando todo está listo)**

Cuando el teléfono esté preparado, verá en la pantalla:

- Un fondo fijo.
- Un mensaje indicando que el terminal es propiedad del Ministerio del Interior, en todas las lenguas cooficiales.
- La aplicación lista para leer el QR.

En este punto, el teléfono ya está listo para usarse.

---

**16.5. Cómo verificar al ciudadano para que pueda votar**

Este es el único uso del teléfono.

---

**Paso 1 – Activar la cámara**

Pulse el botón físico izquierdo del teléfono.
La cámara se activará automáticamente.

---

**Paso 2 –Leer el QR generado por el ciudadano**

- El ciudadano mostrará en su móvil el código QR
- Acerque el teléfono sin tocar el móvil del ciudadano.

CSV : GEN-a326-9683-cb35-4c23-53ba-0942-9f30-ba38
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://run.gob.es/hsblF8yLcR
FIRMANTE(1) : MIGUEL BORJA CANO | FECHA : 21/10/2026 10:35
FIRMANTE(2) : FELIX TALAVERA PEREZ | FECHA : 21/10/2026 10:36
FIRMANTE(3) : CARMEN LOPEZ GARCÍA | FECHA : 21/10/2026 12:27 | Sin acción específica

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : GEN-a326-9683-cb35-4c23-53ba-0942-9f30-ba38 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

- Sitúe el código QR dentro del recuadro de la pantalla.

Mantenga el teléfono quieto.

---

**Paso 3 – Esperar la validación**

Espere unos segundos.
El sistema hará todo automáticamente.

---

**18.6. Resultado en pantalla**

El teléfono mostrará solo uno de estos mensajes:

✅ Identidad válida
El ciudadano puede votar.

❌ Identidad no válida
El ciudadano no puede votar (siga el procedimiento electoral habitual).

ℹ️ No se muestran datos personales. No se guarda ninguna información en el teléfono.

---

**18.7. Repetir el proceso**

Para el siguiente ciudadano:

Pulse de nuevo el botón izquierdo y repita los pasos desde el punto 5.

---

**18.8. Qué NO debe hacer**

⛔ No apague el teléfono durante la jornada.
⛔ No intente salir de la aplicación.
⛔ No intente instalar aplicaciones, el terminal está bloqueado.
⛔ No cambie ajustes.
⛔ No use el teléfono para otro fin.

El sistema está diseñado para funcionar solo.

---

**18.9. Al finalizar la jornada electoral**

- Apague el teléfono si así se le indica.

CSV : GEN-a326-9683-cb35-4c23-53ba-0942-9f30-ba38
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://run.gob.es/hsblF8yLcR
FIRMANTE(1) : MIGUEL BORJA CANO | FECHA : 21/10/2026 10:35
FIRMANTE(2) : FELIX TALAVERA PEREZ | FECHA : 21/10/2026 10:36
FIRMANTE(3) : CARMEN LOPEZ GARCÍA | FECHA : 21/10/2026 12:27 | Sin acción específica

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V.: GEN-a326-9683-cb35-4c23-53ba-0942-9f30-ba38 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

- Introduzca el terminal en su caja o sobre.
- Siga las instrucciones de recogida indicadas por la Autoridad Competente.

---

**18.10. Mensaje final importante**

Este sistema es automático y seguro.
Usted solo debe encender el teléfono y escanear el código QR.
Todo lo demás lo hace el sistema.

## 19. MODELO DE SOPORTE OPERATIVO

Debe cumplir las premisas de Sencillez · Accesibilidad · Funcionalidad

- Coste mínimo de operación
- Soporte centralizado

El presidente de la Mesa no describe la incidencia, solo la notifica.

---

**CAPA 1 — SOPORTE DESDE EL PROPIO TERMINAL**

🔹 Icono de “Soporte” en pantalla (MDM)

El terminal mostrará un icono fijo y visible en la pantalla principal, por ejemplo:

🛠️ “Soporte” o ❗ “Avisar incidencia”

Este icono:

- Está gestionado por el MDM
- No se puede borrar
- Funciona incluso en modo kiosco

---

**Funcionamiento (ultra simple)**

Paso único para el usuario:
Pulsar el icono “Soporte”
Nada más.

---

🔹 **¿Qué hace el sistema automáticamente?**

Al pulsar el icono:

1. Se genera una incidencia automática
2. Se envía al Centro de Soporte
3. Se adjuntan datos técnicos (sin que el usuario haga nada):

CSV : GEN-a326-9683-cb35-4c23-53ba-0942-9f30-ba38
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://run.gob.es/hsblF8yLcR
FIRMANTE(1) : MIGUEL BORJA CANO | FECHA : 21/10/2026 10:35
FIRMANTE(2) : FELIX TALAVERA PEREZ | FECHA : 21/10/2026 10:36
FIRMANTE(3) : CARMEN LOPEZ GARCÍA | FECHA : 21/10/2026 12:27 | Sin acción específica

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : GEN-a326-9683-cb35-4c23-53ba-0942-9f30-ba38 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

- Identificador del dispositivo
- Geolocalización
- Estado del sistema
- Conectividad
- Batería
- Versión de software
- Estado de la aplicación

4. El MDM registra el evento

El usuario NO escribe nada - No hay formularios - No hay llamadas en este punto.

---

🔹 **Mensaje que ve el usuario**

Pantalla clara y tranquilizadora:

Y vuelve automáticamente a la pantalla principal.

---

**CAPA 2 — CENTRO DE SOPORTE CENTRALIZADO (BACK-END)**

Centro de soporte tipo “call center” No es un call center clásico 24×7 con SLA complejos. Es un Centro de Soporte Operativo Centralizado, con:

- Operadores de nivel 1
- Consola MDM
- Gestor de incidencias básico

---

Qué hacen los operadores cuando entra una incidencia:

1. Identifican el dispositivo automáticamente.
2. Consultan su estado en el MDM.
3. Aplican acciones remotas simples:
   - Reinicio
   - Reapertura de la aplicación
   - Forzado de conectividad
   - Bloqueo / desbloqueo
4. Si no se resuelve:
   - Escalan a soporte técnico interno
   - O informan a la Autoridad Competente

En la mayoría de casos no es necesario llamar a la Mesa.

---

**CAPA 3 — TELÉFONO DE APOYO (OPCIONAL Y MUY LIMITADO)**

CSV : GEN-a326-9683-cb35-4c23-53ba-0942-9f30-ba38
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://run.gob.es/hsblF8yLcR
FIRMANTE(1) : MIGUEL BORJA CANO | FECHA : 21/10/2026 10:35
FIRMANTE(2) : FELIX TALAVERA PEREZ | FECHA : 21/10/2026 10:36
FIRMANTE(3) : CARMEN LOPEZ GARCÍA | FECHA : 21/10/2026 12:27 | Sin acción específica

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : GEN-a326-9683-cb35-4c23-53ba-0942-9f30-ba38 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

Esta capa es opcional y solo para cubrir el “qué pasa si…”.

Teléfono único de apoyo

- Un número único nacional
- Visible en el manual
- Uso solo si el sistema no responde

**CSV : GEN-a326-9683-cb35-4c23-53ba-0942-9f30-ba38**
**DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://run.gob.es/hsblF8yLcR**
**FIRMANTE(1) : MIGUEL BORJA CANO | FECHA : 21/10/2026 10:35**
**FIRMANTE(2) : FELIX TALAVERA PEREZ | FECHA : 21/10/2026 10:36**
**FIRMANTE(3) : CARMEN LOPEZ GARCÍA | FECHA : 21/10/2026 12:27 | Sin acción específica**