



FIRMADO POR

El Responsable de Servicio de Informática DPC
RUBÉN LÓPEZ FERNÁNDEZ
29/06/2026



DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE CUENCA

NIF: P1600000B

Servicio de Informática DPC

Expediente 1852507C

EXCMA. DIPUTACIÓN PROVINCIAL CUENCA

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA CONTRATAR EL ESTUDIO INICIAL DE
CARA A LA IMPLANTACIÓN DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL.**





FIRMADO POR

El Responsable de Servicio de Informática DPC
RUBÉN LÓPEZ FERNÁNDEZ
29/06/2026



DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE CUENCA

NIF: P1600000B

Índice

1.	NECESIDAD Y OBJETO DEL CONTRATO	3
2.	ALCANCE	3
3.	ENFOQUE	4
4.	PLANIFICACIÓN	4
	ALINEAMIENTO Y DESCUBRIMIENTO	4
	IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES DE IA	5
	SÍNTESIS, PRIORIZACIÓN Y ORIENTACIÓN A FUTURO	5
5.	ENTREGABLES	5
6.	CONFIDENCIALIDAD.....	7





FIRMADO POR

El Responsable de Servicio de Informática DPC
RUBÉN LÓPEZ FERNÁNDEZ
29/06/2026



NIF: P1600000B

1. NECESIDAD Y OBJETO DEL CONTRATO

En la actualidad, la implantación de la administración digital en la Diputación Provincial de Cuenca es una realidad que ha venido a automatizar muchos de los procesos que anteriormente se realizaban de forma manual. Aun así, existen algunas ineficiencias que permiten se pueda mejorar la agilidad en las actuaciones.

Ante el avance imparable de la Inteligencia Artificial, se pretende aprovechar sus ventajas para optimizar cualquier proceso susceptible de mejora e incorporar a la automatización cualquier proceso que no lo sea.

En el contexto actual de evolución de la atención al ciudadano hacia modelos inteligentes, automatizados y omnicanal, se requiere entender el punto de partida para avanzar en la mejora de la eficiencia operativa y experiencia tanto del ciudadano como de los ayuntamientos.

El objetivo de este estudio es realizar un assessment AS-IS centrado en:

- Identificar qué capacidades de IA y automatización están actualmente desplegadas
- Detectar quick wins y casos de uso de alto impacto
- Definir una base clara para una futura hoja de ruta con el fin de implantar la IA en toda la Diputación, incluido su Organismo Autónomo de Recaudación

2. ALCANCE

El servicio se plantea como un proyecto de acompañamiento estratégico en Inteligencia Artificial, específicamente diseñado para ayudar a Diputación a identificar de forma clara, pragmática y accionable cómo incorporar capacidades de IA en su modelo de funcionamiento.

A diferencia de iniciativas orientadas directamente a la implantación tecnológica, este servicio tiene como objetivo principal dotar de claridad estratégica, permitiendo a Diputación entender qué aplicaciones de IA tienen realmente sentido aplicar, cuáles generan mayor impacto y cómo pueden abordarse de forma progresiva.

El enfoque debe partir de la realidad específica de Diputación. En este sentido, el análisis no se centrará únicamente en las capacidades tecnológicas disponibles, sino en su aplicabilidad real y en su capacidad para mejorar la atención y soporte a los usuarios y municipios.

Durante el desarrollo del servicio, se debe poner foco en entender en profundidad cómo se presta actualmente la atención al usuario (tanto a ciudadanos, como a ayuntamientos, como a personal interno), identificando los principales puntos de contacto, las tipologías de consultas más frecuentes y los principales retos operativos existentes. Sobre esta base, se analizarán las oportunidades de incorporación de IA en dichos procesos, evaluando distintos tipos de soluciones siempre desde un enfoque práctico y orientado a resultados visibles.

Un elemento clave del enfoque será aterrizar la IA a casos de uso concretos, evitando aproximaciones genéricas o excesivamente conceptuales. Para cada oportunidad identificada se evaluará su viabilidad, su impacto esperado y su complejidad de implantación, lo que permitirá establecer una priorización clara.





FIRMADO POR

El Responsable de Servicio de Informática DPC
RUBÉN LÓPEZ FERNÁNDEZ
29/06/2026



NIF: P1600000B

Asimismo, se tendrá en cuenta la necesidad de visibilidad y tangibilidad de las iniciativas, proponiendo soluciones que además de aportar eficiencia interna, también puedan ser percibidas como mejoras claras en el servicio ofrecido por Diputación.

El resultado será una visión estructurada y realista de cómo evolucionar hacia un modelo de atención apoyado en IA, completamente alineado con las necesidades del entorno público y con la realidad operativa de los municipios a los que da servicio.

3. ENFOQUE

El enfoque del servicio no se limita a la realización de un análisis puntual, sino que se concibe como el inicio de un proceso de evolución progresiva en la adopción de la Inteligencia Artificial por parte de la Diputación.

Durante el desarrollo del assessment, se trabajará de forma cercana con los equipos de la organización, fomentando la transferencia de conocimiento y asegurando que las conclusiones y recomendaciones estén plenamente alineadas con la realidad operativa y las necesidades específicas de la Diputación y de los ayuntamientos a los que da servicio.

Este modelo de trabajo colaborativo permitirá no solo identificar oportunidades, sino también preparar a la organización para abordar las siguientes fases con mayor seguridad y criterio, reduciendo la incertidumbre asociada a la adopción de nuevas tecnologías.

En este sentido, el servicio estará diseñado como una primera fase que sienta las bases para una posible implementación posterior, en el que se podrían abordar de manera progresiva iniciativas como la definición de pilotos, pruebas de concepto o despliegues de soluciones concretas de IA en el ámbito de la atención al usuario.

Este enfoque permite evolucionar desde una fase inicial de análisis y definición hacia un modelo de mejora continua, en el que la incorporación de la IA se realice de forma controlada, eficiente y alineada con los objetivos de servicio público.

4. PLANIFICACIÓN

El proyecto se ejecutará en diversas fases, en la que se combinarán sesiones de trabajo con los equipos de Diputación, análisis estructurado y síntesis orientada a facilitar la toma de decisiones.

Alineamiento y descubrimiento

En una primera fase, se realizará una sesión de arranque que permitirá alinear objetivos, entender el contexto institucional y definir los interlocutores clave dentro de Diputación.

A partir de este punto, se llevarán a cabo entrevistas y sesiones de trabajo con personal de distintas áreas implicadas en la atención al usuario tanto interno como externo, con el objetivo de comprender cómo se





FIRMADO POR

El Responsable de Servicio de Informática DPC
RUBÉN LÓPEZ FERNÁNDEZ
29/06/2026



NIF: P1600000B

gestionan actualmente las consultas y peticiones, cuáles son los principales canales utilizados y qué tipologías de solicitudes se atienden con mayor frecuencia.

Este trabajo permitirá construir una visión completa del modelo actual, no solo desde el punto de vista operativo, sino también desde la perspectiva de las necesidades reales de los ayuntamientos y ciudadanos.

Identificación de oportunidades de IA

Una vez entendido el contexto, se abordará una fase de análisis centrada en identificar de manera estructurada oportunidades de aplicación de la Inteligencia Artificial en la atención al usuario.

Durante esta fase se trabajará sobre escenarios concretos, evaluando cómo tecnologías como la automatización inteligente pueden ayudar a mejorar la eficiencia y calidad del servicio.

El análisis se realizará siempre con un enfoque práctico, priorizando soluciones que puedan ser implementadas de forma razonable y que tengan un impacto claro.

Síntesis, priorización y orientación a futuro

A partir de esta priorización, se definirá una primera visión de hoja de ruta que permita a Diputación avanzar de forma progresiva, comenzando por iniciativas de alto valor y menor complejidad, y evolucionando hacia soluciones más avanzadas.

Esta hoja de ruta no se planteará como un ejercicio teórico, sino como una guía práctica que facilite la toma de decisiones y permita activar futuras iniciativas, ya sea mediante pilotos, pruebas de concepto o proyectos de implantación.

El proyecto seguirá con la presentación de resultados en una sesión ejecutiva, en la que se expondrán de forma clara las conclusiones, los casos de uso identificados y las recomendaciones. Esta sesión tendrá como objetivo facilitar la toma de decisiones, alineando a los distintos equipos y proporcionando una base sólida para definir los siguientes pasos en la adopción de IA.

Para finalizar, se deberá redactar un borrador de prescripciones técnicas por cada caso de uso considerado por Diputación tras la presentación de resultados, con el objetivo de acometerlos posteriormente en un nuevo proceso de licitación.

5. ENTREGABLES

Como resultado del servicio, la Diputación de Cuenca recibirá un conjunto de entregables estructurados que permitirán no solo disponer de una visión clara del estado actual, sino, especialmente, tanto contar con una base sólida para la toma de decisiones en materia de adopción de Inteligencia Artificial en la atención al usuario como facilitar el arranque de posteriores fases de implantación de IA.

Uno de los entregables será un informe ejecutivo de conclusiones, diseñado para ofrecer una visión clara, estructurada y accesible a todos los niveles de la organización. Este documento recogerá los principales hallazgos del análisis realizado, incluyendo una lectura global del modelo actual de atención, los principales





FIRMADO POR

El Responsable de Servicio de Informática DPC
RUBÉN LÓPEZ FERNÁNDEZ
29/06/2026



NIF: P1600000B

retos identificados y el nivel de madurez en relación con el uso de tecnologías de automatización e IA. Se tratará de un documento orientado a facilitar la comprensión y alineación interna, con un lenguaje claro y enfocado a la toma de decisiones.

Junto a este informe, se elaborará un análisis detallado de los procesos de atención al usuario, donde se describirán los principales puntos de contacto existentes entre la Diputación y sus usuarios (ciudadanos, ayuntamientos y personal interno), identificando tipologías de consultas, canales utilizados y flujos de interacción más habituales. Este análisis permitirá entender en qué puntos concretos la incorporación de IA puede generar mayor impacto.

Uno de los elementos centrales del entregable será la identificación y definición de casos de uso de Inteligencia Artificial, específicamente orientados al contexto de la Diputación. Estos casos de uso irán más allá de una simple enumeración, incluyendo una breve descripción funcional, el problema que resuelven y su aplicabilidad práctica en el contexto provincial.

Para facilitar la toma de decisiones, todos los casos de uso se presentarán priorizados, aplicando criterios claros como el impacto esperado en la calidad del servicio, la viabilidad técnica, la complejidad de implantación y el nivel de visibilidad de la iniciativa. Esto permitirá a Diputación identificar rápidamente por dónde empezar y qué iniciativas pueden generar resultados en el corto plazo.

Adicionalmente, el entregable incluirá un bloque de recomendaciones estructuradas, en el que se propondrán líneas de actuación concretas, tanto a corto como a medio plazo. Estas recomendaciones estarán orientadas a maximizar el valor de la IA en el contexto real de la Diputación, evitando planteamientos genéricos y centrándose en iniciativas accionables.

Como elemento final del entregable, se definirá una visión inicial de hoja de ruta o modelo objetivo (TO-BE), que permitirá trazar un camino de evolución progresiva hacia un modelo de atención más eficiente, automatizado e inteligente. Esta hoja de ruta se planteará a alto nivel, sirviendo como guía para futuras iniciativas, ya sea en forma de proyectos piloto, pruebas de concepto o despliegues más amplios.

Este primer entregable concluirá con una sesión de presentación ejecutiva, en la que se expondrán los principales resultados del trabajo, asegurando la correcta comprensión de las conclusiones y facilitando la alineación de los distintos equipos de la Diputación. Esta sesión estará orientada no solo a compartir información, sino a impulsar el siguiente paso en la adopción de la IA.

Tras la sesión de presentación, y una vez analizada toda la información de forma interna por Diputación, se podrán seleccionar las alternativas de implementación oportunas de forma que el adjudicatario confeccione para cada una de ellas el correspondiente borrador de prescripciones técnicas que sirva como inicio a los futuros procesos de contratación derivados.

Es importante tener en cuenta que los previsibles borradores de prescripciones técnicas que se vayan a confeccionar, deben garantizar el cumplimiento del principio de igualdad de trato y evitar falsear la competencia.

Con la recepción, revisión y visto bueno de estos últimos entregables por parte de Diputación, se dará por finalizado el servicio.





FIRMADO POR

El Responsable de Servicio de Informática DPC
RUBÉN LÓPEZ FERNÁNDEZ
29/06/2026



DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE CUENCA

NIF: P1600000B

6. CONFIDENCIALIDAD

De conformidad con lo dispuesto en el art. 124 de la Ley de Contratos del Sector Público será condición esencial del contrato la obligación del contratista de guardar sigilo respecto de los datos o antecedentes que, no siendo públicos o notorios, estén relacionados con el objeto del contrato y de aquellos datos en los que tenga conocimiento con ocasión de su ejecución.

El adjudicatario y las personas que realicen directamente las tareas objeto del contrato, tratarán de modo confidencial cualquier información que les sea facilitada por la Diputación de Cuenca. La información será utilizada dentro del marco de los servicios que se describen en este PPT.

Para garantizar la observancia de esta cláusula, el adjudicatario deberá divulgar entre sus empleados la obligación del deber de secreto, respondiendo de todos los daños y perjuicios que su actuación pueda ocasionar.

Asimismo, el adjudicatario se compromete a tomar las medidas necesarias para la buena conservación de la información y del material de cualquier tipo perteneciente a la Diputación de Cuenca.

El adjudicatario cumplirá la legislación vigente en materia de seguridad para redes de datos y comunicaciones telefónicas.

La obligación de secreto y confidencialidad obliga a las partes incluso una vez cumplido, terminado y resuelto el contrato durante un periodo mínimo de 5 años.

