ACUERDO DE INICIO DE EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN Y DE EXISTENCIA DE CRÉDITO

EXPEDIENTE 2025/73...

- FECHA: 02/09/2025

- ÓRGANO PROPONENTE: ÁREA DE SERVICIOS Y ECOSISTEMA PARA EMPRENDER

- OBJETO: CONTRATACIÓN DE CONSULTORÍA PARA LA AUTOMATIZACIÓN MEDIANTE INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN LA ATENCIÓN A PERSONAS EMPRENDEDORAS Y APOYO MEDIANTE INTELIGENCIA ARTIFICIAL AL PERSONAL TÉCNICO DE ANDALUCÍA EMPRENDE EN LA MENTORIZACIÓN A PERSONAS EMPRENDEDORAS Y FORMACIÓN A UN EQUIPO DE TÉCNICOS DE LA RED Y DEL ÁREA DE SERVICIOS A EMPRENDEDORES, EN EL EMPLEO DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN LOS PROCESOS DE ATENCIÓN Y MENTORIZACIÓN A EMPRENDEDORES.

- EXISTENCIA DE CRÉDITO: TF_2025.4.1.01

Existe crédito suficiente para la realización de este gasto y está contemplado en el presupuesto en vigor.

- TIPO DE CONTRATO: Servicio

- DURACIÓN: duración estimada de 2 meses desde la fecha de inicio indicada en el contrato hasta el 15 de diciembre de 2025. Estimándose su inicio en octubre de 2025.

- JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD DE CONTRATACIÓN: La incorporación de tecnologías basadas en Inteligencia Artificial (IA) en los procesos de atención a emprendedores que presta **Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza**, 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, que incluya la formación inicial a 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, que contemple la prestación de los siguientes servicios:

Es copia auténtica de documento electrónico

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	03/09/2025	
	JORGE ARIAS MAIDERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmAQW2YUB6FEQPLEWCN8XGBUW66	PÁG. 1/4	

1. Diagnóstico previo: clave para una implantación efectiva

Antes de desplegar cualquier solución de IA, resulta **imprescindible realizar un trabajo de consultoría técnica y funcional** que permita:

- Identificar y clasificar los **servicios, procesos y canales** de atención susceptibles de ser automatizados o mejorados mediante IA. Entre ellos, destacan herramientas como el **correo electrónico de información general de Andalucía Emprende**, la atención inicial a través de formularios web, la gestión de citas, la derivación a técnicos CADE, el seguimiento de proyectos emprendedores o la recopilación de documentación.
- Determinar con precisión **qué tareas pueden ser delegadas a la IA** sin comprometer la calidad del servicio humano, y cuáles deben seguir gestionándose con atención directa por parte de los profesionales de la Fundación.

Este diagnóstico garantizará que la aplicación de la IA no solo sea técnicamente viable, sino que **responda a necesidades reales y concretas del ecosistema emprendedor andaluz**.

2. Selección de asistentes de IA adecuados a cada caso

A partir del análisis anterior, es fundamental seleccionar los **tipos de asistentes de IA más adecuados**, que pueden incluir:

- **Chatbots conversacionales** para la atención inicial 24/7.
- **Sistemas de IA generativa** para la redacción de respuestas a consultas frecuentes o complejas recibidas por correo electrónico.
- **Asistentes virtuales internos** que apoyen a los técnicos CADE en la elaboración de diagnósticos de negocio, búsqueda automatizada de ayudas y recursos y/o planes de empresa con la elaboración de las previsiones económico-financieras que se deriven del plan de empresa planteado y adaptados a los requerimientos de las ayudas o recursos.
- **Sistemas de análisis predictivo** que permitan anticipar necesidades formativas, identificar perfiles con mayor potencial o detectar riesgos de abandono en procesos emprendedores.

Esta elección debe tener en cuenta no solo el tipo de servicio, sino también el volumen de consultas, el perfil de los usuarios y los objetivos estratégicos de la Fundación.

3. Formación del personal: clave para el éxito

El despliegue de herramientas basadas en IA requiere de forma paralela un **plan de capacitación técnica y operativa para el personal** de Andalucía Emprende y especialmente para los técnicos CADE, que son el principal canal de relación con los usuarios. Esta formación debe contemplar:

- Conocimientos básicos sobre funcionamiento y límites de la IA aplicada a servicios públicos.

Es copia auténtica de documento electrónico

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	03/09/2025
	JORGE ARIAS MAIDERO	
VERIFICACIÓN	Pk2jmAQW2YUB6FEQPLEWCN8XGBUW66	PÁG. 2/4

- Uso operativo de los asistentes de IA seleccionados.
- 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 IA generativa para negocios.
- IA híbrida, integración con las herramientas empresariales más empleadas.
- Automatización inteligente y optimización de procesos empresariales.
- Toma de decisiones basada en IA y análisis predictivo.
- Estrategias de innovación empresarial con tecnologías emergentes.

La **IA no sustituye al técnico**, sino que lo potencia. Su correcta implementación debe permitir liberar tiempo, reducir tareas repetitivas y aumentar el margen de dedicación al acompañamiento de calidad, más estratégico, empático y centrado en las personas.

4. Beneficios esperados para la ciudadanía y la organización

Con una implantación adecuada y progresiva, Andalucía Emprende podrá ofrecer:

- **Mayor agilidad en la atención** al emprendedor, incluso fuera del horario de oficina.
- **Mayor personalización** en la información y orientación.
- **Un modelo híbrido humano-tecnológico**, donde la automatización de tareas básicas conviva con la cercanía y el criterio experto del personal técnico.
- **Mayor capacidad de adaptación y mejora continua**, gracias a sistemas que aprenden de la interacción con los usuarios.

Con esta contratación se pretende iniciar la integración de la inteligencia artificial en los procesos de atención de Andalucía Emprende entendiendo que esto no es una opción futura, sino una necesidad presente para modernizar, escalar y enriquecer el apoyo a los emprendedores andaluces. Pero su implementación debe basarse en una **planificación rigurosa**, con un diagnóstico funcional previo, la selección de herramientas adecuadas y un compromiso firme con la **formación del personal**.

La IA debe entenderse como un **recurso estratégico al servicio de la misión pública de la Fundación**: fomentar un ecosistema emprendedor inclusivo, innovador y competitivo, que sitúe a Andalucía como referente en el apoyo integral a las personas que emprenden.

- INFORME DE INSUFICIENCIA DE MEDIOS PARA REALIZAR ESTE SERVICIO: Es necesaria la contratación de estos servicios porque Andalucía Emprende carece de personal experto con conocimientos especializados en el empleo de inteligencia artificial, para su empleo en la atención a emprendedores y la mentorización de proyectos empresariales.

Es copia auténtica de documento electrónico

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	03/09/2025	
	JORGE ARIAS MAIDERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmAQW2YUB6FEQPLEWCN8XGBUW66	PÁG. 3/4	

- PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN (IVA INCLUIDO): 20.000,00 €

- VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO (IVA EXCLUIDO): 16.528,92 €

- PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN PROPUESTO: Procedimiento Abierto Simplificado Ordinario.

- JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA: Se opta por este procedimiento atendiendo al importe y según los requisitos del artículo 159 de la Ley 9/2017.

- DIVISIÓN EN LOTES DEL OBJETO DEL CONTRATO: El contrato no se divide en lotes porque existe la necesidad de que las acciones de consultoría y formación estén perfectamente enlazadas y ajustadas, con unos contenidos que se complementen totalmente para asegurar que las personas que van a ser beneficiaria de la formación puedan aplicar las metodologías indicadas previamente por la consultoría realizada, lo que solo se consigue si una misma empresa se encarga de todo el proceso.

Nombre: Francisco Cousinou Toscano

Cargo: Responsable área servicios y ecosistema para emprender

Firma:

COUSINOU TOSCANO FRANCISCO - 52667601Q

Firmado digitalmente por COUSINOU TOSCANO FRANCISCO - 52667601Q
DN: C=ES, SERIALNUMBER=IDCES-52667601Q, G=FRANCISCO, SN=COUSINOU TOSCANO, CN=COUSINOU TOSCANO FRANCISCO - 52667601Q
Razón: Soy el autor de este documento
Ubicación:
Fecha: 2025.09.02 14:09:06+02'00'
Foxit PDF Reader Versión: 12.0.1

Autorizado por el Director de Servicios Corporativos Fecha de firma digital

Autorizado por el Director General de acuerdo al art. 116.1 de LCSP (9/2017) Fecha de firma digital

Es copia auténtica de documento electrónico

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	03/09/2025	
	JORGE ARIAS MAIDERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmAQW2YUB6FEQPLEWCN8XGBUW66	PÁG. 4/4	