

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE
CONSULTORÍA PARA LA AUTOMATIZACIÓN DE SERVICIOS DE ANDALUCÍA
EMPRENDE MEDIANTE INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y FORMACIÓN EN EL
USO DE LA IA.**

Expediente: 2025/73

Título: Consultoría para la automatización de servicios de Andalucía Emprende mediante inteligencia artificial y formación en el uso de la IA.

Localidad de entrega: Andalucía

Código NUTS del lugar principal de ejecución: ES61-Andalucía

Código CPV: 72000000-5 Servicios TI: consultoría, desarrollo de software, Internet y apoyo.

79411000-8 Servicios generales de consultoría de gestión

80510000-2 Servicios de Formación Especializada.

8532000-2 Servicios de formación en materia de gestión.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DANIEL ESCACENA ORTEGA	15/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmPW7KCGRCLZXST8E6ZMPZ8UJN	PÁG. 1/5	

ÍNDICE

- 1.- INTRODUCCIÓN
- 2.- DESCRIPCIÓN DEL OBJETO DEL CONTRATO Y SERVICIOS A CONTRATAR
- 3.- MEMORIA JUSTIFICATIVA E INSUFICIENCIA DE MEDIOS

1. INTRODUCCIÓN

La incorporación de tecnologías basadas en Inteligencia Artificial (IA) en los procesos de atención a emprendedores que presta **Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza, M.P.** supone un paso clave hacia la transformación digital de los servicios públicos de apoyo al emprendimiento. En un contexto marcado por la necesidad de agilizar, personalizar y escalar los servicios ofrecidos, la IA se presenta no como un fin en sí misma, sino como una herramienta estratégica para mejorar la eficiencia, reforzar la calidad del acompañamiento y aumentar la capacidad de impacto de la red de **Centros Andaluces de Emprendimiento (CADE)**. De ello se deriva la necesidad de contratar un servicio de consultoría, para identificar aquellos servicios a emprendedores, donde la IA aporte un sustancial incremento del valor añadido al que ya se aporta a los usuarios con la atención actualmente prestada por Andalucía Emprende, y permita una automatización de dichos servicios, teniendo en consideración, las necesarias individualizaciones que los servicios a emprendedores de Andalucía Emprende, deben considerar, para seguir siendo de alta calidad, identificando por tanto cuales pueden ser **los asistentes de IA más adecuados** a emplear para cada tipología de servicios en los que recibir el apoyo de la IA. Dicha consultoría debe incluir la formación de un equipo de 16 técnicos de la red de CADE's de Andalucía Emprende, y 2 técnicos del área de Servicios a Emprendedores y Ecosistema para Emprender, para que estos puedan **obtener el máximo rendimiento de los asistentes de IA** indicados para complementar a las herramientas actualmente existentes en la prestación de servicios a emprendedores y el conocimiento de los técnicos de la red.

2. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO DEL CONTRATO

El contrato tiene como objeto la contratación de los servicios de consultoría, en el que se analice la carta de servicios de Andalucía Emprende, el Plan General de Emprendimiento de Andalucía y los programas en él recogidos, de los que es responsable Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza, M.P. así como las distintas herramientas de Andalucía Emprende para el emprendimiento y programas formativos a personas emprendedoras, para determinar en cuales de estos servicios y/o herramientas, se puede generar un sustancial incremento de valor añadido, con el empleo de la IA y/o automatizar la prestación de dichos servicios con el empleo de tecnología basada en IA, actualmente existente como

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DANIEL ESCACENA ORTEGA	15/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmPW7KCGRCLZXST8E6ZMPZ8UJN	PÁG. 2/5	

son los chatbot conversacionales, sistemas de IA generativa, asistentes virtuales internos, o sistemas de análisis predictivo.

Una vez realizado dicho análisis, la consultoría debe incluir la automatización de al menos 4 servicios que actualmente presta Andalucía Emprende, mediante el uso de IA y su puesta en marcha, y el diseño de como emplear al menos 8 asistentes de IA, para mejorar los servicios a personas emprendedoras actuales y/o para el diseño de nuevos servicios a personas emprendedoras a prestar, que con el uso de dichos asistentes se facilite su prestación. Especialmente en el uso de la IA como herramienta de apoyo a los técnicos de Andalucía Emprende, en su labor de mentorización de los proyectos emprendedores. Debiendo entregarse un dossier que contenga cuales son las oportunidades de automatización y mejora con IA en los servicios ofrecidos a las personas emprendedoras por Andalucía Emprende, y las propuestas planteadas por la consultora, para el empleo de asistentes de IA existentes en el mercado que con una mejor relación calidad-coste por el uso de los asistentes de IA, permita una sustancial mejora de la propuesta de valor de los servicios dados por Andalucía Emprende y/o mejora de la productividad en la prestación de los mismos, con detalle del uso de los asistentes propuestos.

Finalmente se requiere de una formación para un equipo de 16 técnicos de la red de Andalucía Emprende (2 técnicos por provincia), y 2 técnicos del área de servicios y ecosistema emprendedor de Andalucía Emprende, en el empleo de la IA como apoyo al emprendimiento que contemple el manejo de los asistentes determinados en el análisis previo para poder obtener el máximo rendimiento de los mismos y capaciten a dichos técnicos, para poder orientar a las personas emprendedoras en el empleo de la IA en sus propuestas de valor de sus planes de negocio, teniendo por tanto dicha formación los siguientes objetivos:

- Objetivos:

- Facilitar la comprensión y aplicación para su máxima productividad de las soluciones tecnológicas determinadas por la consultoría realizada.
- Adquirir los conocimientos y el manejo en el empleo de la IA, que permita asesorar a las personas emprendedoras para incluir dicha tecnología en la propuesta de valor de sus proyectos empresariales.

Dicha formación teórico práctica con una duración mínima de 40 horas, que tendrá carácter híbrido (online-presencial), capacitará a los técnicos que participen de la misma, en la optimización de los procesos propuestos a automatizar con IA por la consultoría realizada, conteniendo como mínimo el siguiente programa con estos módulos:

- Programa formativo: (Módulos)

- Conocimientos básicos sobre el funcionamiento y límites de la IA aplicada a servicios públicos.
- Uso operativo de los asistentes de IA seleccionados.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DANIEL ESCACENA ORTEGA	15/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmPW7KCGRCLZXST8E6ZMPZ8UJN	PÁG. 3/5	

- Buenas prácticas de supervisión, validación de contenidos y corrección de errores del sistema.
- Enfoques éticos y normativos para garantizar una aplicación responsable de estas tecnologías, especialmente en relación con la protección de datos personales.
- Fundamentos de la IA generativa para negocios.
- IA híbrida; integración con herramientas empresariales.
- Automatización inteligente y optimización de procesos empresariales.
- Toma de decisiones basada en IA y análisis predictivo.
- Estrategias de innovación empresarial con tecnologías emergentes.

Dicha formación teórico práctica, deberá tener una duración mínima de 40 horas y deberá impartirse fundamentalmente online dada la dispersión territorial del grupo de técnicos al que irá dirigida, aunque al menos una jornada con una duración de 5 horas deberá celebrarse de forma presencial en el Punto Vuela de la localidad Osuna (Sevilla), aunque si para la impartición de dicha sesión formativa, fuese necesaria dotar de equipos informáticos individuales el aula con conexión a internet, dicha dotación será por cuenta de la empresa adjudicataria.

- Medios:

Plataforma online: se utilizará para la entrega de contenido teórico a través de videos, lecturas y recursos interactivos. Los contenidos, que quedarán en propiedad de Andalucía Emprende, deben venir también en formato SCORM para poder ser subidos posteriormente a la Moodle de formación de Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza, M.P.

Al objeto de garantizar la transparencia de gestión y poder proporcionar información clara, estructurada y accesible, sobre las actuaciones propuestas a ejecutar por Andalucía Emprende, Fundación Pública M.P. objeto de esta consultoría, la empresa adjudicataria deberá entregar un informe explicativo en lenguaje claro sobre el funcionamiento y limitaciones de las soluciones de IA implantadas, para que los técnicos y personas usuarias puedan conocer el alcance de dichas herramientas.

3. MEMORIA JUSTIFICATIVA E INSUFICIENCIA DE MEDIOS

Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza, M.P. en cumplimiento de su misión institucional, presta servicios públicos orientados al fomento de la cultura emprendedora, el apoyo al emprendimiento, la consolidación empresarial y la innovación. Esta misión se concreta en su **Carta de Servicios**, donde se establece el compromiso con la mejora continua de la atención a personas emprendedoras y empresas, así como la capacitación de los equipos técnicos de la Red Territorial de Apoyo al Emprendimiento.

Asimismo, el **Plan General de Emprendimiento de Andalucía**, del que Andalucía Emprende, es entidad ejecutante del mismo, establece como líneas estratégicas prioritarias la transformación digital del ecosistema emprendedor andaluz, la mejora de los canales de atención, asesoramiento y acompañamiento a personas emprendedoras, y la incorporación de tecnologías emergentes como la inteligencia artificial (IA) para aumentar la eficiencia y personalización de los servicios.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DANIEL ESCACENA ORTEGA	15/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmPW7KCGRCLZXST8E6ZMPZ8UJN	PÁG. 4/5	

La incorporación de tecnologías de **automatización basada en inteligencia artificial** en los procesos de atención, mentorización y formación responde a una **necesidad real, urgente y alineada con los objetivos estratégicos** de Andalucía Emprende, y se justifica por los siguientes motivos:

- **Mejora de la calidad y personalización de la atención** a personas emprendedoras mediante la automatización inteligente de respuestas, derivaciones y seguimiento de casos.
- **Optimización del trabajo técnico** en tareas de mentorización y acompañamiento, permitiendo a los profesionales centrar sus esfuerzos en aquellas áreas de mayor valor añadido, gracias al apoyo de herramientas basadas en IA.
- **Capacitación especializada del equipo técnico** de Andalucía Emprende en el uso de soluciones de inteligencia artificial aplicadas a los procesos de orientación, mentorización y seguimiento de proyectos emprendedores.
- **Adaptación a las nuevas demandas y perfiles de las personas emprendedoras**, que requieren servicios más ágiles, accesibles y personalizados, disponibles en canales digitales y con alto grado de inmediatez.
- **Contribución directa al cumplimiento de objetivos del Plan General de Emprendimiento de Andalucía**, especialmente en los ejes relativos a digitalización, eficiencia en los servicios públicos de emprendimiento y sostenibilidad del ecosistema emprendedor.

La contratación de estos servicios permitirá a Andalucía Emprende:

- Desarrollar y/o integrar soluciones de IA para la automatización de procesos de atención al público emprendedor.
- Implementar herramientas que apoyen a los técnicos en la toma de decisiones y mentorización.
- Formar a un equipo transversal de técnicos para que actúen como agentes dinamizadores del uso de IA en toda la red.
- Incrementar la eficiencia y calidad percibida de los servicios públicos prestados en materia de emprendimiento.

La complejidad técnica, la especificidad del conocimiento requerido en materia de inteligencia artificial aplicada al emprendimiento y la necesidad de una implantación eficiente en tiempos ajustados, hacen inviable que estos servicios puedan ser ejecutados exclusivamente con medios personales propios de la Fundación, por lo que se requiere la **contratación de un servicio de consultoría especializada**.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DANIEL ESCACENA ORTEGA	15/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmPW7KCGRCLZXST8E6ZMPZ8UJN	PÁG. 5/5	