

Expediente INNO-0001-2026

**PLIEGO DE CLAUSULAS ADMINISTRATIVAS Y PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE DISEÑO, DESARROLLO E IMPLANTACIÓN DEL CENTRO SOCIAL VIRTUAL PARA LA FUNDACIÓN SECRETARIADO GITANO.**

**PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS**

**PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO.**

El objeto del presente pliego es la contratación del **diseño, desarrollo, implantación y puesta en marcha del Centro Social Virtual (CSV)** de la Fundación Secretariado Gitano (FSG), así como los servicios asociados de **mantenimiento, soporte y evolución de la solución**.

El Centro Social Virtual se configura como una **plataforma digital web, accesible y responsive**, que actuará como una sede digital de atención de la FSG, permitiendo ofrecer orientación, acompañamiento y acceso a servicios a través de un entorno intuitivo, disponible 24 horas al día, los 7 días de la semana.

La solución deberá incorporar un **agente de Inteligencia Artificial corporativo**, diseñado para realizar funciones de orientación inicial, clasificación de necesidades, generación de respuestas estructuradas y derivación a profesionales cuando sea necesario, siempre bajo un modelo controlado, basado en información institucional validada.

El proyecto deberá cubrir el **ciclo completo de vida de la solución**, incluyendo:

- Definición funcional y técnica.
- Diseño de la experiencia de usuario.
- Desarrollo e integración de los distintos módulos.
- Implantación y despliegue.
- Garantías de seguridad y cumplimiento normativo.
- Servicios de soporte, mantenimiento y evolución.

Como parte del alcance del contrato, se contempla una **fase inicial de análisis y definición**, cuyo objetivo será concretar y validar el alcance funcional y técnico de la solución antes de abordar su desarrollo.

Se debe consultar el **Pliego de Prescripciones Técnicas** para conocer en detalle la solución que se espera.

**Expediente INNO-0001-2026**

## **SEGUNDA.- FINANCIACIÓN DEL CONTRATO.**

La prestación de servicios objeto del contrato se financiará con cargo a subvenciones y a Programas que actualmente se desarrollan en la Fundación Secretariado Gitano.

## **TERCERA.- PRECIO DE LA ADJUDICACIÓN.**

- Los licitadores presentarán la Oferta Económica expresando los precios de cada uno de los servicios que se detallan en el apartado anterior. Además se presentará una propuesta técnica detallada con los siguientes apartados: Entendimiento del proyecto y enfoque de la solución
- Propuesta de la fase de análisis y definición
- Diseño funcional y experiencia de usuario
- Enfoque de integración de Inteligencia Artificial
- Solución técnica y arquitectura
- Plan de trabajo, cronograma y equipo profesional
- Valor añadido de la propuesta

El presupuesto máximo de esta licitación es de 200.000€. La propuesta económica se presentará con el IVA incluido.

Respecto de la Oferta Económica no se admitirán bajadas en el presupuesto de licitación iguales o inferiores al 20% del coste del mismo.

## **CUARTA.- FORMA Y PLAZO DE PAGO.**

La forma de pago de los servicios contratados será a 30 días factura y la forma de pago será mediante transferencia bancaria, tomada como fecha la de recepción de la factura.

Las facturas deberán ir acompañadas del correspondiente informe justificativo de la actividad realizada.

## **QUINTA. - DURACIÓN DEL CONTRATO.**

La duración de este contrato será de 1 año, entrando en vigor en la fecha de su firma, y con posibilidad de prorrogarse anualmente, de forma tácita, hasta un máximo de 4 años, siempre que ninguna de las partes notifique a la otra su voluntad de rescindirle preavisando un mes antes de la fecha de finalización del contrato o de cualquiera de sus prórrogas. De forma excepcional y motivadamente,

**Expediente INNO-0001-2026**

podrá prorrogarse por dos años más, sin que el plazo máximo del contrato pueda superar los 6 años desde la firma del mismo.

Sin embargo, debido a que la financiación de la Fundación Secretariado Gitano proviene de subvenciones públicas, ésta se reserva el derecho de dar por rescindido el presente contrato, con un preaviso de un mes, en cualquier momento durante la vigencia del mismo, sin que por ello se origine indemnización alguna para la parte contraria.

**SEXTA.- CAPACIDAD PARA CONTRATAR.**

Están capacitados para contratar las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que tengan plena capacidad de obrar y no estén afectos por ninguna de las circunstancias que enumera el art. 13 de la Ley 28/2003 como prohibitivas para contratar y cuya actividad o finalidad tenga relación directa con el objeto del contrato, según resulte de los estatutos o reglas fundacionales y se acredite debidamente, y disponer de una organización con elementos materiales y personales suficientes para la debida ejecución del contrato.

**SEPTIMA.- PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES: LUGAR Y PLAZO DE PRESENTACIÓN, FORMALIDADES Y DOCUMENTACIÓN. CRITERIOS DE SOLVENCIA Y ADJUDICACIÓN.**

Las proposiciones se presentarán vía correo electrónico a la dirección de e-mail [olga.villarreal@gitanos.org](mailto:olga.villarreal@gitanos.org) en el plazo de 25 días laborales a partir de fecha en la que se abre la licitación. En esta dirección de correo electrónico se podrán dirigir las consultas que resulten oportunas.

En las proposiciones se hará constar el contenido y se adjuntará la siguiente documentación:

Correo A: Documentación administrativa y pruebas de solvencia:

1. Documento Nacional de Identidad (persona física) o Número de Identificación Fiscal (si es persona jurídica) o fotocopia compulsada.
2. Escritura de poder, bastanteadada y legalizada si se actúa en representación.
3. Declaración responsable de no estar incurso en prohibiciones de contratar, conforme a la Ley 28/2003 (Modelo de Proposición Anexo I)

**Expediente INNO-0001-2026**

4. Certificado de Hacienda y de la Seguridad Social de estar al corriente de pago.
5. Documentación que acredite su solvencia profesional:
  - Relación de los principales proyectos realizados en los últimos tres años que incluya importe, fechas y beneficiarios públicos o privados. Al menos un cliente superior a 60 000 euros en un año.
6. Las empresas extranjeras presentarán la declaración de someterse a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales españoles de cualquier orden, para todas las incidencias que, de modo directo o indirecto, pudieran surgir del contrato, con renuncia, en su caso, al fuero jurisdiccional extranjero que pudiera corresponderles.

CORREO B: Criterios sujetos a juicio de valor:

- a) Propuesta técnica para la fase inicial de análisis y definición.
- b) Propuesta técnica para la fase de ejecución, desarrollo, implantación y puesta en marcha.

*\*Las prescripciones técnicas que deben cumplirse y que debe reflejar la memoria se detallan en el anexo IV.*

Los criterios cuantificables mediante juicio de valor serán los siguientes:

a) Propuesta técnica para la fase inicial de análisis y definición: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Entendimiento del proyecto y enfoque de la solución.</li> <li>– Propuesta de la fase de análisis y definición.</li> </ul>	10 Puntos
b) Propuesta técnica para la fase de ejecución, desarrollo, implantación y puesta en marcha: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Diseño funcional y experiencia de usuario</li> <li>– Enfoque de integración de Inteligencia Artificial</li> <li>– Solución técnica y arquitectura</li> <li>– Plan de trabajo, cronograma y equipo profesional</li> <li>– Valor añadido de la propuesta</li> </ul>	50 puntos

Para Criterio a) Propuesta técnica para la fase inicial de análisis y definición:

10 puntos	Cumple perfectamente el objeto del contrato.
5 puntos	Cumple adecuadamente el objeto del contrato.
0 puntos	No cumple suficientemente el objeto del contrato.

**Expediente INNO-0001-2026**

Para Criterio b) Propuesta técnica para la fase de ejecución, desarrollo, implantación y puesta en marcha:

50 puntos	Cumple perfectamente el objeto del contrato.
30 puntos	Cumple adecuadamente el objeto del contrato.
0 puntos	No cumple suficientemente el objeto del contrato.

CORREO C: Criterios no sujetos a un juicio de valor:

1- Proposición económica

2.- Criterios sociales

3.- Contar con acreditación, Política aprobada o sistema de protección al medio ambiente en los productos ofertados, servicios o gestión empresarial.

Los criterios cuantificables de forma automática son:

1) Coste económico: menor precio	35 puntos
1) Criterios sociales	Tener política de RSC y se acredita al menos una actuación en los 3 últimos años en beneficio de la comunidad gitana 2 puntos
2) Sistema de protección ambiental	3 puntos

1) Para calcular los puntos de la oferta económica se utilizará la siguiente fórmula:

$$\text{Valoración de la oferta} = (\text{Menor Oferta} \times 35) / \text{Oferta}$$

2) Criterios sociales

Contar con RSC acreditable y haber hecho alguna actuación en los 3 últimos años en beneficio de la comunidad gitana.

Se cuenta con RSC y se acredita al menos una actuación en los 3 últimos años en beneficio de la comunidad gitana	2 puntos
Se cuenta con RSC	1 puntos
No se cuenta con RSC	0 puntos

3) Sistema de protección de medio ambiente en los productos ofertados:

**Expediente INNO-0001-2026**

Certificación en Medio Ambiente	3 puntos
Política de Medio Ambiente	2 puntos
Ninguna de las anteriores	0 puntos

**OCTAVA.- CONSTITUCIÓN DE LA MESA Y APERTURA DE RÉPLICAS**

La mesa de contratación estará integrada del siguiente modo:

- Coordinadora: Arantza Fernández (Responsable de la contratación)
- Representante del Departamento de Control Interno.
- Responsable del Área de Informática.
- Responsable del Área de Legal.

Calificados previamente los documentos presentados en tiempo y forma, la Mesa procederá a la apertura de las proposiciones presentadas por los licitadores y las elevará, con el acta y la propuesta que estime pertinente, que incluirá en todo caso la ponderación de los criterios indicados en este pliego de cláusulas al órgano de contratación que haya de efectuar la adjudicación del contrato.

El órgano de contratación, previos los informes técnicos oportunos, adjudicará el contrato dentro del plazo máximo de 10 días a contar desde el vencimiento del plazo para la recepción de las proposiciones.

**NOVENA.- ADJUDICACIÓN DEFINITIVA**

El órgano de contratación, recibida la documentación y propuesta de la Mesa de Contratación y evaluados los informes técnicos correspondientes en su caso, dictará resolución adjudicando el contrato a la proposición más ventajosa.

La adjudicación, una vez acordada, será notificada a todos los participantes en la licitación.

Los participantes de la licitación tendrán el plazo de dos días laborables desde la notificación para mostrar su disconformidad con la adjudicación realizada.

**DECIMA.- FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO**

La FSG y el contratista deberán formalizar un contrato privado en el plazo de quince días naturales desde la adjudicación definitiva. La FSG se reserva la facultad de solicitar al adjudicatario, previo a la firma del contrato, justificantes de estar al corriente del pago de sus cuotas de la Seguridad Social así como certificación de la Agencia Tributaria de encontrarse al corriente del pago de sus obligaciones fiscales.

**Expediente INNO-0001-2026**

#### **UNDECIMA.- EJECUCIÓN DEL CONTRATO**

El contrato se ejecutará con sujeción a las cláusulas del mismo y de acuerdo con las instrucciones que para su interpretación diere al contratista la Entidad contratante. El contratista será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones o servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para la FSG o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato.

El órgano de contratación exigirá la subsanación por el contratista de los defectos, insuficiencias técnicas, errores materiales, omisiones e infracciones de preceptos legales o reglamentarios que le sean imputables, en el menor tiempo posible y con la diligencia debida.

#### **DUODECIMA.- CLAUSULAS DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO.**

Además de las causas estipuladas en la legislación vigente, las partes acuerdan las siguientes causas de resolución:

- El incumplimiento de cualesquiera obligaciones dimanantes del contrato. El no cumplimiento con los estándares de calidad.
- El no cumplimiento de los estándares de calidad.
- El no cumplimiento de la finalidad contratada.
- No tener regularizada, conforme a la legislación laboral, la relación con el trabajador.
- No estar al corriente en sus obligaciones en la Seguridad Social y Hacienda.
- Tener conductas manifiestas excluyentes y/o discriminatorias con las personas, especialmente con sus trabajadores, por cualquier motivo y en particular aquellas discriminaciones que tengan su origen en motivos étnicos.

#### **DÉCIMOTERCERA. - PROTECCIÓN DE DATOS.**

La empresa adjudicataria y el personal encargado de la realización de las tareas guardarán secreto profesional sobre toda la información, documentos o datos a los que tengan acceso o de los que tengan conocimiento con ocasión de la oferta de colaboración o cumplimiento del contrato, incluso después de finalizar el plazo contractual, comprometiéndose a no hacer pública cualquier información o dato obtenidos o elaborados durante la ejecución del contrato. Los datos de carácter personal entregados (por el responsable o administración contratante) y utilizados (por el contratista o encargado del tratamiento) serán únicamente los precisos para la ejecución de la finalidad del contrato.

No podrán ser utilizados con finalidad distinta a la figure en estas prescripciones técnicas.

Deberán ser destruidos por el contratista o devueltos al responsable del fichero (La FSG) una vez finalizados los trabajos, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.

En caso de servicios en los que se utilicen equipos informáticos. En particular, si el contratista aporta equipos informáticos, una vez finalizadas las tareas de auditoría reflejadas en el presente contrato,

**Expediente INNO-0001-2026**

deberá borrar de los mismos toda la información utilizada o que se derive del cumplimiento del contrato, con carácter previo a la retirada de tales equipos.

Expediente INNO-0001-2026

## PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

### I. ANTECEDENTES.

La Fundación Secretariado Gitano (FSG) es una entidad social intercultural que trabaja desde hace más de 40 años por la promoción integral de la comunidad gitana, promoviendo la igualdad de oportunidades y la inclusión social desde el respeto a la diversidad cultural.

La FSG desarrolla su actividad en ámbitos clave como el empleo, la educación, la inclusión social y la igualdad, mediante intervenciones individualizadas y un acompañamiento cercano a las personas participantes. Para ello, cuenta con más de 70 equipos distribuidos en 14 comunidades autónomas, con una plantilla de aproximadamente 900 profesionales que atienden anualmente a más de 30.000 personas.

En el marco de su estrategia de innovación y digitalización, la FSG impulsa iniciativas orientadas a reducir la brecha digital y mejorar el acceso a sus servicios a través de canales digitales. Con esta motivación quiere impulsar el desarrollo de un **Centro Social Virtual (CSV)** como un nuevo canal de atención digital que permita ampliar el alcance de sus servicios, mejorar la accesibilidad y ofrecer una atención continua, complementaria a la intervención presencial.

El Centro Social Virtual se concibe como una **sede digital de atención**, orientada a acompañar a las personas en la resolución de sus necesidades (empleo, educación, vivienda, derechos, trámites, etc.), mediante una experiencia accesible, intuitiva y centrada en la acción. A diferencia de la web corporativa, que tiene un carácter informativo, el CSV está diseñado como un entorno interactivo de orientación y atención, capaz de guiar a las personas desde su necesidad inicial hasta una respuesta concreta.

Este nuevo canal incorporará capacidades de **Inteligencia Artificial**, que permitirán ofrecer una primera capa de atención automatizada, mejorar la eficiencia en la gestión de consultas y facilitar la derivación a profesionales cuando sea necesario, garantizando siempre un modelo de uso controlado, seguro y alineado con la información institucional de la FSG.

El presente pliego tiene como finalidad definir el contexto y las bases para la contratación de una solución tecnológica que permita diseñar, desarrollar, implantar y mantener el Centro Social Virtual de la FSG.

Expediente INNO-0001-2026

## II. CONTENIDO DEL TRABAJO.

Las ofertas deberán cubrir como mínimo todos los contenidos que se describen a continuación:

La solución deberá diseñarse como una **plataforma digital de atención**, accesible a través de entorno web, con enfoque responsive y orientado a dispositivos móviles, que permita dar servicio a distintos tipos de usuarios, incluyendo personas anónimas, registradas y participantes en programas de la FSG.

El sistema deberá integrar capacidades de interacción automatizada y atención humana, garantizando la continuidad del servicio y la posibilidad de escalar la atención en función de las necesidades de cada caso. Asimismo, deberá asegurar la disponibilidad continua del servicio para el primer nivel de atención.

El desarrollo del proyecto se llevará a cabo siguiendo un enfoque **incremental y ágil**, que permita la validación progresiva de funcionalidades y la adaptación del alcance en función de los resultados obtenidos durante la fase de análisis y definición.

### i Componentes principales de la solución

El Centro Social Virtual se estructurará en una serie de módulos o componentes funcionales que, de forma integrada, darán soporte al conjunto de la solución.

La solución contará con una **landing page o espacio de entrada**, cuya función será presentar de manera clara el propósito del Centro Social Virtual, facilitar el acceso al sistema y ofrecer una primera orientación a las personas usuarias.

A partir de este punto, el sistema dispondrá:

- De un **entorno principal o aplicación web**, que actuará como espacio central de interacción. Este entorno organizará la navegación del usuario, dará acceso a los distintos servicios disponibles y constituirá la interfaz principal de uso del sistema.
- Se incorporará un **módulo conversacional basado en Inteligencia Artificial**, que actuará como punto de entrada a la interacción, canalizando las consultas de las personas usuarias e integrando las capacidades de orientación automatizada del sistema.
- La solución incluirá un **módulo de atención y derivación a profesionales**, destinado a gestionar la intervención de los equipos humanos de la FSG, facilitando la continuidad de la atención y la integración de distintos canales de contacto.
- Se incorporará un **módulo de formularios y firma electrónica**, orientado a la recogida de información estructurada y al soporte de procesos administrativos y de tramitación dentro del sistema.

## Expediente INNO-0001-2026

El sistema deberá contemplar, asimismo, los siguientes componentes:

- **Gestión de usuarios y perfiles**, que permita administrar el registro, la autenticación y los distintos niveles de acceso en función de la relación de cada persona con la FSG.
- **Módulo de contenidos y fuentes de información**, encargado de gestionar la información institucional, integrar contenidos internos y externos y servir de base para los procesos de consulta e interacción.
- **Sistema de analítica y métricas**, que permita monitorizar el uso de la plataforma, analizar el comportamiento de las personas usuarias y obtener indicadores de rendimiento y calidad del servicio.

### ii Evolución y escalabilidad

El Centro Social Virtual se plantea como un proyecto de carácter evolutivo, por lo que la solución deberá diseñarse de manera que permita la incorporación progresiva de nuevas funcionalidades y servicios, así como su adaptación a nuevas necesidades.

En este sentido, el sistema deberá ser escalable tanto en número de usuarios como en volumen de uso, evitando la necesidad de rediseños estructurales ante futuras ampliaciones.

El alcance funcional del CSV podrá ajustarse y evolucionar a lo largo del tiempo, en función de las necesidades detectadas y de los resultados obtenidos durante su implantación y uso.

### iii Requisitos funcionales

La solución propuesta deberá dar respuesta a los siguientes requisitos funcionales, alineados con los objetivos del Centro Social Virtual (CSV) y orientados a ofrecer una experiencia de atención digital accesible, guiada y centrada en la resolución de necesidades de las personas usuarias. Se trata de la base funcional mínima que deberá contemplar la solución, pudiendo ser concretados y priorizados durante la fase de análisis y definición.

#### a. Acceso y entrada al sistema

El sistema deberá:

- Permitir el acceso desde dispositivos móviles.
- Facilitar una entrada clara y comprensible al servicio.
- Incorporar mecanismos de registro simples y accesibles.
- Ofrecer opciones de ayuda o contacto desde el inicio de la interacción.

**Expediente INNO-0001-2026**

b. Interacción inicial y detección de necesidades

El sistema deberá:

- Permitir iniciar la interacción mediante un sistema conversacional o selección guiada.
- Recoger únicamente la información imprescindible en una primera fase.
- Identificar y clasificar de forma automatizada la necesidad del usuario.

c. Orientación y acompañamiento

El sistema deberá:

- Proporcionar información clara, estructurada y comprensible.
- Adaptar las respuestas al contexto de la persona usuaria.
- Guiar al usuario de forma progresiva en función de su necesidad.
- Evitar la sobrecarga de información, priorizando la utilidad y la acción.

d. Ejecución de acciones

El sistema deberá permitir:

- Iniciar trámites o solicitudes dentro del entorno.
- Complimentar formularios de forma guiada.
- Solicitar citas con profesionales de la FSG.
- Manifestar interés en servicios o programas.
- Adjuntar documentación cuando sea requerido.

e. Derivación a atención humana

El sistema deberá:

- Identificar los casos que requieran intervención humana.
- Derivar la solicitud al equipo correspondiente.
- Informar al usuario sobre el estado de su solicitud.
- Garantizar la continuidad de la atención entre canales automatizados y humanos.
- Facilitar el seguimiento de las interacciones iniciadas.

f. Accesibilidad y usabilidad funcional

El sistema deberá:

#### **Expediente INNO-0001-2026**

- Garantizar una navegación sencilla e intuitiva.
- Utilizar un lenguaje claro y accesible.
- Minimizar el número de pasos en los procesos.
- Adaptarse a personas con distintos niveles de competencia digital.

### **III. REQUISITOS TÉCNICOS DEL SERVICIO:**

#### **i Interfaz y accesibilidad**

La solución deberá:

- Cumplir como mínimo con WCAG 2.1 nivel AA.
- Implementar diseño responsive con enfoque mobile-first.
- Incluir opciones de alto contraste.
- Garantizar navegación sencilla e intuitiva.
- Incorporar de lectura por voz

#### **ii Bases del sistema CSV**

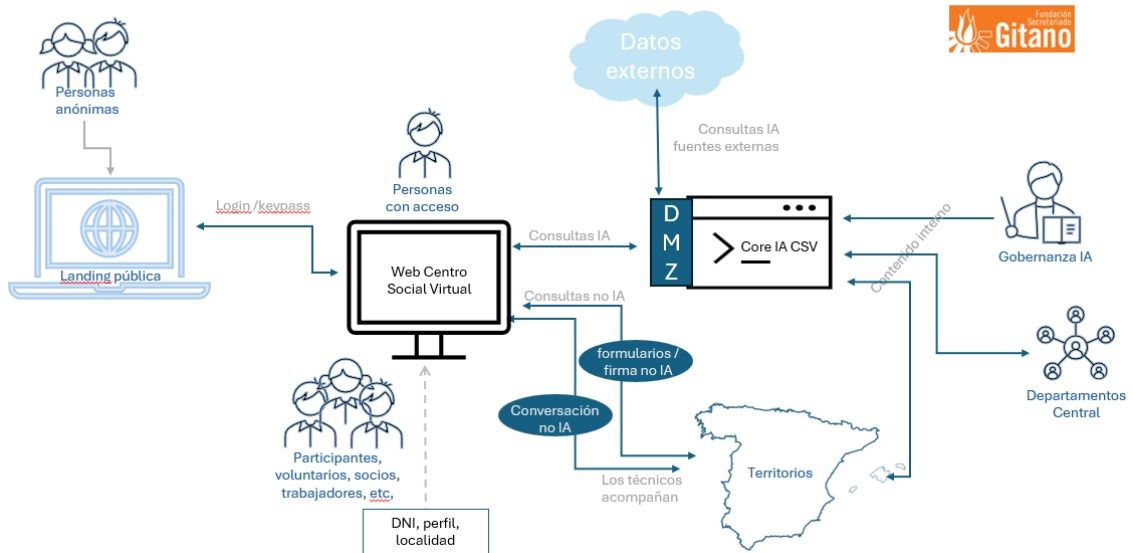
La navegación estará guiada por IA contextual. La solución deberá garantizar:

- Viabilidad técnica y económica a largo plazo.
- Arquitectura modular.
- Capacidad de ampliación en usuarios y funcionalidades sin rediseño estructural.

Desde el punto de vista de sistema se prevén tres partes:

1. Landing page, que explica el funcionamiento a grandes rasgos de CSV
2. Aplicación web CSV, que permite la navegación, anonimizado o con login.
3. Core CSV: motor IA de búsquedas/soluciones que busca información interna y externa controladamente y que propone respuestas.
4. Módulo de formularios y firmas
5. Modulo conversacional

## Expediente INNO-0001-2026



El sistema debe tener un aspecto sencillo de cara a los usuarios/as, si bien se trata de un complejo que:

- Atiende tanto a personas anónimas que desean información general, personas que se han registrado con usuario /clave y quieren conocer IA más o incluso convertirse en participantes de FSG y por último actuales participantes que por alguna razón quieren navegar o investigar en el CSV, además de contar con su contacto personal en FSG.
- Contempla una respuesta por parte de modulo central IA (Core IA CSV), pero también debe estar disponible un punto de acceso personal (asíncrono) por el cual algún técnico de FSG responda a las necesidades de los usuarios y si lo considera necesario enfocarlos a participar en algún programa de FSG.
- En cuanto al módulo IA, gestionará tanto información interna de FSG que aporten los territorios de información local o los departamentos de central, así como información externa regulada por la gobernanza en el caso de consultas IA.
- El sistema no tiene integración directa con el resto de las aplicaciones de FSG, pero podrá consultar un fichero plano de DNIs de participantes, voluntarios, socios, donantes, trabajadores, antiguos trabajadores y demás base social de la que tenemos datos.
- El desarrollo se planteará de forma incremental, aplicando agile, de forma que por ejemplo primero se trabajará en el modelo IA, después en espacios privados de usuario y finalmente en la gestión como participantes
- Como proyecto de innovación que es el CSV, los requisitos no son cerrados y podrán cambiar, evolucionar a lo largo del proyecto.
- En todo momento se deberá poder concertar cita con profesionales del territorio más cercano de FSG. Si la persona se ha registrado, el profesional podrá consultar el histórico realizado en el CSV con dicha persona.

### Expediente INNO-0001-2026

- Se podrán gestionar los trámites acompañando a la persona, en el cumplimiento de formularios, información sobre protección de datos y firma de aceptación. Es necesario por tanto un sistema de firma de acuerdos.
- El CSV tendrá también que gestionar los documentos aportados y firmados, aunque finalmente se trasladen a otras aplicaciones o repositorios de FSG
- En FSG existe una aplicación que alberga los datos de participantes (Portal de Programas), por lo que, si algún usuario decide participar de alguno de nuestros programas, esa gestión se realizara por fuera de el CSV.

#### iii Agente de Inteligencia Artificial

El adjudicatario desarrollará un agente de IA propio, con funciones principalmente:

- Clasificadoras
- Derivadoras
- Generación de respuestas estructuradas y acotadas

No se trata de un modelo generativo abierto de propósito general, sino de un sistema controlado, alineado con información institucional validada.

El agente IA actuará como mediador/conductor virtual dentro del entorno. Será el módulo encargado de las primeras respuestas a las personas que conecten con el centro social virtual.

El agente deberá:

- Alimentarse exclusivamente de información institucional facilitada por la FSG.
- Consultar una copia asíncrona parcial de una BBDD interna para verificación de condición de participante.
- Utilizar únicamente URLs públicas previamente autorizadas como fuentes confiables.

Queda expresamente prohibido:

- El entrenamiento de modelos externos con datos internos de la FSG.
- La reutilización de datos institucionales para fines distintos al objeto del contrato.

El desarrollo deberá incorporar descripción del modelo de gobernanza del dato teniendo en cuenta:

- Las 3 fuentes detectadas hasta el momento de entrada de datos:
  - o Documentación de los equipos de central
  - o Documentación de los equipos de en los territorios.
  - o Webs externas revisadas por la FSG
- La definición de roles y responsabilidades
- Gestión y evaluación de riesgos
- Registro y trazabilidad de interacciones
- Auditorías periódicas.

## Expediente INNO-0001-2026

### iv Infraestructura

El adjudicatario deberá incluir propuesta de alojamiento infraestructura.

- Excepto la landing page, el resto de la solución podrá alojarse en infraestructura proporcionada por la FSG. Si bien se podrá contemplar una solución IaaS.
- Deberá cumplir con las políticas internas de ciberseguridad que establece ENS nivel básico. (ver el epígrafe “Esquema Nacional de Seguridad”)

La propuesta deberá incluir obligatoriamente:

- Diagrama detallado de arquitectura. Separación entre capa de presentación, lógica y flujo de datos. Diseño de conexión mediante DMZ.
- Descripción detallada del modelo IA, incluyendo costes de mantenimiento.
- Diseño modular y escalable. Los productos deben ser ágiles, de forma que permitan validar por ciclos las funcionalidades, por ejemplo:
  - a. Soluciones IA y modelo de mantenimiento
  - b. Registro de usuarios
  - c. Funcionalidades de apoyo
    - Accesos diferenciados pendientes de definir, por ejemplo:
    - Administrador de herramienta
    - Técnicos territoriales
    - Técnicos sede central
    - Gobernanza
    - Usuarios participantes
    - Usuarios no participantes
    - Anónimo

No se valorarán descripciones genéricas o comerciales sin soporte técnico.

### v Soporte y mantenimiento de CSV

a) Gestión de parches y vulnerabilidades. El adjudicatario deberá:

- Definir tiempos máximos de respuesta para la corrección de incidencias.
- Establecer procedimiento de actualización de seguridad.
- Informar de vulnerabilidades críticas detectadas.
- Garantizar actualizaciones de dependencias.  
(Los tiempos podrán concretarse en el SLA en fase administrativa).

b) Ofrecer un modelo de IA que sea seguro y sostenible en el tiempo

- a. Evitar altos costes de mantenimiento
- b. Analizar previamente el uso de IA segura y proponer modelos económicos

**Expediente INNO-0001-2026**

- c. Proponer infraestructura necesaria y ajustada a la solución con los menores costes recurrentes para FSG
- d. Proponer soluciones de crecimiento tanto en análisis de datos, IA, como en número de accesos.

vi Esquema Nacional de Seguridad

La solución deberá diseñarse, desarrollarse e implantarse conforme a lo establecido en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en su nivel básico, regulado por el Real Decreto 311/2022, integrando la seguridad desde el diseño y hasta la puesta en producción.

El producto final deberá garantizar las dimensiones de:

- Confidencialidad
- Integridad
- Disponibilidad
- Autenticidad
- Trazabilidad

El adjudicatario deberá acreditar el cumplimiento de los siguientes requisitos:

vii Requisitos de ciclo de vida y proceso

- a) Desarrollo Seguro (S-SDLC). El adjudicatario deberá aplicar una metodología de ciclo de vida de desarrollo seguro (Secure Software Development Life Cycle – S-SDLC) que incluya:

- Análisis de riesgos desde la fase inicial.
- Identificación de amenazas.
- Revisión de requisitos de seguridad.
- Validación de controles antes de la puesta en producción.

- b) Gestión de configuración y cambios

El software deberá desarrollarse en entornos separados e independientes:

- Desarrollo
- Pruebas
- Producción

Deberá existir:

- Control estricto de versiones.
- Registro de cambios.
- Identificación del responsable de cada modificación.
- Procedimiento formal de despliegue.

## Expediente INNO-0001-2026

### c) Pruebas de seguridad

Antes de la entrega final, el adjudicatario deberá aportar evidencias documentadas de:

- Análisis estático de código (SAST – caja blanca).
- Pruebas dinámicas de seguridad (DAST – caja negra).
- Corrección de vulnerabilidades detectadas.

La FSG podrá requerir pruebas adicionales o revisión independiente si lo considera necesario.

## viii Funcionalidades de seguridad en el software

a) Control de accesos y autenticación. El sistema deberá permitir:

- Identificación única de usuarios cuando proceda.
- Gestión de permisos basada en roles.
- Procedimiento formal de definición de perfiles de acceso.
- Restricción de accesos a BBDD internas conforme a mínimos privilegios.

b) Registro de actividad (Logs)

El software deberá generar trazas de auditoría que incluyan, al menos:

- Accesos al sistema.
- Consultas a bases de datos internas.
- Modificaciones de datos críticos.
- Incidentes de seguridad.
- Errores relevantes.

Los registros deberán:

- Garantizar trazabilidad.
- Estar protegidos frente a alteraciones.
- Mantenerse conforme a política de retención definida.

c) Cifrado de datos. Se exigirá:

- Cifrado en tránsito mediante protocolos seguros (HTTPS/TLS actualizados).
- Cifrado en reposo cuando proceda.
- Uso de algoritmos criptográficos reconocidos y actualizados.
- Gestión segura de claves.

## ix Documentación y cumplimiento normativo

El adjudicatario deberá entregar:

a) Guía de instalación y configuración segura

Manual detallado que incluya:

- Procedimiento de despliegue.
- Configuración segura recomendada.
- Dependencias técnicas.

**Expediente INNO-0001-2026**

b) Declaración de conformidad o documentación para certificación ENS

El proveedor deberá facilitar la documentación técnica necesaria que permita al sistema alcanzar la certificación ENS nivel básico, incluyendo:

- Análisis de riesgos.
- Declaración de aplicabilidad.
- Evidencias de controles implementados.

c) Protección de datos (RGPD)

Dado que el sistema tratará datos personales, el adjudicatario deberá:

- Garantizar cumplimiento del RGPD.
- Incluir cláusulas específicas de tratamiento de datos.
- Aplicar principios de minimización y privacidad desde el diseño.
- Garantizar que los datos de la entidad no se utilizarán para entrenamiento externo.

x Analítica y métricas

La plataforma deberá incluir sistema de métricas que permita (entre otras):

- Número de accesos.
- Tipología de consultas.
- Derivaciones realizadas.
- Tiempo medio de atención.
- Indicadores de eficiencia y calidad.

**Expediente INNO-0001-2026**

xi Entregables

El adjudicatario deberá entregar obligatoriamente:

- Código fuente completo.
- Repositorio estructurado.
- Documentación técnica detallada.
- Manual de administración.
- Manual de seguridad.
- Plan de continuidad.
- Formación técnica al equipo designado por la FSG.

Finalmente, **se valorará la inclusión de:**

- Casos de éxito o referencias en proyectos similares.
- Prototipos, demos o ejemplos de soluciones similares.
- Propuestas de valor añadido no incluidas explícitamente en el pliego.
- Aportación de horas adicionales de trabajo sin coste para la FSG, destinadas a la mejora, evolución o ampliación de la solución propuesta.

Para que conste a los efectos oportunos se firma el presente documento en Madrid a 08/05/2026

Arantza Fernández Espiñeira  
Subdirectora General de Empleo y Responsable del Área de Innovación

**Expediente INNO-0001-2026**

**ANEXO III.- MODELO DE PROPOSICIÓN.**

El abajo firmante D....., ,  
mayor de edad, con DNI núm. ...., y domicilio a efectos de notificaciones  
en....., en nombre propio (o en representación de....., con CIF  
núm. ....), habiendo conocido la convocatoria del procedimiento de contrato  
negociado para la prestación de los servicios de .....

HACE CONSTAR:

1º Que cumple todas y cada una de las condiciones exigidas en el Pliego de Cláusulas para la  
adjudicación del contrato.

2º Que acepta plenamente todas las cláusulas del Pliego y todas las demás obligaciones que se deriven  
si resulta adjudicatario del contrato.

3º Que se compromete a la ejecución del contrato en cuestión de precio según la oferta económica  
propuesta.

Lugar, fecha y firma.

Expediente INNO-0001-2026

**ANEXO IV.- MODELO DE FICHA DE ALTA DEL/A PARTICIPANTE PARA OPERACIONES FINANCIADAS POR FSE+ DE INCLUSIÓN SOCIAL, GARANTIA INFANTIL Y LUCHA CONTRA LA POBREZA**



La normativa comunitaria obliga a la recogida de datos de las personas participantes para el seguimiento, evaluación, gestión financiera, verificación y auditoría.

Fecha de alta: \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_\_\_ Id Portal Programas: \_\_\_\_\_

**Operación adscrita:**

- Itinerarios integrados de inclusión socio-laboral para la población gitana: ACCEDER.
- Itinerarios Integrados de Inclusión Educativa y Socio-laboral para la Población Gitana (PROMOCIONA: "De la escuela al empleo").
- Promoción de la Inclusión Socioeconómica de las Mujeres Gitanas: CALÍ, por la Igualdad de las Mujeres Gitanas.
- Programa de Sensibilización y Acompañamiento para la Lucha contra la Desigualdad y la Discriminación de la Población Gitana.
- Empleando Digital Sinergia. Prioridad 6 "Acciones Sociales Innovadoras"

Nombre: \_\_\_\_\_

Apellidos: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

CP: \_\_\_\_\_ Ciudad: \_\_\_\_\_ Provincia: \_\_\_\_\_

Teléfono de contacto: \_\_\_\_\_ E mail: \_\_\_\_\_

Género:  Hombre  Mujer  No binario

Fecha Nacimiento (dd/mm/aaaa): \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_\_\_

DNI/NIE(con letra): \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

**Registro en el servicio público de empleo:**

- Sí \*Fecha inscripción \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_\_\_ (cumplimentar **solo** en el caso de estar inscrito)
- No

**Nivel de estudios finalizados (marcar únicamente el nivel más alto superado)**

- Nivel CINE 0 – Analfabetos y estudios primarios incompletos. (personas de 16 o más años)
- Nivel CINE 1 – Estudios enseñanza primaria (hasta 6º primaria)
- Nivel CINE 2 – Primer ciclo de enseñanza secundaria (1º, 2º, 3º ESO). Certificado de profesionalidad de nivel 1 y nivel 2 y similares.
- Nivel CINE 3 – Segundo ciclo de enseñanza

- Nivel CINE 4 – Enseñanza postsecundaria, no superior (Bachillerato). Cert. de prof. nivel 3; programas de corta duración que requieren 2ª etapa de secundaria y similares.
- Nivel CINE 5 – Educación superior (FP Grado Superior). Títulos propios universitarios que precisan del título de bachiller, de duración igual o superior a 2 años.
- Nivel CINE 6 – Educación superior (universidad).

**Expediente INNO-0001-2026**

- En activo (si es activo, señalar la opción que le corresponda de las siguientes)
- Desempleado/a       Larga duración (marcar si procede)  
 Trabajando       Cuenta ajena /  Cuenta propia  
 Autónomo/a  
 Trabajador/a familiar
- Inactivo/a

**Otras características (marcar una o varias opciones)**

- Personas de origen extranjero  
 Nacionales de terceros países  
 **minorías (incluidos los gitanos). Sensible.**  
 Personas discapacitadas. *Sensible.*  
 Zona rural  
 Sin hogar/exclusión residencial

**Inscrito en sistemas de educación/o formación:**     Sí     No

La persona abajo firmante declara que con la fecha \_\_\_\_\_ son ciertos los datos recogidos en esta ficha. Así mismo declara conocer que va a participar en una actividad que cuenta con el apoyo **del Fondo Social Europeo**.

**Firmado:**

La persona abajo firmante declara que, habiendo sido requerido a ello, sin embargo, **no desea aportar los datos** referidos al apartado de las características sociales en el momento de entrada al programa acogándose al artículo 8 de la Directiva 95/46/CE.

**Firmado:**

**INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

A continuación, de acuerdo con la normativa de protección de datos vigente<sup>1</sup>, le informamos de los aspectos básicos relativos al tratamiento de sus datos personales:

---

<sup>1</sup> Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) y Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

**Expediente INNO-0001-2026**

<b>Responsable del tratamiento</b>	Fundación Secretariado Gitano ("FSG"), entidad con NIF con CIF G-83117374 y domicilio en la calle Ahijones, s/n, 28018 Madrid.
<b>Finalidad</b>	Gestión, ejecución, seguimiento, justificación, control, difusión y cualquier otro tratamiento necesario para el desarrollo de los programas de referencia.
<b>Legitimación</b>	Consentimiento
<b>Destinatarios</b>	Sus datos podrán ser cedidos a las administraciones públicas para el <b>seguimiento, evaluación, gestión financiera, verificación y auditoría de las actividades y programas de la FSG</b> . La remisión de la información a las administraciones se realiza de acuerdo con la normativa reguladora de los programas de referencia. Asimismo, se podrán comunicar a terceros que colaboren con la FSG para la realización de los fines propios de esta, cumpliendo con las garantías y obligaciones señaladas en la normativa.
<b>Delegado/a de Protección de Datos (DPD)</b>	La FSG ha designado a una persona como DPD. Puede contactar con ella en la dirección <a href="mailto:tratamientodedatospersonales@gitanos.org">tratamientodedatospersonales@gitanos.org</a> y en el domicilio social anteriormente indicado.
<b>Derechos</b>	Los/as interesados/as pueden ejercer sus derechos en el correo del DPD señalado y en el domicilio de la entidad indicado previamente, acompañando en ambos casos fotocopia de su DNI/NIE. Si consideran que sus peticiones no han sido debidamente atendidas, los interesados podrán contactar con la autoridad de supervisión competente, la Agencia Española de Protección de Datos, ( <a href="http://www.agpd.es">www.agpd.es</a> ), el Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía ( <a href="http://www.ctpdandalucia.es">www.ctpdandalucia.es</a> ), la Autoridad Catalana de Protección de Datos ( <a href="https://apdc.gencat.cat/">https://apdc.gencat.cat/</a> ) o la Agencia Vasca de Protección de Datos, según corresponda ( <a href="http://www.avpd.euskadi.eus">www.avpd.euskadi.eus</a> ).
<b>Información adicional</b>	Puede consultar la información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra web: <a href="http://www.gitanos.org">www.gitanos.org</a> ( <a href="https://www.gitanos.org/aviso_legal.html">https://www.gitanos.org/aviso_legal.html</a> )

**FIRMADO:**

Fecha (dd/mm/aa): \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_\_\_

Firma del participante: \_\_\_\_\_