

Este documento se ha obtenido directamente del original, que contenía todas las firmas auténticas, y se han ocultado los datos personales y los códigos que permitían acceder al original.

INFORME DE INSUFICIENCIA DE MEDIOS

CONSEJERÍA/ORGANISMO CONTRATANTE: Consejería de Digitalización

CÓDIGO EXPEDIENTE: A/SER-007995/2025

TIPO CONTRATO: Servicios

TÍTULO EXPEDIENTE: CONTRATACIÓN DE LA CREACIÓN DE ASISTENTE VIRTUAL CON INTELIGENCIA ARTIFICIAL (IA) QUE PROPORCIONE INFORMACIÓN DE UN MUNICIPIO, EN EL MARCO DE LA REALIZACIÓN DE “TEST BEFORE INVEST” DENTRO DE LOS SERVICIOS DE DIGITALIZACIÓN EN FAVOR DE ENTIDADES DEL SECTOR PÚBLICO DEL PROGRAMA EUROPA DIGITAL PARA 33 MUNICIPIOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID CON CARGO PARCIAL AL PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA DEL GOBIERNO DE ESPAÑA - FINANCIADO POR LA UNIÓN EUROPEA – NEXT GENERATIONEU

OBJETO DEL CONTRATO: Realización de un servicio de probar antes de invertir que consiste en el empleo de la inteligencia artificial para proporcionar información relevante a los ciudadanos y visitantes de cada uno de los 33 municipios reflejado en un asistente virtual con acceso a documentación, imágenes y vídeos incluido en una tableta alojada en un tótem y con interacción tanto de texto como de voz particularizado para cada municipio en función de las necesidades de los mismos.

TIPO DE TRAMITACIÓN: Urgente

PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN: Abierto

TRAMITACIÓN ECONÓMICA: Ordinaria

UNIDAD PROMOTORA: Subdirección de Sociedad y Economía Digital

JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD:

La Dirección General de Estrategia Digital, perteneciente a la Consejería de Digitalización de la Comunidad de Madrid, en virtud de las competencias establecidas en el Decreto 261/2023, del 29 de noviembre, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Digitalización, tiene atribuida de acuerdo al artículo 6.1.I) la competencia:

El apoyo a las Entidades Locales en todo lo referente a la modernización, innovación y proceso de transformación digital, sin perjuicio de las competencias de otros centros directivos, impulsando el desarrollo de los servicios y gobierno digitales, fomentando el uso de plataformas comunes y la reutilización de activos digitales, en colaboración con la consejería competente en materia de Administración Local.

Igualmente, La Dirección General de Estrategia Digital es miembro del European Digital Innovation Hub Madrid Region (EDIH Madrid Region) para la prestación de servicios de digitalización en favor de entidades del sector público en la Comunidad de Madrid.

Dentro de estos servicios se encuentran:

- Evaluaciones de madurez digital

- Servicios de Formación
- Servicios de probar antes de invertir
- Servicios de apoyo en la búsqueda de financiación

En este sentido y para alcanzar este objetivo, se ha realizado un Test de madurez digital a los Ayuntamientos de la Comunidad de Madrid de menos de 20.000 habitantes presentando posteriormente a cada uno de ellos el resultado de dicho test, así como un plan de acción para la mejora digital de los mismos. Este plan de acción incluía una serie de servicios de probar antes de invertir que los municipios pueden solicitar al EDIH Madrid Region.

Uno de ellos consiste en demostrar la utilidad del empleo de la Inteligencia Artificial para proporcionar información relevante a los ciudadanos y visitantes reflejado en un asistente virtual con acceso a documentación, imágenes y vídeos incluido en una tableta alojada en un tótem.

Este contrato está financiado parcialmente por la Unión Europea a través del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia-NextGeneration EU, del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia del Gobierno de España en concreto del componente C13.I3.P02.S13 por un importe de 165744,83 y el resto de a cargo de fondos propios de la comunidad de Madrid según lo indicado en la memoria económica.

INSUFICIENCIA DE MEDIOS: Las características de los servicios que se pretende contratar requieren de medios materiales y personales específicos, los cuales no están disponibles en esta Dirección General. En particular:

a) Falta de personal especializado

La entidad no cuenta con personal técnico especializado en desarrollo de sistemas de inteligencia artificial, asistentes virtuales, procesamiento de lenguaje natural (PLN) ni en tecnologías de interacción por voz. La creación de un sistema que combine acceso multicanal, integración con fuentes de datos externas y capacidades conversacionales requiere un equipo multidisciplinar que no se encuentra disponible en la plantilla actual.

b) Ausencia de infraestructura tecnológica

La entidad carece de los recursos tecnológicos necesarios para el desarrollo y despliegue de una plataforma de inteligencia artificial de estas características. No se dispone de servidores de entrenamiento, herramientas de desarrollo de IA, ni de sistemas de almacenamiento en la nube que permitan el alojamiento seguro y eficiente del contenido multimedia asociado (vídeos, imágenes y documentación).

c) Limitaciones de tiempo

Los plazos para la ejecución de este proyecto requieren una dedicación exclusiva y continuada durante varios meses, lo cual no resulta compatible con las cargas de trabajo actuales del personal disponible. El carácter urgente de su implementación, asociado a planes de digitalización municipal y mejora de la atención al ciudadano, impide acometer este desarrollo internamente.

d) Necesidad de integración avanzada con fuentes externas

El proyecto exige la capacidad de conectar con diversas páginas web y bases de datos municipales, extraer datos de forma automatizada, y estructurarlos en un formato accesible para el usuario final. Esta tarea requiere conocimientos avanzados en integraciones API, web scraping legalmente regulado, gestión de metadatos y transformación de datos, para los cuales no se dispone de recursos técnicos ni humanos internos.

e) Requerimientos específicos de accesibilidad y usabilidad

La solución deberá cumplir con normativas de accesibilidad digital (WCAG), así como ofrecer una experiencia de usuario intuitiva en tableta. Esto exige procesos de diseño y testeo iterativo que exceden las capacidades actuales de la entidad.

Por todo lo expuesto, queda debidamente justificada la imposibilidad de llevar a cabo este proyecto con medios propios, siendo necesario recurrir a la contratación externa de un proveedor especializado que pueda garantizar el desarrollo e implantación del asistente virtual inteligente en condiciones técnicas, económicas y temporales adecuadas.

En virtud de lo dispuesto en los artículos 30.3 y 116.4. f) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, 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, se emite el presente informe, por el que se justifica la carencia de medios propios suficientes en el órgano de contratación, para la prestación de los servicios objeto de licitación que figuran en el encabezamiento.

El Director General de Estrategia Digital

Firmado digitalmente por: IGNACIO JULEN AZORIN GONZALEZ -
Fecha: 2025.04.24 12:31