

Consulta Preliminar al Mercado

Proyecto SAISS

SAISS: Servicio de Atención Inteligente de Fomento de San Sebastián



donostiasustapena
fomento**sansebastián**

ÍNDICE

1	Sobre el ente convocante de la Consulta Preliminar al Mercado	4
2	Compra Pública de Innovación.....	6
3	Consulta Preliminar al Mercado.....	7
3.1	Objeto de la Consulta Preliminar al Mercado.....	7
3.2	Objetivos de la Consulta Preliminar de Mercado	8
3.3	Procedimiento de participación en la CPM	9
3.3.1	Presentación de propuestas.....	9
3.3.2	Plazo	9
3.3.3	Publicidad e información.....	10
3.3.4	Idioma.....	10
3.3.5	Protección de datos personales	10
3.3.6	Confidencialidad.....	11
4	Proyecto propuesto: SA/SS.....	12
4.1	Antecedentes.....	12
4.2	Descripción del proyecto	14
4.3	Etapas del Proyecto	15
4.3.1	Etapa 1 - Desarrollo del prototipo.....	15
4.3.2	Etapa 2 - Pilotaje interno y escalado	15
4.3.3	Etapa 3 - Fase de validación	16
4.4	Nivel de madurez tecnológica del Proyecto	16
4.5	Presupuesto	17
4.6	Duración del Proyecto	17
5	Grupo técnico.....	17
6	Resultado de la CPM	17
7	Potencial licitación del Proyecto	18
8	Ejecución del contrato.....	18
Anexo I. Plataforma de Atención a las personas usuarias y Gestión documental inteligente (SAISS)		19
Justificación de la necesidad pública		19

Estado del arte	20
Contenido innovador	22
Funcionalidades esperadas	23

1 Sobre el ente convocante de la Consulta Preliminar al Mercado

San Sebastián se ha consolidado desde hace años como un referente en innovación y sostenibilidad, articulando su patrimonio cultural con tecnologías de vanguardia e iniciativas de carácter social. A lo largo de su desarrollo urbano y económico, la ciudad ha promovido de forma decidida una cultura innovadora en todos los ámbitos —desde el cultural hasta el industrial— con especial énfasis en la ciencia, la investigación y la innovación. En este contexto, cabe destacar que San Sebastián cuenta con una población de 189.866 habitantes, de los cuales un 27% posee estudios universitarios. Su PIB asciende a 9.357 millones de euros, destinando un 3,7% del mismo a actividades de I+D+i. El ecosistema local incluye 30 agentes dedicados a la investigación y el desarrollo, así como un tejido empresarial compuesto por 15.384 empresas, con una notable densidad de 80 por cada 1.000 habitantes. Además, el 35,3 % del empleo se concentra en sectores intensivos en conocimiento, y un total de 6.794 personas se dedican profesionalmente a la I+D+i, de las cuales el 47,2% son mujeres¹.

Fomento de San Sebastián, S.A. (en adelante, FSS), fue constituida en 1902 por iniciativa de inversores privados locales con el propósito de promover el desarrollo económico de la ciudad. En 2004, en el ejercicio de sus competencias, el Ayuntamiento de San Sebastián la transformó en la agencia municipal de desarrollo económico y promoción empresarial de la ciudad. Tras una profunda revisión estratégica, la entidad reorientó su actividad hacia la promoción de la innovación, con un enfoque centrado en las personas, los proyectos empresariales y el fortalecimiento del ecosistema local de innovación. En la actualidad, FSS actúa como instrumento clave del Ayuntamiento para impulsar proyectos innovadores que dinamicen la economía y el empleo en la ciudad, mediante un modelo de gobernanza colaborativa que articula la cooperación entre los distintos agentes públicos y privados del territorio. En el marco del Programa de Gobierno 2023-2027, esta labor se alinea con la apuesta estratégica por posicionar a San Sebastián como Ciudad de Ciencia y Conocimiento, promoviendo la innovación y la investigación como motores de generación de riqueza y empleo de calidad. Esta visión se materializa en una colaboración permanente con universidades y centros de educación superior, así como en la atracción de nuevas empresas de tecnología avanzada, dando respuesta a los retos emergentes de una sociedad en constante transformación mediante herramientas innovadoras, eficaces y eficientes.

En la actualidad, FSS lidera la estrategia urbana basada en la innovación y el talento con una plantilla de 48 empleados. La entidad actúa como uno de los miembros clave del ecosistema local, sirviendo de impulsor y catalizador de proyectos de innovación con impacto económico, medioambiental y social en la ciudad.

Para potenciar las oportunidades y el crecimiento de la ciudad, FSS trabaja en 7 líneas estratégicas:

¹ Según datos socioeconómicos provistos por el Observatorio Urbano de San Sebastián para el año 2024.

1. **Impulsar la innovación pública municipal.** Apoyar la búsqueda de soluciones innovadoras para los retos de la ciudad, a través del desarrollo de nuevos procesos y el lanzamiento y gestión de proyectos sostenibles en colaboración público-privada.
2. **Potenciar la ciudad como nodo de emprendimiento innovador.** Incrementar el número de proyectos innovadores, dinamizando los agentes del ecosistema y potenciando la ciudad como espacio de oportunidades.
3. **Impulsar San Sebastián como ciudad de ciencia y plataforma de innovación.** Incrementar el número de iniciativas vinculadas a la ciencia y la innovación (desarrollando el talento, la transferencia tecnológica hacia las empresas, y el impulso de sectores de oportunidad) desde la generación de espacios de colaboración y conexión entre los agentes clave.
4. **Generar oportunidades laborales para colectivos desfavorecidos a través de proyectos innovadores de empleo.** Fomentar el desarrollo profesional del talento joven local mediante proyectos innovadores y formativos. Ofrecer oportunidades de formación, empleo y vivienda, conectando a los jóvenes con el tejido empresarial y potenciando sus habilidades.
5. **Impulsar proyectos para el desarrollo profesional del talento joven local.** Generar espacios de conexión con los jóvenes locales y desplegar medidas en el ámbito de la formación, empleo y vivienda para retener el talento joven.
6. **Posicionamiento internacional de la ciudad como hub de innovación.** Proyectar la ciudad como un espacio de oportunidad para el desarrollo de proyectos empresariales innovadores y el talento local e internacional, a través de una estrategia de conexión internacional con otros agentes.
7. **Potenciar nuevas oportunidades de innovación en el ámbito de la Economía Urbana:** Fortalecer la economía urbana apostando por la promoción de la mejora competitiva y el impulso de la innovación, digitalización y sostenibilidad.

Entre sus servicios, FSS ofrece diversas líneas de apoyo a empresas, incluyendo ayudas para proyectos empresariales innovadores, fomentando la creación de empleo cualificado y la transferencia tecnológica. Además, apoya a emprendedores en el desarrollo de sus ideas de negocio y la creación de nuevas empresas, consolidando su compromiso con el desarrollo económico y la innovación en la ciudad.

2 Compra Pública de Innovación

La Compra Pública de Innovación (en adelante, CPI) es un instrumento de fomento de la innovación desde la demanda. Por tanto, no se trata de un procedimiento de adjudicación ni de un tipo de contrato. Se trata de un concepto, el cual queda circunscrito a su vez al concepto de innovación. El concepto de innovación se define en el considerando 47 de la Directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de febrero de 2014, como la *“introducción de un producto, servicio o procesos nuevos o significativamente mejorados que incluye, aunque no se limita a ellos, los procesos de producción, edificación o construcción, un nuevo método de comercialización o un nuevo método de organización de prácticas empresariales, la organización del lugar de trabajo, o las relaciones exteriores, entre otros con el objetivo de ayudar a resolver los desafíos de la sociedad [...]”*.

Este instrumento ha de permitir que las empresas y entidades innovadoras vean a la administración pública como un potencial cliente al que ofrecer sus soluciones innovadoras a través de la contratación pública. Es, por tanto, una potente herramienta que favorece el crecimiento de las empresas innovadoras dado que supone un impulso y estímulo al sector privado para realizar propuestas que generen impacto y valor a los proyectos estratégicos de las entidades del sector público. Este instrumento permite conseguir un producto comercializable, abrir un mercado a las empresas y acercar la innovación a las personas usuarias de los servicios públicos.

De cara a la administración, el empleo de la CPI permite disponer de soluciones innovadoras que responden de forma más eficaz a las necesidades de la ciudadanía. Además, contribuye a una mayor eficiencia en el gasto público, ya que evita inversiones en tecnologías obsoletas y puede reducir costes a medio y largo plazo. Otro beneficio importante es la reducción de riesgos en la contratación, al compartir responsabilidades con los proveedores privados durante el desarrollo de nuevas soluciones. Por otro lado, facilita la planificación a largo plazo y contribuye al cumplimiento de políticas públicas relacionadas con la innovación, la sostenibilidad y la transformación digital.

El concepto de innovación, ciertamente, es muy amplio. No obstante, sí que es posible distinguir distintos tipos de CPI en función de la cercanía al mercado de lo que se esté contratando. Si lo que se está comprando es una actividad de I+D o, por el contrario, ya se ha desarrollado el prototipo, un preserie, o incluso el prototipo ya existe, pero no está presente en el mercado a grandes volúmenes.

En este sentido, se pueden distinguir los siguientes tipos de CPI:

Compra Pública pre-comercial (CPP): Consiste en la compra de servicios de I+D dirigidos a conseguir un producto o servicio futuro nuevo o significativamente mejorado. El objetivo fundamental de la contratación son servicios de investigación y desarrollo en un proceso que permita filtrar los riesgos tecnológicos de soluciones no existentes en el mercado antes de

abordar una compra de estos. Este tipo de contratos cubre hasta la obtención de prototipos validados en un entorno real más o menos extenso.

La Compra Pública de Tecnología Innovadora (CPTi): consiste en la compra de un bien, servicio u obra que, en el momento de la contratación, está muy cercano al mercado y, por lo tanto, bien se ha producido con volúmenes limitados, como preproducción del producto comercial, o bien a nivel de prototipo ya validado. Este tipo de contratos pueden requerir una fase de trabajos previos de diseño o de adaptación de la solución a las necesidades del órgano de contratación, pero que en ningún caso supone la contratación de servicios de I+D. El objetivo de este tipo de compras es la realización de los trabajos necesarios (por ejemplo: escalado de la producción, desarrollo hasta que sea comercializable o industrialización del producto o servicio) para la producción masiva del bien, servicio u obra, de modo que el órgano de contratación actúe como primer cliente de la solución innovadora implantándola en un volumen comercialmente significativo.

Asociación para la Innovación en el artículo 177 Ley de Contratos del Sector Público (LCSP): No se trata de un tipo de compra sino de un procedimiento de adjudicación. En él se recoge en un único procedimiento un contrato de servicios de I+D (excluido de la LCSP) para el desarrollo de productos, servicios u obras innovadores y un contrato de adquisición de producto, servicio u obra resultante, siempre que correspondan a los niveles de rendimiento y a los costes máximos acordados.

3 Consulta Preliminar al Mercado

3.1 Objeto de la Consulta Preliminar al Mercado

La Directiva 2004/18/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 31 de marzo de 2004, sobre coordinación de los procedimientos de adjudicación de los contratos públicos de obras, de suministro y de servicios, reconocía la posibilidad de que, antes de un procedimiento de adjudicación de un contrato, los poderes adjudicadores pudieran solicitar o aceptar el asesoramiento del mercado mediante un proceso de “diálogo técnico” y emplear los resultados del mismo para determinar el pliego de condiciones del contrato de Compra Pública de Innovación.

En esa misma línea, la Directiva 2014/24/UE del Parlamento y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, reconoce de manera expresa en su artículo 40, la figura de la Consulta Preliminar al Mercado (en adelante CPM), con vistas a preparar la contratación e informar a los operadores económicos acerca de sus planes y de los requisitos de contratación, con anterioridad al inicio del procedimiento.

En este marco, es conveniente contextualizar la CPI en España, y la fase de Consultas Preliminares al Mercado dentro de ella. La Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del

Sector Público (LCSP), por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, mantiene el mismo espíritu de impulso de la CPI surgido en la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público mediante el fomento de la contratación pública de soluciones innovadoras. Concretamente, fruto de la trasposición de la referida Directiva el artículo 115 de la LCSP permite a los poderes adjudicadores la realización de consultas del mercado *“con vistas a preparar la contratación e informar a los operadores económicos acerca de sus planes y sus requisitos de contratación”*.

3.2 Objetivos de la Consulta Preliminar de Mercado

Con el objetivo de contrastar con los operadores económicos la viabilidad técnica y económica del proyecto SAISS, Fomento de San Sebastián estudiará las propuestas que se presenten y podrá utilizarlas, conforme a lo establecido en el artículo 126 de la Ley 9/2017 de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP), para definir especificaciones funcionales o técnicas detalladas que se puedan emplear en el marco de futuras licitaciones.

FSS elaborará un Informe de actuaciones de la CPM en el que se detallarán las actuaciones realizadas. En el Informe de actuaciones se relacionarán los estudios realizados y sus autores, las entidades consultadas, las cuestiones que se les han formulado y las respuestas a las mismas hasta donde los requisitos de confidencialidad de cada una de las propuestas permitan. El informe de actuaciones estará motivado, formará parte del expediente de la CPM, y estará sujeto a las mismas obligaciones de publicidad, publicándose en todo caso en la Plataforma de Contratación Pública en Euskadi.

En este sentido, FSS ha decidido convocar la presente CPM para que, si procede y como fase previa a la convocatoria de posibles licitaciones para llevar a cabo el Proyecto que se propone más adelante en este documento, se puedan tener en cuenta en el diseño y preparación de las futuras licitaciones las aportaciones de los diferentes participantes en esta consulta.

Los principales objetivos de esta CPM son:

- a. Identificar candidatos/as potencialmente interesados/as en el desarrollo del Proyecto y verificar que pueda existir suficiente tensión competitiva de cara a las posibles futuras licitaciones.
- b. Contrastar el estado del arte existente en el mercado respecto a la materia objeto del Proyecto con vistas a, si procede, preparar debidamente las convocatorias de los correspondientes procedimientos de licitación posterior de dicho Proyecto y poder tomar en consideración las respuestas recibidas.
- c. Aclarar a los/as participantes en la consulta los mecanismos de Compra Pública de Innovación más idóneos para dar solución a los retos técnicos planteados.

- d. Contrastar con los/as candidatos/as potencialmente interesados/as si los alcances, plazos y presupuestos planteados en esta CPM resultan idóneos para la consecución satisfactoria de los resultados esperados.

3.3 Procedimiento de participación en la CPM

Se convoca una sesión presencial el día 10 de julio de 2025 en el edificio EKINN de San Sebastián para la contextualización del Proyecto. En ella se abordarán en detalle las actuaciones llevadas a cabo por FSS en respuesta a los retos previamente identificados. Se expondrán las distintas problemáticas que requieren solución, proporcionando un análisis claro de cada una de ellas. Asimismo, se presentará una visión general de las soluciones propuestas, destacando su enfoque estratégico y su alineación con los objetivos del Proyecto. Finalmente, se dedicará un espacio para resolver cualquier duda o inquietud que pueda surgir en torno al desarrollo, implementación o impacto del proyecto.

La sesión se anunciará a través de la página web de FSS y de sus redes sociales.

La convocatoria de este CPM es abierta y se dirige a personas físicas o jurídicas que tengan intención de colaborar con FSS facilitando información que mejore la definición y el alcance del Proyecto a licitar, sin adquirir por ello ningún compromiso respecto a la posible CPI.

3.3.1 Presentación de propuestas

Con el fin de homogeneizar y facilitar el desarrollo de la consulta, se ha desarrollado el “Formulario de solicitud para la participación en la Consulta Preliminar al Mercado del Proyecto SAISS”, en el cual los/as participantes podrán presentar soluciones para el reto planteado. Este formulario, al igual que el resto de la documentación asociada a la presente CPM está disponible en el perfil del contratante de FSS.

La participación en la consulta podrá hacerse individualmente o de forma agrupada contando con la colaboración de otros/as posibles socios/as. La declaración de esta posible colaboración no será vinculante en ningún caso ni condicionará la posible participación posterior en la o las licitaciones de esos/as mismos/as socios/as. En cualquier caso, cuando se responda al cuestionario de forma agrupada, deberán identificarse todas las entidades que están representadas y aquella que actúa como interlocutora o coordinadora de las mismas.

Las propuestas deberán ser remitidas a la siguiente dirección de correo electrónico: fomentoss@donostia.eus

3.3.2 Plazo

La presentación de propuestas a través de los cuestionarios se iniciará tras la publicación de la presente convocatoria de CPM en el perfil del contratante de Fomento de San Sebastián alojado en la Plataforma de Contratación Pública de Euskadi, permaneciendo abierta hasta el día 30 de septiembre de 2025.

En todo caso, si FSS considera que las circunstancias así lo aconsejan, el plazo de presentación de propuestas podrá ser ampliado, en cuyo caso se publicará en el perfil del contratante de Fomento de San Sebastián.

3.3.3 Publicidad e información

Los/as participantes darán su consentimiento expreso para que FSS pueda presentar sus conclusiones extraídas a partir del análisis de las propuestas recibidas en un informe final de resultados de la consulta, salvaguardando aquellas cuestiones declaradas como confidenciales por cada participante.

En el curso de esta CPM, con el objetivo de garantizar la transparencia e igualdad de oportunidades entre los y las participantes, se podrán celebrar jornadas informativas, reuniones con los y las participantes y cualesquiera otras actuaciones de comunicación y difusión que se consideren oportunas.

La participación en esta consulta o los intercambios de información no podrán dar lugar a infracciones de los principios comunitarios de transparencia, igualdad de trato y no discriminación, ni tener como efecto restringir o limitar la competencia, ni otorgar ventajas o derechos exclusivos. Así mismo, no otorgan derecho ni preferencia alguna respecto a la adjudicación de los contratos que, en su caso, puedan celebrarse con posterioridad. A tal efecto, FSS tomará las medidas apropiadas para garantizar el mantenimiento de los citados principios tanto en el desarrollo de esta consulta como en cualquier posible procedimiento de contratación posterior.

No se compensará económicamente a los participantes por su participación en esta CPM.

3.3.4 Idioma

El idioma oficial de esta CPM es el castellano y euskera. De igual forma, la comunicación con los y las participantes durante el procedimiento de consulta para responder a las preguntas que planteen se realizará en castellano y euskera indistintamente.

3.3.5 Protección de datos personales

- a) Fomento de San Sebastián, S.A., A20001681 con domicilio C/ San Roque, 120 - Edificio Etxe Zuri, - 20009 – San Sebastián (Guipúzcoa) y teléfono 943 48 28 00 será responsable del tratamiento de los datos personales de contacto de los y las participantes en el proceso, con la exclusiva finalidad de establecer un canal de comunicación con los proponentes durante el proceso de CPM.
- b) Los datos personales que se soliciten serán los estrictamente necesarios para la gestión de contactos con las empresas participantes en el proceso de CPM sobre el Proyecto de Compra Pública de Innovación.
- c) Se podrá contactar con el delegado de Protección de Datos de Fomento de San Sebastián en la dirección dbo@donostia.eus

- d) La base legal para el tratamiento de los datos de carácter personal es el artículo 6.1 b) del Reglamento “el tratamiento es necesario para la ejecución de un contrato en el que el interesado es parte o para la aplicación a petición de este de medidas precontractuales”.
- e) Los/as interesados/as podrán ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad de sus datos, y de limitación u oposición a su tratamiento mediante comunicación dirigida a Fomento de San Sebastián S.A, C/ San Roque, 120 - Edificio Etxe Zuri, - 20009 – San Sebastián (Guipúzcoa), indicando en el asunto Ref. Protección de Datos. Así mismo, si en el ejercicio de sus derechos no ha sido debidamente atendido, podrá presentar una reclamación ante la Agencia Vasca de Protección de Datos. Dirección Calle Beato Tomás de Zumárraga, 71, 3ª planta, 01008, Vitoria-Gasteiz. No obstante, con carácter previo podrá tramitar una reclamación ante el Delegado de Protección de Datos (dbo@donostia.eus).
- f) Fomento de San Sebastián no contempla la cesión de estos datos salvo obligación legal.

3.3.6 Confidencialidad

Para asegurar la transparencia del proceso, la disponibilidad de la mayor información posible y el intercambio eficaz de experiencias y opiniones, los y las participantes harán constar expresamente su conformidad para que FSS mantenga accesible y actualizada la información necesaria, total o parcial, sobre sus propuestas, sin perjuicio de aquella que haya sido marcada como confidencial.

En ningún caso durante el proceso de consultas, el órgano de contratación ni ninguna de las personas integrantes del Grupo Técnico (conforme se define en el apartado 5 de este documento) podrá revelar a los y las participantes en el mismo las soluciones propuestas por los/as otros/as participantes, siendo las mismas solo conocidas por éstas.

Para ello, los y las participantes indicarán la documentación o la información técnica o comercial de su propuesta que tiene carácter confidencial, no siendo admisible que efectúen una declaración genérica o declaren que toda la información tiene carácter confidencial. Este carácter confidencial protege, en particular, a los secretos técnicos o comerciales y a los aspectos confidenciales de las soluciones. En este sentido, el contenido de la información incluida en el formulario online en ningún caso podrá ser calificado como confidencial y únicamente los adjuntos a ese formulario podrán designarse como tales.

FSS tratará todos los datos recibidos como confidenciales comprometiéndose a:

- Utilizar la Información Confidencial exclusivamente con la finalidad de elaborar el informe de conclusiones de la CPM y, en su caso, el posterior desarrollo de los Procedimientos de licitación conforme a lo indicado en el apartado 7.
- No facilitar la Información Confidencial al resto de participantes ni a terceros, ni utilizarla para otras finalidades.

- Conservar la Información Confidencial de forma separada de cualquier otra información.
- Emplear procedimientos de control interno para garantizar el correcto uso de la Información Confidencial.
- Restringir el acceso a la Información Confidencial al personal y/o consultores/as externos/as que necesiten tener acceso con motivo de la elaboración del informe de conclusiones de la CPM y, en su caso, del posible desarrollo del Procedimiento de licitación.
- Garantizar que todo el personal y/o consultores/as externos/as con acceso a la Información Confidencial conozcan las obligaciones que les resultan de aplicación en virtud de lo establecido en la presente declaración.

No obstante, FSS no considerará confidencial:

- La información ya conocida con anterioridad no sometida a confidencialidad.
- La información revelada en materiales publicados.
- La información conocida generalmente por el público.
- Aquella información que deba revelarse por ley, por resolución judicial o por mandato de una autoridad competente.
- Aquella información a la que el/la participante renuncie de forma expresa a ser sometida a confidencialidad.

Los datos e informes obtenidos durante el desarrollo de la CPM tendrán carácter confidencial. Cuando una de las partes, ya sea FSS o algún participante en la CPM desee utilizar resultados totales o parciales para su publicación, uso en conferencias o ponencias, etc., deberá solicitar la conformidad de la otra parte por escrito, mediante carta certificada dirigida a la persona responsable del Proyecto y con antelación de al menos un (1) mes de la fecha de uso pretendida.

La mención expresa a los/as autores/as siempre será respetada. En el caso de las posibles patentes estos/as autores/as figurarán en calidad de inventores/as.

4 Proyecto propuesto: SA/SS

4.1 Antecedentes

FSS, como entidad pública local orientada al desarrollo económico y la innovación, se encuentra inmersa en un proceso de transformación digital que responde a los profundos cambios tecnológicos y sociales que afectan tanto a su operativa interna como a su interacción con el ecosistema de innovación local. Este contexto representa una oportunidad estratégica para mejorar la eficiencia operativa, optimizar la gestión de recursos públicos, fortalecer la relación con las personas usuarias y dinamizar las redes de colaboración con empresas, universidades, centros tecnológicos y otros agentes clave.

En este marco, se ha diseñado un Plan de Transformación Digital y definido una hoja de ruta estructurada en torno a objetivos estratégicos que abordan áreas críticas como la automatización de procesos, la mejora de la atención ciudadana, la ciberseguridad, la toma de decisiones basada en datos y el desarrollo de una cultura digital organizativa. Esta planificación se materializa en más de 40 proyectos concretos, entre las que destacan la automatización de procesos repetitivos mediante RPA (Automatización Robótica de Procesos), la implementación de asistentes virtuales, la creación de un *Data Lake* y un *Data Warehouse*, y el despliegue de soluciones de inteligencia artificial para la gestión colaborativa.

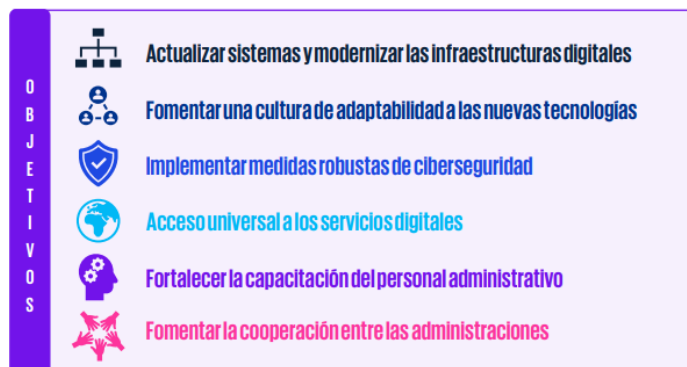


Ilustración 1 - Objetivos de Transformación Digital de FSS

La necesidad de modernizar los diferentes procesos internos y externos hace especialmente evidente el aumento de las exigencias normativas, la presión por una mayor transparencia y la demanda ciudadana de servicios más ágiles, accesibles y personalizados. En este sentido, la digitalización no solo permite reducir tiempos y errores en las tramitaciones, sino que también habilita nuevos modelos de relación con las personas usuarias, basados en la hiperpersonalización, la interoperabilidad y la automatización inteligente.

En particular, la irrupción de tecnologías como la inteligencia artificial generativa y los modelos de lenguaje de gran escala (LLMs) abren nuevas posibilidades para transformar la gestión administrativa. Estas herramientas permiten automatizar tareas complejas como la redacción de respuestas, la clasificación de documentos o el análisis de solicitudes, mejorando la calidad de los servicios y liberando recursos humanos para funciones de mayor valor añadido.

En este contexto, surge la iniciativa SAISS, un proyecto innovador que aborda el reto de la eficiencia de la gestión del proceso de búsqueda y tramitación de subvenciones/ayudas mediante soluciones avanzadas como la inteligencia artificial generativa. El objetivo es ofrecer una respuesta automatizada, óptima y eficiente a las necesidades de las personas usuarias de FSS, mejorando la experiencia de usuario, reduciendo los tiempos de resolución y garantizando el cumplimiento normativo. Esta iniciativa se alinea con las tendencias nacionales e internacionales en transformación digital del sector público y posiciona a FSS como un referente en la aplicación ética y eficaz de tecnologías emergentes al servicio del bien común.

4.2 Descripción del proyecto

El proyecto SAISS es una iniciativa integral que plantea como reto la virtualización inteligente del sistema de atención a las personas usuarias (ciudadanía, emprendedores, empresas, etc.) de servicios y ayudas de FSS, mediante la incorporación de LLMs capaces de mantener una conversación natural y efectiva. El objetivo es evolucionar desde un modelo tradicional de atención (presencial, telefónico o digital basado en formularios) hacia un sistema inteligente que permita a las personas usuarias realizar gestiones administrativas de forma autónoma, segura y guiada.

Objetivo general

El objetivo general del proyecto es consolidar a FSS como una administración pionera mediante la introducción de una solución avanzada de servicios públicos, a través de una plataforma de atención a las personas usuarias capaz de dar un servicio que canalice las gestiones de ayudas y subvenciones de la entidad de manera eficiente. Esta plataforma deberá constituirse como la infraestructura fundamental sobre la cual se articule un sistema integral y escalable de atención a personas usuarias, abarcando los distintos ámbitos de actuación del organismo. Asimismo, deberá alinearse con los principios rectores de la administración pública, garantizando la simplificación y eficiencia de los trámites para las personas usuarias, la consistencia y calidad de los datos gestionados, así como la preservación de su integridad, confidencialidad y cumplimiento normativo en materia de protección de datos.

Objetivos específicos

- **Fomentar la interacción de** las personas usuarias con los organismos públicos facilitando su interacción y poniendo a disposición herramientas de accesibilidad que simplifiquen estos procesos.
- **Desarrollar un modelo conversacional** capaz de guiar y facilitar los procesos administrativos, reduciendo la necesidad de presencialidad en las instituciones y reduciendo los tiempos de atención en estas.
- **Disminuir la cantidad de incidencias:** La disminución de la intervención humana evita problemas derivados de la omisión de detalles y requerimientos de la solicitud o la distorsión de la comunicación.
- **Centralizar la información:** La gestión de la información en un sistema central, independientemente de su fuente, permite facilitar la consulta, el manejo, distribución y eliminación de la información.
- **Mejorar las capacidades técnicas:** La introducción de un sistema de atención y gestión inteligente permite distribuir esfuerzos, de forma que se incremente el rendimiento de la administración empleando los mismos medios técnicos.
- **Aumentar la seguridad y transparencia:** Un sistema automático permite ofrecer trazabilidad de la información e incrementa la seguridad evitando manipulaciones, ya sean intencionadas o no.

- **Optimizar la estructura operativa:** El establecimiento de un sistema permite definir el flujo de información estable que asegure el gobierno del dato y de los procedimientos en los que está implicado, así como la comunicación del resultado del procedimiento.

Para alcanzar estos objetivos, el Proyecto SAISS se define a partir del siguiente reto:

- **Modelo conversacional de asistencia a las personas usuarias y Gestión documental inteligente (SAISS):** Desarrollo de una plataforma de gestión con un asistente IA que facilite la realización y presentación de expedientes de subvenciones y otras convocatorias de ayudas públicas. Con un enfoque en la interoperabilidad y el cumplimiento normativo, esta plataforma permitirá a la administración pública mejorar su eficiencia operativa y su capacidad de respuesta a las demandas ciudadanas.

Para mayor detalle ver Anexo I.

4.3 Etapas del Proyecto

Tal y como se hace referencia en el apartado anterior, el proyecto SAISS consiste en la transformación digital de FSS a partir de la adopción de tecnologías avanzadas como IA generativa, RPA (Automatización Robótica de Procesos) y simulación, para abordar los desafíos de modernización administrativa, fortalecimiento del ecosistema de innovación y gestión eficiente de activos de personal. Con el objetivo de dar solución al reto planteado, se espera un desarrollo de los respectivos subproyectos que contemple las siguientes etapas:

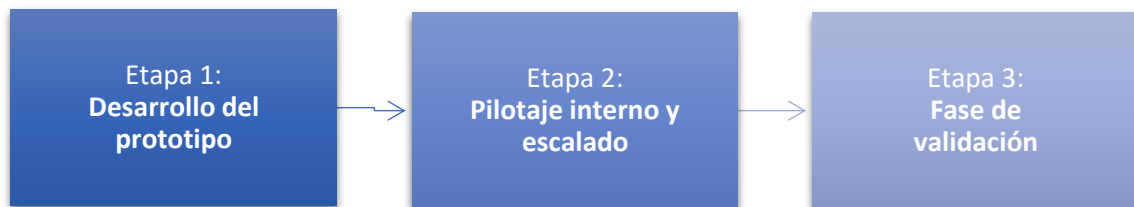


Ilustración 2 – Etapas del Proyecto

4.3.1 Etapa 1 - Desarrollo del prototipo

Se centra en el diseño y desarrollo del sistema en una versión inicial funcional, que permita validar los conceptos y tecnologías clave, enfocándose en la viabilidad técnica y en cumplir con los requerimientos básicos del Proyecto.

4.3.2 Etapa 2 - Pilotaje interno y escalado

Consiste en la implementación de pruebas piloto en entornos delimitados que permitan evaluar el desempeño del sistema en condiciones operativas reales. Durante esta fase, se identifican errores, limitaciones técnicas o funcionales, y se aplican ajustes necesarios para optimizar su rendimiento y fiabilidad.

4.3.3 Etapa 3 - Fase de validación

Incluye la evaluación integral del sistema para verificar su adherencia a los objetivos establecidos y su potencial de escalabilidad. Se somete la solución a pruebas intensivas con usuarios finales y en entornos reales, garantizando que cumple con los estándares esperados y ajustándola antes de su implementación definitiva.

4.4 Nivel de madurez tecnológica del Proyecto

Las soluciones que, en caso de darse, resulten finalmente adjudicatarias del Procedimiento de Licitación que se pueda llegar a convocar, deben partir de investigaciones previas suficientemente avanzadas para poder hacer una defensa solvente de la solución propuesta. En este sentido, se utilizará como referencia el modelo TRL (*Technology Readiness Level*) o modelo de nivel de madurez tecnológica que diferencia los siguientes niveles:

TRL-9	APLICACIÓN COMERCIAL COMPLETA - La tecnología ha sido completamente desarrollada y está disponible comercialmente para cualquier consumidor.
TRL-8	PRIMER SISTEMA DE TIPO COMERCIAL - La tecnología funciona a nivel comercial a través de una aplicación a gran escala. se perfecciona los pequeños detalles que puedan surgir tras su uso continuado en entorno real
TRL-7	SISTEMA DE DEMOSTRACIÓN - Demostración del funcionamiento y operación a escala pre-comercial. Identificación y resolución de aspectos tecnológicos de fabricación
TRL-6	SISTEMA PROTOTIPO - Integración en el sistema industrial y se demuestra el potencial industrial, perfeccionando los componentes hasta la lograr el funcionamiento esperado.
TRL-5	PROTOTIPO GRAN ESCALA - Se realizan los ensayos en el entorno previsto para su uso. Se refina el modelo técnica y económicamente además de la identificación de las limitaciones ambientales y de seguridad.
TRL-4	PROTOTIPO PEQUEÑA ESCALA - Se construye una unidad de desarrollo en entorno controlado o laboratorio. Proporciona información sobre las cuestiones operativas y validación de predicciones tecnológicas.
TRL-3	INVESTIGACIÓN APLICADA - Prueba de concepto: Implementación de los primeros ensayos de laboratorio completados en los cuales se demuestra el concepto, proceso y potencial de la materia investigada.
TRL-2	FORMULACIÓN DE LA TECNOLOGÍA - Se perfila el plan de desarrollo tras formular el concepto de la tecnología, aplicación y puesta en práctica
TRL-1	INVESTIGACIÓN BÁSICA - Una vez completada la investigación científica inicial, los principios básicos de la idea se han postulado y observado
TRL-0	IDEA - Ideas o conceptos básicos sobre los cuales no se ha realizado ningún ensayo o análisis.

Ilustración 3 – TRL (*Technology Readiness Level*)

En concreto, se busca una Compra Pública de Tecnología Innovadora (CPTI), definida como una “compra de un bien o servicio que, en el momento de la contratación se encuentra en una fase de desarrollo muy cercano al mercado”. Un proyecto CPTI, requiere la adaptación de productos cercanos a mercado a las necesidades del comprador, por lo que es intención de FSS buscar

soluciones de mercado que estén en TRL 7 y TRL 8 que puedan llegar a TRL 9 tras la ejecución del Proyecto.

4.5 Presupuesto

El presupuesto del Proyecto no está definido en esta fase y se establecerá posteriormente, una vez se haya realizado un análisis de las respuestas obtenidas del mercado en esta consulta preliminar.

4.6 Duración del Proyecto

La ejecución del Proyecto tiene carácter plurianual, con una duración máxima de ejecución de 24 meses para las etapas 1 a 3.

5 Grupo técnico

Para la realización y desarrollo de la presente CPM, se ha constituido un Grupo Técnico integrado por personal de FSS, que será el responsable de la realización del proceso.

Este Grupo Técnico podrá contar con la participación de asesores/as técnicos/as expertos/as, como está previsto en el artículo 115.1 de la LCSP en caso de que se considere necesario. En este caso concreto, FSS cuenta con el soporte técnico de la consultora Zabala Innovation.

El Grupo Técnico es el responsable de realizar, entre otras, las tareas de difusión, de análisis de las propuestas, tareas de recopilación de información relevante para la potencial futura licitación, vigilancia sobre el correcto curso de la consulta, elaboración del Informe de Conclusiones y propuesta de cierre de la consulta.

6 Resultado de la CPM

El Grupo Técnico estudiará las propuestas que se presenten y podrá utilizarlas, conforme a lo establecido en el artículo 126 de la LCSP, para definir especificaciones funcionales o técnicas que se puedan emplear por FSS en el marco de futuras licitaciones.

El Grupo Técnico elaborará un Informe de Conclusiones de la CPM en el que se detallarán las actuaciones llevadas a cabo, se relacionarán las propuestas realizadas y sus autores/as, las entidades consultadas, las cuestiones que se les han formulado y las respuestas a las mismas, salvo aquellas cuestiones declaradas como confidenciales por cada participante.

El Informe de Conclusiones será publicado en el perfil del contratante de FSS alojado en la Plataforma de Contratación Pública de Euskadi.

7 Potencial licitación del Proyecto

Una vez finalizada la CPM y en caso de que así se prevea en el informe de conclusiones, se podrían convocar uno o varios Procedimientos de Licitación en los que se seleccionarán las empresas adjudicatarias, que serán las encargadas de la ejecución de los servicios.

Dichos procedimientos de contratación estarán abiertos a todas las ofertas que cumplan, en su caso, con lo establecido en las condiciones que para ese procedimiento se establezcan, hayan participado o no en la CPM.

8 Ejecución del contrato

La oferta u ofertas adjudicadas en los posibles Procedimientos de Licitación serán las que llevarán a cabo la ejecución del contrato, de acuerdo con los términos, presupuesto y plazos establecidos en los pliegos y documentos de las posibles licitaciones, así como en las ofertas adjudicatarias.

Anexo I. Plataforma de Atención a las personas usuarias y Gestión documental inteligente (SAISS)

Justificación de la necesidad pública

En un contexto administrativo público cada vez más complejo y dinámico, surge la necesidad de implementar una herramienta que facilite la interacción entre la administración y la sociedad, promoviendo una comunicación más fluida, transparente y eficiente. Las administraciones públicas se encuentran ante un escenario transformador, en el cual la digitalización y la adopción de tecnologías emergentes, como la inteligencia artificial, están redefiniendo no solo los procesos operativos, sino también las formas de acceso a la información y la gestión de los servicios públicos. Debido a las especiales características de este tipo de administración, hay que tener en cuenta las siguientes peculiaridades:

- **Complejidad normativa:** La necesidad de cumplir con un amplio marco regulatorio que incluye leyes locales, nacionales y comunitarias.
- **Escasez de recursos y personal:** Limitaciones presupuestarias y de personal que dificultan la atención a las personas usuarias y la implementación de mejoras tecnológicas y de gestión.
- **Heterogeneidad de procedimientos:** Dependiendo de la naturaleza del procedimiento al que aplicar, se requiere la presentación de documentación específica diferente y seguir procesos diferenciados.
- **Manejo de información sensible:** Las personas usuarias exigen mayor transparencia, privacidad y rendición de cuentas cuanto más información personal suministran.

En virtud de lo expuesto, FSS tiene la intención de incorporar estas nuevas tecnologías y la filosofía de digitalización en un ámbito tan crucial como la solicitud y gestión de las subvenciones y ayudas. Los procedimientos asociados a este ámbito presentan una barrera de entrada considerable, en parte debido a la cantidad, complejidad y diversidad de los datos requeridos. Con el fin de superar este desafío, el objetivo es desarrollar una plataforma que simplifique y agilice este tipo de gestiones a las personas usuarias, promoviendo una experiencia más accesible y eficiente, a través de una interfaz más amigable mediante el uso de un chatbot con inteligencia artificial generativa, que aúne la información ya existente en las bases de datos del organismo y proporcione un servicio que descargaría al personal y agilizaría la resolución de este tipo de servicios y procedimientos.

En este caso particular, es especialmente crucial cumplir los principios de transparencia, privacidad y seguridad del dato, ya que la información que se maneja es especialmente sensible (información personal, cuentas empresariales, secreto industrial, etc.).

Adicionalmente, uno de los aspectos más críticos en la actualidad en este tipo de sistemas y plataformas es la ciberseguridad, que constituye un factor esencial para garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información gestionada. La plataforma deberá cumplir como mínimo las siguientes normativas:

- **Esquema Nacional de Seguridad (ENS):** Regulado por el Real Decreto 311/2022, exige medidas técnicas y organizativas para proteger la información y los servicios digitales de la administración pública.
- **Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD):** Esta ley y el RGPD obligan a garantizar la privacidad y seguridad de los datos personales gestionados en estas plataformas.
- **Ley de Coordinación y Gobernanza de la Ciberseguridad:** La LCGC está alineada con la Directiva NIS2, refuerza la prevención, detección y respuesta ante incidentes, y amplía las obligaciones para administraciones y proveedores.

Con el fin de asegurar una integración y alineación coherente de esta plataforma con las directrices sostenibles impulsadas por FSS, será necesario considerar criterios de sostenibilidad específicos para la IA. Dado que esta tecnología es muy demandante energéticamente, sería recomendable su implementación en centros de procesamiento que se adhieran a principios de sostenibilidad. Además, la optimización de recursos a través de técnicas avanzadas como la compresión de modelos o el aprendizaje federado, junto con la racionalización de los procesos indirectos que puedan tener un impacto ambiental, constituirán un valor añadido significativo, alineando la innovación tecnológica con el compromiso con la sostenibilidad económica y medioambiental.

Para cumplir correctamente con los objetivos marcados, la plataforma debe incluir funcionalidades de atención a las personas usuarias, gestión de la información, resolución de dudas, cumplimentación de formularios, seguimiento del estado de las solicitudes y notificación de resultados.

Estado del arte

La gestión en el ámbito de las administraciones públicas conlleva la digitalización de procesos administrativos, la optimización de la gestión documental y la implementación de sistemas avanzados de gestión de información. La adopción de tecnologías emergentes como la Inteligencia Artificial (IA) posibilita la automatización de tareas repetitivas, lo que no solo incrementa la eficiencia operativa, sino que también reduce el margen de error humano. En particular, la aplicación de modelos de lenguaje (LLM) y otras tecnologías de inteligencia artificial

en la administración pública estatal se encuentra en una fase de expansión progresiva, impulsada por la creciente necesidad de digitalizar los servicios públicos, mejorar la efectividad de los procesos administrativos y fomentar una interacción más fluida y accesible entre las personas usuarias y los organismos públicos. Adicionalmente, la implementación de estos sistemas contribuye a facilitar el acceso y la gestión de información pública, promoviendo la transparencia y optimizando la eficiencia en la operativa de los entes oficiales.

Este tipo de soluciones no solo permiten automatizar la atención a las personas usuarias, sino también agilizar la tramitación de gestiones y consultas, ofreciendo servicios ininterrumpidos durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Este enfoque conlleva un potencial significativo de reducción de costes operativos, optimización de recursos humanos y, en última instancia, una mejora sustancial en la calidad del servicio público.

Actualmente, las principales tendencias en este tipo de soluciones son:

- **Chatbots basados en IA y LLMs:** El avance de los modelos de lenguaje, como los basados en GPT, ha permitido desarrollar chatbots mucho más conversacionales, capaces de comprender y responder a preguntas complejas, guiar en trámites y adaptarse al lenguaje natural de los/as usuarios/as.
- **Integración con sistemas internos:** Los chatbots actuales pueden conectarse con bases de datos y sistemas municipales ya establecidos, permitiendo ofrecer información personalizada y gestionar trámites automáticos, solicitudes de servicios o notificación de incidencias.
- **Multiidioma y accesibilidad:** La tendencia es ofrecer asistentes virtuales que respondan en varios idiomas oficiales, como el castellano y el euskera, así como el inglés, y que sean accesibles para personas con discapacidad, alineándose con la realidad plurilingüe y diversa nacional.
- **Privacidad y protección de datos:** El manejo de información personal es un desafío clave. Los proyectos deben cumplir con el RGPD, el Reglamento de Inteligencia Artificial y la legislación española, incluyendo la supervisión de delegados de protección de datos y la implementación de medidas técnicas y organizativas para la seguridad de la información.

Las limitaciones de estas soluciones en términos de la falta de integración avanzada de las tecnologías propuestas, de una personalización insuficiente, y un enfoque limitado en la automatización de tareas críticas y adaptabilidad normativa, generan la oportunidad para desarrollar una plataforma innovadora que combine IA generativa con los sistemas existentes adaptándose mejor a las necesidades del sector público.

Otro de los enfoques que más se están trabajando en este tipo de soluciones es la denominada *IA verde*. Esta corriente está comprometida en reducir el impacto ambiental del desarrollo y uso

de sistemas inteligentes. Estas iniciativas promueven el diseño de algoritmos energéticamente eficientes, el uso de infraestructuras con bajo consumo y la optimización de recursos computacionales. En este ámbito, se busca integrar estas tecnologías en plataformas que modernicen los servicios administrativos sin comprometer los objetivos climáticos, alineándose con estrategias nacionales y europeas de sostenibilidad digital.

Adicionalmente, iniciativas como la propuesta por FSS pueden servir como modelos replicables para otras administraciones que buscan modernizarse y responder a los retos tecnológicos, sociales y medioambientales de la gestión pública del siglo XXI.

Contenido innovador

Teniendo en cuenta que no existe actualmente en el mercado una plataforma que de manera integral considere todas las necesidades de FSS, se precisa que la solución contemple los siguientes elementos:

- **Diseño de arquitectura:** Crear una arquitectura modular basada en los principios de alta cohesión, escalabilidad y baja dependencia con el resto de los elementos de la plataforma. Utilizar tecnologías avanzadas como microservicios, contenedores, virtualización, alojamiento en la nube o mecanismos y herramientas de ciberseguridad.
- **Personalización:** Capacidad de adaptarse a normativas locales, regionales o nacionales, algo que no está completamente cubierto por las plataformas actuales.
- **Interfaz de usuario:** Diseñar interfaces de usuario intuitivas, multilingües (euskera, castellano e inglés, como mínimo), y accesibles para facilitar el uso de la plataforma y así conseguir adherencia a la misma. Interacción en lenguaje natural con asistentes de IA generativa, facilitando el acceso a usuarios no técnicos. Para garantizar la homogeneización de esta herramienta, se desarrollarán herramientas de colaboración en tiempo real entre áreas.
- **Soberanía digital y privacidad:** El uso de código abierto en combinación con herramientas avanzadas de IA generativa y tecnologías de ciberseguridad, asegurando control total sobre datos sensibles y la minimización de riesgos para las personas usuarias.

En cuanto a los esfuerzos y carácter innovador del proyecto podemos destacar la intención de aplicar Inteligencia Artificial Generativa, la cual aporta los siguientes beneficios:

- **Automatización de tareas repetitivas:** automatizar tareas repetitivas y tediosas, como la entrada de datos, el procesamiento de solicitudes y la generación de informes. Esto

libera tiempo a los/as empleados/as públicos/as para que se enfoquen en actividades más estratégicas.

- **Generación y validación de documentos:** Crear automáticamente documentos legales y administrativos (contratos, solicitudes) y los procedimientos para la validación automática de documentos, en conformidad con normativas locales. Asimismo, generar informes automáticamente, proporcionando datos precisos y actualizados a los y las responsables de la toma de decisiones.
- **Análisis de datos:** Analizar grandes volúmenes de datos de manera rápida y eficiente, proporcionando información valiosa que puede ayudar a las entidades públicas a tomar mejores decisiones.
- **Mejora de las búsquedas:** Mejorar las búsquedas de expedientes de ayudas o licitaciones mediante chatbots, asistentes virtuales y sistemas de reconocimiento de voz. Estos sistemas pueden proporcionar información, responder preguntas y resolver problemas de manera rápida y eficiente.
- **Prevención del fraude:** Detectar y prevenir el fraude en la administración pública, analizando patrones de comportamiento e identificando anomalías.

Funcionalidades esperadas

SAISS deberá contener las siguientes funcionalidades para dar una respuesta integral al reto planteado por FSS:

Módulo gestión documental inteligente

Este módulo debe ser diseñado con inteligencia artificial avanzada para transformar la forma en que las organizaciones manejan, procesan y acceden a la información. Su enfoque innovador redefine la eficiencia, accesibilidad y seguridad documental.

1. Clasificación automática inteligente

- Reconocimiento y categorización automática de documentos mediante IA, basada en su contenido, contexto y metadatos.
- Identificación y etiquetado semántico avanzado para facilitar búsquedas futuras.

2. Extracción y procesamiento automático de datos

- Extracción automática de información clave (fechas, nombres, importes, términos contractuales, etc.) con validación integrada.
- Creación de resúmenes inteligentes y análisis de documentos extensos en tiempo real.

3. Búsqueda inteligente con lenguaje natural

- Capacidad de buscar documentos o información específica mediante lenguaje natural, con respuestas contextuales precisas.
- Integración de reconocimiento óptico de caracteres (OCR) para búsquedas en documentos escaneados o manuscritos.

4. Gestión de ciclo de vida documental

- Automatización del versionado, archivado y eliminación segura de documentos, cumpliendo con normativas legales y de privacidad.
- Seguimiento del historial de cambios y accesos para garantizar la trazabilidad y transparencia.

5. Seguridad y control basados en IA

- Detección automática de documentos sensibles o confidenciales con alertas en tiempo real.
- Gestión avanzada de permisos, garantizando acceso solo a usuarios/as autorizados/as mediante autenticación inteligente.

6. Integración de chatbots y asistentes virtuales

- Asistentes virtuales basados en IA para guiar a los/as usuarios/as en la búsqueda, recuperación o generación de documentos.
- Función de preguntas y respuestas sobre la base documental de la organización.

7. Predicción y automatización de flujos de trabajo

- Identificación automática de patrones en los procesos documentales para sugerir mejoras en los flujos de trabajo.
- Creación y envío de notificaciones automáticas sobre tareas pendientes o documentos próximos a vencer.

8. Análisis avanzado y paneles de control

- Generación de informes sobre uso, eficiencia y riesgos asociados a la documentación.
- Paneles visuales interactivos con métricas clave para toma de decisiones informadas.

9. Multilingüismo y traducción automática

- Traducción instantánea de documentos a múltiples idiomas manteniendo el formato original.
- Adaptación de textos a terminologías específicas según el sector o la región.

10. Compatibilidad con tecnologías emergentes

- Integración con blockchain para certificación y autenticidad de documentos.
- Capacidad de utilizar interfaces de realidad aumentada para acceder y visualizar archivos de manera inmersiva.

Módulo gestión de subvenciones

Este módulo se centra en la gestión eficiente y transparente de las subvenciones concedidas por FSS mediante el uso de tecnologías avanzadas y automatización inteligente. Su diseño debe estar centrado en digitalizar y optimizar cada etapa del proceso, garantizando precisión, cumplimiento normativo y facilidad de uso.

1. Digitalización integral de la gestión de subvenciones

- Sistematización completa del ciclo de vida de las subvenciones: Desde la recepción y validación de documentación hasta el seguimiento y cierre de expedientes.
- Eliminación de procesos manuales redundantes, acelerando los tiempos de gestión.

2. Validación semi-automatizada de documentación

- Herramienta asistida por IA para analizar y validar la documentación presentada por los beneficiarios.
- Identificación automática de inconsistencias, omisiones o errores en los documentos y generación de alertas para revisión.
- Clasificación automática de archivos según los requisitos establecidos por las normativas aplicables.

3. Automatización de la interoperabilidad

- Conexión en tiempo real con sistemas externos, registros administrativos y bases de datos para verificar información (como NIF, certificados, y datos económicos).
- Actualización automática de datos en el sistema, asegurando coherencia y reducción de duplicidades.

4. Gestión de notificaciones electrónicas

- Plataforma integrada para el envío automático de notificaciones electrónicas a los/as beneficiarios/as, informándoles sobre el estado de la subvención en cada etapa del proceso.
- Confirmación de recepción y registro de acuse de recibo en cumplimiento con las normativas vigentes.

5. Panel de control inteligente

- Visualización en tiempo real del estado de todas las subvenciones concedidas: Solicitudes en proceso, documentación pendiente, plazos cumplidos y pagos realizados.
- Informes personalizados sobre métricas clave, como porcentaje de validaciones exitosas o tiempo medio de resolución.

6. Cumplimiento normativo automatizado

- Sistema actualizado con normativas locales, regionales y estatales, asegurando que todos los procesos de gestión de subvenciones se alineen con los marcos legales aplicables.

7. Experiencia del usuario optimizada

- Interfaces intuitivas tanto para los/as gestores/as internos/as como para los/as beneficiarios/as de las subvenciones, con guías automatizadas y asistentes virtuales.
- Acceso rápido y seguro a toda la información relevante desde cualquier dispositivo.