

AJUNTAMENT ^D TORRENT

Servicio de Modernización Tecnológica e Informática (MTI)

Torrent Moderniza

Plan Estratégico MTI de la Ciudad de Torrent



Contenido

1.	Introducción	3
2.	Marco de referencia y visión de ciudad	3
2.1.	Visión de ciudad en la Vanguardia	4
2.2.	Alineación con la Agenda Urbana (marco de ciudad)	4
3.	Líneas estratégicas y proyectos.....	6
3.1.	03.01 - Resiliencia, Medio Ambiente y Ciudad Sostenible	6
3.2.	05.02 – Movilidad Inteligente y Gestión del Tráfico	8
3.3.	06.03 – Servicios Sociales Digitales y Cohesión.....	9
3.4.	09.04 - Gobierno Digital y Administración Sin Papeles	10
3.5.	09.05 - Ciudad Inteligente y Gobernanza de Datos.....	12
3.6.	09.06 - Inteligencia Artificial y Atención Ciudadana	14
3.7.	09.07 – Servicios Municipales Digitales.....	15
3.8.	10.08 – Infraestructura y Trabajo Colaborativo	17
4.	Gobernanza y Coordinación	18
4.1.	Indicadores de seguimiento	18
5.	Financiación y Alianzas	19
6.	Cronograma y fases de implementación (2025-2029)	20
6.1.	Fase 1 · Fundamentos, gobernanza y primeras capacidades (2025–primer trimestre 2026).....	20
6.2.	Fase 2 · Servicios digitales clave, movilidad inteligente y resiliencia operativa (abril 2026–finales de 2026)	21
6.3.	Fase 3 · Integración inteligente, IA aplicada y despliegue de ciudad (2027–verano 2028)	21
6.4.	Fase 4 · Consolidación, evaluación, documentación y cierre de ciclo (finales de 2028–2029).....	22
6.5.	Coherencia con el Gantt operativo y flexibilidad del cronograma.....	24
7.	Evaluación y Seguimiento.....	24
8.	Comunicación y Difusión del Plan	25
	Anexo 1 – Estrategia de implantación de IA.....	26

1. Introducció

Torrent es hoy la segunda ciudad más poblada de la provincia de Valencia y un referente en la comarca de l'Horta Sud. Su carácter acogedor y diverso la convierte en una ciudad con identidad propia: moderna y dinámica, pero también enraizada en sus tradiciones. Esa combinación de raíces sólidas y vocación de futuro es la que marca la hoja de ruta de las políticas municipales.

El episodio de la DANA de 2024 supuso un punto de inflexión. Los daños sufridos por viviendas, infraestructuras y espacios públicos evidenciaron la importancia de reforzar la capacidad de prevención, anticipación y respuesta ante emergencias y fenómenos meteorológicos extremos. Pero, al mismo tiempo, abrió la puerta a una oportunidad: reconstruir mejor y orientar la acción municipal hacia un modelo de ciudad más seguro, sostenible y digital.

Torrent cuenta ya con un importante bagaje de planificación estratégica en materias como urbanismo, movilidad, energía, digitalización, cohesión social o patrimonio. Iniciativas como la Agenda Urbana, la EDUSI, el Plan Director Smart City, el PACES o el PMUS han marcado en los últimos años un rumbo claro hacia la modernización. El presente plan se sitúa en esa trayectoria, aportando una visión integrada y orientada a resultados visibles para la ciudadanía.

Este documento nace, por tanto, en un contexto singular: el de una ciudad que se enfrenta al reto de reforzar su resiliencia y de acelerar la modernización de su administración, al tiempo que aprovecha de manera eficaz los recursos europeos y estatales de recuperación (Next Generation EU, PRTR, EDIL). Con esa mirada, Torrent Moderniza pretende ser mucho más que un plan TIC: es una estrategia de transformación que pone la innovación al servicio de las personas.

2. Marco de referencia y visión de ciudad

El plan recoge y potencia anteriores iniciativas de modernización y digitalización llevadas a cabo en la ciudad de Torrent, integrándolas en una estrategia coherente y adaptada a los retos actuales. Se alinea con los planes estratégicos municipales en vigor y se complementa con las oportunidades de financiación disponibles a nivel europeo, estatal y autonómico. Todo ello enmarcado dentro de la **Agenda Urbana por la Recuperación de Torrent**, que actúa como eje de coordinación para las distintas políticas sectoriales.

Instrumentos de referencia:

- Planes municipales vigentes: **EDUSI, Smart City, PACES, PMUS, DocuTorrent**.
- Fondos de apoyo: **PRTR estatal, Next Generation EU, FEDER** y programas autonómicos de digitalización y resiliencia.
- Convocatoria de Fondos **EDIL**: línea de financiación estatal y europea para proyectos de modernización, digitalización y resiliencia.

- **Agenda Urbana por la Recuperación de Torrent**, como marco estratégico de ciudad que vertebra las distintas políticas sectoriales.
- **Lecciones aprendidas tras la DANA**: necesidad de reforzar la capacidad de anticipación, prevención y respuesta ante fenómenos de gran impacto.

2.1. Visión de ciudad en la Vanguardia

Torrent Moderniza sitúa la innovación tecnológica al servicio de las personas. Su objetivo es avanzar hacia:

- Una **administración digital más ágil, transparente y cercana**, sin papeles y con trámites multicanal.
- Una **ciudad conectada y resiliente**, que use datos y plataformas urbanas para anticipar necesidades, coordinar la movilidad y mejorar la toma de decisiones en tiempo real.
- Una **digitalización inclusiva y cohesionadora**, que refuerce la participación ciudadana, el acompañamiento social y la accesibilidad universal.

La modernización no se entiende solo como incorporación de herramientas digitales, sino como un **cambio cultural** que refuerza la calidad del servicio público y la confianza institucional. Se trata de consolidar un modelo de ciudad que combine seguridad, sostenibilidad, innovación y cohesión social: una **Torrent de futuro, al servicio de su ciudadanía**.

2.2. Alineación con la Agenda Urbana (marco de ciudad)

Torrent Moderniza se articula como plan sectorial de modernización subordinado a la Agenda Urbana por la Recuperación de Torrent. Sus Objetivos Estratégicos se codifican como [AU.OE], donde AU identifica el Eje de la **Agenda Urbana – Ciutat de Torrent** (dos dígitos, p. ej. 09), y OE el orden del objetivo operativo dentro de ese eje (también dos dígitos, p. ej. 09.01) que serán secuenciales sobre el total de este plan sectorial.

Correspondencia propuesta:

- 03.01 – Resiliencia, Medio Ambiente y Ciudad Sostenible → 3 (clima y resiliencia) y 4 (gestión de recursos); conexión con 5 (movilidad) cuando aplique.
- 05.02 – Movilidad Inteligente y Gestión del Tráfico → 5 (movilidad), con soporte de 9 (datos/ITS) y 10 (gobernanza e interoperabilidad).
- 06.03 – Servicios Sociales Digitales y Cohesión → 6 (inclusión y cohesión social), con apoyo de 9 (capacitación y servicios digitales) y 10 (marco organizativo).
- 09.04 – Gobierno Digital y Administración Sin Papeles → 9 (era digital/eAdministración) con apoyo de 10 (instrumentos y gobernanza).

- 09.05 – Ciudad Inteligente y Gobernanza de Datos → 9 (*smart city* y datos) con soporte de 10 (gobierno del dato, interoperabilidad).
- 09.06 – Inteligencia Artificial y Atención Ciudadana → 9 (innovación y servicios digitales) y 10 (gobernanza/ética); contribución transversal a 6 (inclusión y brecha digital).
- 09.07 – Servicios Municipales Digitales → 9 (servicios digitales) y 10 (transparencia y procedimientos).
- 10.08 – Infraestructura y Trabajo Colaborativo → 10 (capacidad institucional, normativa y seguridad), con soporte a 9 (ecosistema digital).

La Oficina Técnica del Plan (PMO) reportará resultados e indicadores agrupados por Eje de Agenda Urbana (AU) y por Objetivo Estratégico, además de por proyecto (PRJxx), para asegurar trazabilidad dentro del marco de ciudad.

Así pues, Torrent Moderniza se estructura en 8 EJES y 58 PROYECTOS.

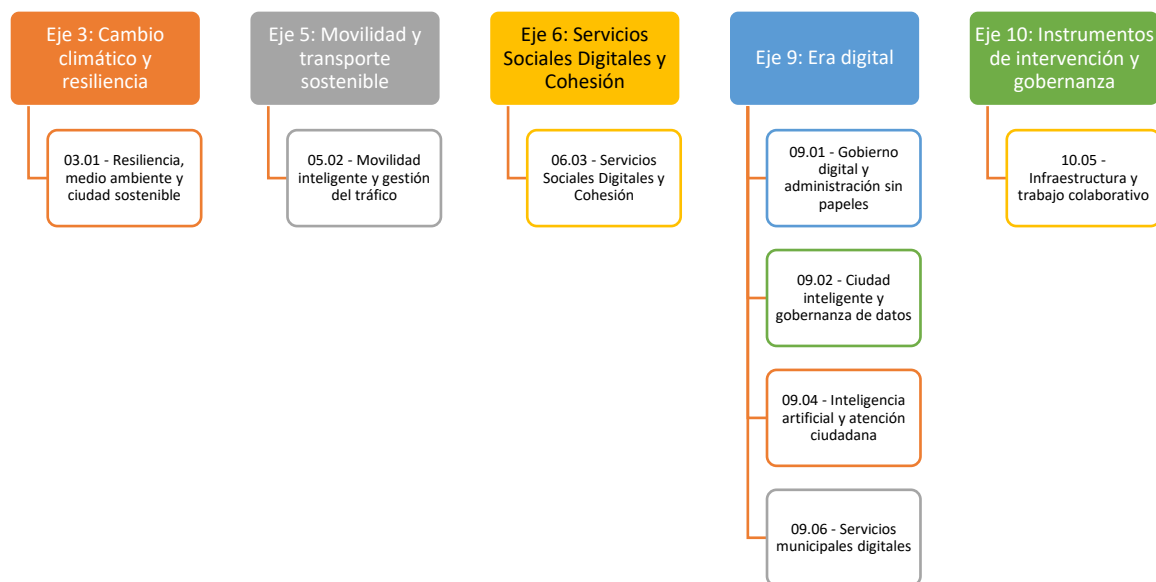


Figura 1 – Alineación del Plan con la Estrategia Urbana

3. Líneas estratégicas y proyectos

Las líneas estratégicas de Torrent Moderniza se estructuran en ***ocho ejes*** que agrupan los principales proyectos de modernización. Cada eje responde a una necesidad concreta de la ciudad y se concibe no solo como un listado de actuaciones, sino como una narrativa coherente que marca el rumbo hacia un modelo de administración más eficiente, transparente, resiliente y centrada en el ciudadano.

3.1. 03.01 - Resiliencia, Medio Ambiente y Ciudad Sostenible

Este eje refuerza la capacidad del municipio para anticipar, prevenir y responder a emergencias de distinta naturaleza: climáticas, ambientales, tecnológicas, industriales y de infraestructuras críticas. Integra sensorización, modelos predictivos, protocolos digitalizados y coordinación interdepartamental, con el propósito de proteger a las personas y al patrimonio urbano, reducir el impacto de episodios como inundaciones, incendios, seísmos, accidentes de transporte de mercancías peligrosas o fallos de suministros básicos (luz, agua, telefonía, internet), y garantizar la continuidad de la actividad municipal y ciudadana.

Este eje está orientado a consolidar un modelo de ciudad resiliente y sostenible, capaz de anticipar riesgos y gestionarlos de forma coordinada. Se centra en aprovechar la tecnología para mejorar la capacidad de respuesta, reducir vulnerabilidades y optimizar los recursos disponibles, integrando la modernización digital con la seguridad, la protección civil y el bienestar de la población.

Objetivo: Alinear TIC con sostenibilidad, resiliencia climática y gestión de emergencias.

Proyectos:

- **PRJ01. Mecanismos de coordinación y alertas multicanal.** La Plataforma CECOPAL constituirá el sistema operativo unificado para la gestión de emergencias en Torrent. Permitirá integrar en un único entorno toda la información necesaria para la anticipación, activación y coordinación multirriesgo (DANA, inundaciones, incendios, seísmos, episodios de calor, accidentes industriales o fallos de suministros críticos). El objetivo es disponer de un centro de mando digital que facilite una respuesta coordinada, rápida y basada en datos, tanto con los servicios municipales como con la ciudadanía. Alineación: AU·Eje 3 + AU·Eje 10.¹
- **PRJ02. Sensórica hídrica y pluviales.** Despliegue IoT en barrancos², zonas inundables, imbornales y colectores. Telemetría en tiempo real y mantenimiento predictivo para reducir inundaciones puntuales. Alineación: AU·Eje 3.³

¹ Incluido en PAI EDIL Dana 2026 - Agenda Urbana de Reconstrucción - <https://torrent.es/agenda-urbana-de-reconstruccion/>

² Considerando limitaciones impuestas por competencias CHJ

³ Incluido en PAI EDIL Dana 2026 - Agenda Urbana de Reconstrucción - <https://torrent.es/agenda-urbana-de-reconstruccion/>

- **PRJ03. Modelos predictivos y gemelos digitales de riesgos.** Integración de datos hidrológicos, sísmicos y atmosféricos en GIS. Simulaciones BIM/gemelos digitales y teledetección (drones térmicos, satélites Sentinel) para escenarios de El Vedat, Calicanto y casco urbano. Protocolos de uso en coordinación con emergencias. Alineación: AU·Eje 3; AU·Eje 9. · EDIL: OE3.
- **PRJ04. Gestión ambiental y energética + calidad del aire/ruido.** Monitorización de agua, energía y residuos. Red de calidad del aire y ruido con calibración y modelos de dispersión. Publicación de indicadores en el portal municipal, **con orientación a la gestión interna y la publicación en el portal municipal para datos abiertos y análisis técnico.** Alineación: AU·Eje 4; AU·Eje 3.
- **PRJ05. Paneles informativos de ciudad y emergencias (PMV+).** Paneles urbanos conectados con la plataforma de ciudad para mostrar indicadores de calidad de aire, consumo energético y avisos de emergencias. Avisos automatizables, **con orientación a la comunicación en tiempo real a la ciudadanía mediante paneles urbanos conectados a la plataforma de ciudad.** Alineación: AU·Eje 3. · EDIL: OE3.⁴
- **PRJ06. Gestión inteligente de edificios municipales.** Telemetría en tiempo real de consumos de energía y agua. Protocolos de evacuación digitalizados en colegios, polideportivos y edificios administrativos. Alineación: AU·Eje 4; AU·Eje 3. · EDIL: OE3.⁵
- **PRJ07. Simulacros de emergencias multirriesgo.** Entrenamiento conjunto de ciudadanía y servicios municipales para escenarios de seísmo, accidente químico, corte eléctrico prolongado, fuga de gas, accidente en autovía con transporte de mercancías peligrosas. Evaluación post-incidente para mejora continua. Alineación: AU·Eje 3; AU·Eje 6.
- **PRJ08. Plan digitalizado de continuidad de suministros.** Integración TIC con protocolos de compañías suministradoras (agua, luz, telefonía, internet). Cuadros de mando en tiempo real con información de cortes, alternativas de abastecimiento y rutas de emergencia. Alineación: AU·Eje 3; AU·Eje 10.
- **PRJ09. Plataforma integral de coordinación de emergencias.** Sistema unificado de supervisión y mando basado en un cuadro de mando integral que fusiona información procedente de IoT, GIS, movilidad, servicios urbanos y fuentes externas. Proporciona una visión operativa y estratégica en tiempo real para la toma de decisiones por parte de Policía Local, Protección Civil, Bomberos, servicios sanitarios y responsables municipales. Alineado con AU Eje 10 y elegible EDIL OE3.⁶

⁴ Incluido en PAI EDIL Dana 2026 - Agenda Urbana de Reconstrucción - <https://torrent.es/agenda-urbana-de-reconstruccion/>

⁵ Incluido en PAI EDIL Dana 2026 - Agenda Urbana de Reconstrucción - <https://torrent.es/agenda-urbana-de-reconstruccion/>

⁶ Incluido parcialmente en PAI EDIL Dana 2026 - Agenda Urbana de Reconstrucción - <https://torrent.es/agenda-urbana-de-reconstruccion/>

- **PRJ57. Sistema Municipal de Protección a Víctimas y Atención Ciudadana:** El proyecto habilitará un sistema municipal de apoyo y protección para mujeres y personas en situación de riesgo mediante una aplicación móvil segura, con funciones de botón SOS, envío de ubicación en tiempo real, grabación probatoria y conexión directa con la Policía Local y los servicios especializados del Ayuntamiento. Integrado con la App Municipal y los sistemas de coordinación (CECOPAL), permitirá activar respuestas rápidas ante emergencias personales, mejorar la atención a víctimas de violencia de género y reforzar la seguridad comunitaria mediante tecnología accesible, confidencial y orientada al bienestar y la protección de la ciudadanía.

Dependencias principales: Urbanisme, Habitatge i Medi Ambient (planeamiento, gestión urbanística, barrancos, residuos, energía, zonas verdes, infraestructuras públicas).

Coordinación:

- Protecció Civil i Mobilitat (área de Seguretat Ciutadana) para planes de emergencias.
- Serveis Socials para planes de apoyo a población vulnerable en emergencias.
- Hisenda para dotación de recursos y contratación.

3.2. 05.02 – Movilidad Inteligente y Gestión del Tráfico

Este objetivo estratégico crea un marco específico para la movilidad urbana. Persigue una gestión coordinada y basada en datos del sistema semafórico, el tráfico y el estacionamiento, mejorando la seguridad vial, los tiempos de viaje y la sostenibilidad. Todo ello se apoya en la Plataforma Smart City (09.05) y un gobierno del dato y la privacidad robustos.

Objetivo: Optimizar la movilidad urbana y la seguridad vial mediante coordinación semafórica, ITS y datos en tiempo real.

- **PRJ10. Coordinación Semafórica Inteligente (ITS):** Centro de Gestión de Tráfico, control adaptativo por corredores, prioridad selectiva (bus/servicios de emergencia), integración con sensores de campo y plataforma Smart City para orquestación y analítica.⁷
- **PRJ11. Aforos y conteo (cámaras/espiras/LPR):** Aforos y velocidades en tiempo real, mapas de congestión y puntos de concentración de siniestros (seguridad vial). Diseño con DPIA/privacidad por diseño y gobernanza del dato (calidad, retención, acceso por propósito).
- **PRJ12. Aparcamiento inteligente y guiado:** Sensorización de ocupación en superficie y parkings; guiado dinámico en app municipal y paneles de mensajería

⁷ Solicitado en IVACE-i (fondos FEDER)

variable; integración con zonas reguladas y, cuando proceda, con pago/bonificaciones.

- **PRJ13. Pasos de peatones inteligentes:** Balizamiento activo y detección de presencia para ajuste semafórico y aviso al conductor; mejora de la visibilidad nocturna/lluvia y alineación con criterios de accesibilidad universal.
- **PRJ14. Observatorio de Movilidad Urbana (OMU):** Plataforma de análisis de movilidad que integre y visualice los datos de tráfico, transporte público, aforos, accidentes y emisiones. Permitirá generar indicadores en tiempo real, mapas dinámicos y cuadros de mando para la toma de decisiones, con publicación de datos abiertos en la web municipal.
- **PRJ15. Gestión de movilidad en eventos y comunicación ciudadana.** Plataforma integrada para la gestión de cortes de calles, desvíos de tráfico y cambios temporales de circulación derivados de obras, fiestas o grandes eventos. Conexión con Policía Local, Urbanismo y Cultura para programar incidencias y comunicar afecciones en tiempo real. Incluye avisos proactivos multicanal (app municipal, web, paneles dinámicos, mensajería) y servicios de suscripción personalizados para ciudadanía y empresas (avisos por barrio, por tipo de vehículo, accesibilidad, carga y descarga). Se contempla también la apertura de una API pública para operadores logísticos y empresas de reparto.

Dependencias principales: Hisenda i Mobilitat (tráfico, transporte público, aparcamientos, Policía Local).

Coordinación:

- Urbanisme para integración con planificación urbana y obras en vía pública.
- Protecció Civil para gestión de emergencias viales.
- Desenvolupament Econòmic para movilidad en mercados y comercio.

3.3. 06.03 – Servicios Sociales Digitales y Cohesión

Este objetivo operativo impulsa servicios digitales para personas mayores y colectivos vulnerables, combinando acompañamiento y teleasistencia no intrusiva, envejecimiento activo y alfabetización digital. Se diseña con privacidad por defecto, supervisión profesional del área de Servicios Sociales y cofinanciación prioritaria mediante EDIL-OE6 (Fomentar la cohesión social).

Objetivo: Impulsar servicios digitales inclusivos que refuercen la autonomía y la participación de personas mayores, familias vulnerables, inmigrantes, personas con discapacidad y colectivos con bajo nivel educativo, garantizando la igualdad de acceso a trámites, recursos y formación digital. Se prioriza la reducción de la brecha digital mediante acompañamiento, equipamiento en espacios municipales y formación práctica adaptada a cada colectivo.

Proyectos:

- **PRJ16. Acompañamiento y teleasistencia avanzada a mayores.** Kit no intrusivo (botón de ayuda/detección de caídas/patrones), panel profesional, integración básica con gestor de SS.SS., DPIA específica y retención corta. Piloto 50 hogares. Alineación: AU·Eje 6, AU·Eje 9. · EDIL: OE6.
- **PRJ17. Envejecimiento activo y participación.** Portal/app con agenda unificada, inscripciones sencillas, notificaciones, “modo letra grande/alto contraste” y soporte en centros de mayores. Alineación: AU·Eje 6, AU·Eje 9.
- **PRJ18. Ciudadanía digital inclusiva (familias e inmigrantes).** Programas de alfabetización digital básicos para familias con bajo nivel educativo, inmigrantes y colectivos gitanos. Talleres en centros sociales y educativos, coordinados con el Departamento de Educación, sobre el uso de plataformas escolares, Cl@ve, sede electrónica, WhatsApp y aplicaciones de comunicación familiar. Alineación: AU·Eje 6, AU·Eje 9. · EDIL: OE6.
- **PRJ19. Ciudadanía digital senior (formación a mayores).** Talleres prácticos (Cl@ve, cita previa, pagos, sede, app municipal y seguridad básica), itinerarios por niveles y Aula Digital Senior (bibliotecas/centros). Alineación: AU·Eje 6, AU·Eje 9.
- **PRJ20. Ciudadanía digital joven (estudiantes).** Alfabetización digital para jóvenes y estudiantes (identidad digital, sede, seguridad, competencias básicas), con itinerarios prácticos y colaboración de centros educativos. Alineación: AU·Eje 6, AU·Eje 9.
- **PRJ21. Equipamiento digital en centros sociales.** Dotación de ordenadores, conexión y espacios de acompañamiento digital en centros sociales para familias e individuos con inquietudes digitales. Uso abierto con dinamización municipal y programas de voluntariado TIC. Alineación: AU·Eje 6, AU·Eje 10.

Dependencias principales: Serveis Socials (prestaciones, atención a mayores, diversidad funcional, voluntariado).

Coordinación:

- Educació, Infància i Joventut para programas de acompañamiento y absentismo.
- Dona e Igualtat (Administració, Personal i Patrimoni) para perspectiva de género.
- Cultura i Participació para participación ciudadana digital.

3.4. 09.04 - Gobierno Digital y Administración Sin Papeles

Este eje se centra en culminar la transformación administrativa del Ayuntamiento, eliminando el uso de papel y garantizando la plena digitalización de los procesos internos y externos. Con ello se busca una administración más ágil, eficiente, segura y sostenible.

Objetivo: Culminar la transformación administrativa del Ayuntamiento, eliminando el papel y garantizando la plena digitalización de los procesos internos y externos. Este eje impulsa una administración más ágil, inclusiva y transparente, con especial atención al lenguaje

claro, la accesibilidad universal y la participación ciudadana en tiempo real. La estrategia se apoya en nuevas herramientas de inteligencia artificial, formación continua a empleados públicos y cuadros de mando abiertos para ciudadanía y servicios internos.

Proyectos:

- **PRJ22. Administración sin papeles:** Eliminación del papel en trámites y expedientes, especialmente los relacionados con la ciudadanía.
- **PRJ23. Unificación de portafirmas:** Sustitución de sistemas paralelos (Firmadoc, GTT) y migración a un único gestor corporativo.
- **PRJ24. Gestión documental y archivo digital inclusivo⁸:** Integración DocuTorrent + Archivo Municipal. Mejora de los textos con criterios de lenguaje claro e inclusivo. Uso de IA para la generación automática de pictogramas que faciliten la accesibilidad.
- **PRJ25. Cuadro de mando ciudadano (Ciudadanía 360):** Panel multicanal con acceso interno y externo a información integrada de: padrón, Gestiona (por áreas), ayudas (de cualquier tipo), escolarización, comercio/empresa, cursos/formación, catastro y padrones municipales (vados, IBI, vehículos, etc.). Visión integral del ciudadano (“Ciudadanía 360”).
- **PRJ26. Formación digital a empleados públicos:** Programa continuo de píldoras formativas sobre gobierno digital, ciberseguridad básica (“¿Has bloqueado tu equipo?” campañas INCIBE) y competencias en nuevas herramientas.
- **PRJ27. Formación a empleados en el uso de IA⁹** Talleres prácticos para aplicar IA en el día a día administrativo, con criterios de ética, seguridad y cumplimiento.
- **PRJ28. IA generativa para documentos estratégicos¹⁰:** Uso de IA generativa para comparar acuerdos históricos (siglo XX y XXI), apoyar redacción de documentos complejos como PGOU y modificaciones, y simplificar el acceso ciudadano.
- **PRJ29. RPA en convocatorias y subvenciones:** Automatización de procesos en la Base de Datos Nacional de Subvenciones (BDNS) y aplicación de IA para la baremación automática de convocatorias de ayudas, garantizando trazabilidad y equidad.
- **PRJ30. Procedimientos de oficio con IA:** Implementación de procesos automáticos de concesión o renovación de trámites recurrentes: ayudas al nacimiento, renovación de terrazas, subvenciones a asociaciones.

⁸ Alineado con la Estrategia municipal de IA (PRJ39) y sometido a la Comisión de Gobernanza de IA

⁹ Alineado con la Estrategia municipal de IA (PRJ39) y sometido a la Comisión de Gobernanza de IA

¹⁰ Alineado con la Estrategia municipal de IA (PRJ39) y sometido a la Comisión de Gobernanza de IA

- **PRJ31. IA para dinamización económica¹¹:** Uso de IA para agilizar el alta de actividades comerciales e industriales, reduciendo plazos y trámites.

Dependencias y coordinación:

Dependencias principales: Administració, Personal, Patrimoni i Informació (modernización, transparencia, estadística, protección de datos).

Coordinación:

- Hisenda (contratación y facturación).
- Arxiu (Cultura) para gestión documental y DocuTorrent.
- Todas las áreas de gestión que usan trámites electrónicos.

3.5. 09.05 - Ciudad Inteligente y Gobernanza de Datos

Este eje agrupa las actuaciones dirigidas a consolidar una ciudad conectada y basada en el dato. El propósito es integrar sistemas, mejorar la interoperabilidad y aprovechar la información para tomar decisiones más inteligentes y eficientes.

Además, se impulsa un programa específico de **gobernanza del dato** que establece políticas de calidad y acceso por propósito, un catálogo corporativo con metadatos y linaje, roles (*CDO/Stewards*) y el gobierno del EDINT para el intercambio federado. Como producto visible, el Observatorio de Ciudad publicará indicadores verificados (ejecución presupuestaria, PMP, contratación, movilidad y resiliencia) con trazabilidad y evidencias.

Objetivo: Integrar servicios y generar valor público a través del dato.

Proyectos:

- **PRJ32. Plataforma Smart City única:** Integración de proveedores en un sistema centralizado con ingesta/normalización de datos, datalake y portal de datos abiertos; resolución de incidencias heredadas de Dival. Incluye analítica, cuadros de mando y APIs abiertas cuando proceda. Considerar realizar mantenimiento y reparación a elementos IOT desplegados por terceros (Dival).
- **PRJ33. GIS unificado:** Sustitución o actualización del sistema ABSIS del Catastro y del geoportal DIELMO, integración con CREARE y adopción progresiva de tecnología BIM. Alianza de colaboración con la Universidad Politécnica. La colaboración técnica en GIS/BIM se canaliza bajo el convenio marco del PRJ29.
- **PRJ34. Proyecto de intermediación:** Capa de servicios/interoperabilidad: conectores, API gateway, catálogo de servicios, autenticación/autorización, colas y transformación ligera. Evita acoplamientos punto a punto y desacopla aplicaciones de la plataforma.

¹¹ Alineado con la Estrategia municipal de IA (PRJ39) y sometido a la Comisión de Gobernanza de IA

- **PRJ35. Espacio de Datos Local (EDINT):** Diseño e implantación del espacio de datos federado local, alineado con iniciativas autonómicas/europeas: semántica común, contratos de datos, consentimiento y auditoría de intercambios.
- **PRJ36. Alianza universidad-ciudad:** Convenio marco (UPV/IDAL y otras) para innovación, IA, gemelos digitales y gobernanza del dato; comité mixto, agenda anual de pilotos y sandbox de datos para pruebas controladas.
- **PRJ58. Seguridad Ciudadana Digital 360:** Despliegue de un ecosistema tecnológico avanzado para la modernización integral de la Policía Local, integrando la nueva aplicación policial en versión web/SaaS, un *videowall* unificado con todas las cámaras municipales, analíticas de vídeo basadas en inteligencia artificial (detección de armas, comportamientos anómalos, objetos abandonados), sistemas de detección de drones y un dron de vigilancia en posición elevada para apoyo en operaciones. Todo ello se conectará con la Plataforma Smart City y con los sistemas municipales de coordinación, permitiendo una supervisión urbana proactiva, una respuesta más ágil ante situaciones de riesgo y una mejora significativa de la seguridad ciudadana apoyada en datos y tecnología. Se apoya en la infraestructura de PRJ37 para desplegar las capacidades policiales avanzadas. Integración con los sistemas de movilidad inteligente (PRJ10-PRJ15) para visión operativa de tráfico y seguridad vial
- **PRJ37. Seguridad Inteligente (CCTV¹² + Analítica + LPR¹³):** VMS¹⁴ corporativo, analítica de vídeo, lectura de matrículas, segregación OT/IT¹⁵, cifrado y retención; DPIA¹⁶, cartelería y protocolos con Policía Local. Exporta métricas a la plataforma/observatorio con privacidad por diseño. PRJ37 proporciona la

¹² CCTV (*Closed-Circuit Television*): Red de cámaras y grabación para seguridad. Hoy casi siempre IP (frente al antiguo analógico), alimentadas por PoE y gestionadas sobre red propia. Soporta cámaras PTZ, “fisheye”, domos, baja luminosidad (IR) y WDR para contraluces.

¹³ LPR / ANPR (*License Plate Recognition / Automatic Number Plate Recognition*): Reconocimiento de matrículas con cámaras específicas (obturación rápida, IR 850 nm, ángulo < ~30°) o analítica sobre cámaras estándar. Permite listas blancas/negras, aforos y análisis de movilidad. Ojo: el uso sancionador/tráfico exige requisitos legales y de homologación específicos; si es seguridad/movilidad no sancionadora, se rige por RGPD/LOPDGDD y, si actúa Policía Local en vía pública, por su normativa específica.

¹⁴ VMS (*Video Management System*): Plataforma que orquesta cámaras y grabadores: visualización en tiempo real, grabación, búsqueda por eventos, roles/permisos (RBAC), exportación probatoria (con marca de agua / hash), salud del sistema y mapas. Interopera vía ONVIF (perfiles S/G/T para vídeo y T para analítica avanzada, M para metadatos) y RTSP/HTTP con códecs H.264/H.265. Suele grabar en NAS/SAN (RAID) o en *appliance* dedicado.

¹⁵ Segregación OT/IT: Separación entre la red OT (dispositivos físicos: cámaras, controladores) y la red IT corporativa. Se implementa con VLANs, firewalls, ACLs, DMZ para acceso del VMS, 802.1X en switches, listas de control por IP/puerto y, si hace falta, pasarelas unidireccionales. Reduce la superficie de ataque y ayuda a cumplir ENS / NIS2.

¹⁶ DPIA (*Data Protection Impact Assessment*) / EIPD: Evaluación de Impacto exigida cuando el tratamiento puede implicar alto riesgo (videovigilancia, LPR). Documenta finalidad, base jurídica (interés público/seguridad), necesidad y proporcionalidad, riesgos y medidas (enmascarado, minimización, plazos, control de accesos, auditoría). Referencia RGPD y LOPDGDD.

infraestructura base de CCTV y analítica que será ampliada y explotada operativamente por PRJ58.

- **PRJ38. Programa de Gobernanza del Dato y Observatorio de Ciudad.** Implantación de roles (CDO/Stewards), políticas de calidad y acceso por propósito, catálogo y metadatos, linaje, MDM/normalización y Observatorio de Ciudad como escaparate de datos confiables.
 - **Entregables:** plan de mejora por áreas, catálogo inicial, libro de normas, comité de calidad del dato, panel de calidad y primer paquete de indicadores validados. Cuadros de mando transversales (movilidad, resiliencia, atención ciudadana), data quality y trazabilidad; fuente única de verdad integrada con plataforma y EDINT.
- **PRJ59 — Red Municipal Resiliente 5G/IoT (RM5G–Torrent).** El proyecto desplegará una red de comunicaciones municipal independiente basada en tecnologías **5G privado, LTE-M, NB-IoT o redes mesh industriales**, diseñada para soportar comunicaciones críticas de sensórica urbana, Smart City, emergencias, movilidad, agua, seguridad y edificios. La red garantizará **baja latencia, alta disponibilidad y resiliencia eléctrica**, con nodos redundantes y alimentación autónoma. Permitirá reducir la dependencia de operadoras privadas, mejorar la continuidad de servicios ante cortes de suministro y asegurar la conectividad de miles de dispositivos IoT en escenarios de emergencia o carga extrema. Su despliegue será progresivo, priorizando barrancos, EDUSI, movilidad, CCTV y servicios esenciales.
 - **Alineación:** Infraestructura habilitadora del OE Smart City (PRJ32), seguridad (PRJ37 & PRJ58), movilidad (PRJ10–PRJ15) y resiliencia (PRJ01–PRJ09).
 - **Dependencias principales:** Administració i Modernització (datos, estadística, proyectos europeos).

Coordinación:

- Urbanisme y Medi Ambient (GIS, catastro, movilidad).
- Hisenda i Mobilitat (tráfico y seguridad ciudadana con sensores y plataformas).
- Cultura y Turisme (uso de datos en patrimonio, turismo inteligente).

3.6. 09.06 - Inteligencia Artificial y Atención Ciudadana

Este eje impulsa la IA aplicada a la relación con la ciudadanía y a la optimización interna. La IA simplifica trámites, agiliza respuestas y libera tiempo administrativo, siempre con privacidad por diseño, registro público de algoritmos y supervisión humana cuando proceda.

Objetivo: Implementar IA como herramienta de relación y gestión.

Proyectos:

- **PRJ39. Estrategia municipal de IA¹⁷:** Marco de uso (principios éticos y legales), gobierno del dato para IA, registro público de algoritmos, catálogo de casos de uso, guías DPIA/HRIA y comité de gobernanza. Hoja de ruta por iteraciones.
- **PRJ40. Chat ciudadano multicanal:** Asistente conversacional en web, app y WhatsApp, integrado con catálogos de trámites y notificaciones. Accesible, con hand-off a TDIC cuando proceda. Trazabilidad de respuestas y exclusión de fines no autorizados.
- **PRJ41. Buscador inteligente de trámites y normativa:** Búsqueda semántica con lenguaje natural, desambiguación y guías paso a paso. Curación de contenidos, taxonomía y medición de éxito (tareas completadas).
- **PRJ42. Laboratorio IA y datos:** Espacio controlado con universidades / empresas / redes para pilotos y evaluación (sandboxes, datos sintéticos, red-teaming). Vinculado a la Alianza universidad-ciudad (PRJ29).
- **PRJ43. Automatización interna:** IA para clasificación de expedientes, registro de entrada (instancia general), apoyo a contabilidad y nóminas. Asistente a la fiscalización y el control interno. Extracción y pre-validación de información en expedientes y facturas, checklist normativo y señales de riesgo; no sustituye la función interventora, aporta pre-chequeo y documentación.
- **PRJ44. IA para atención telefónica (complemento 010)¹⁸.** Centralita automática con IA para horarios extendidos y desbordamientos, con hand-off a agentes y registro de algoritmos (PRJ37).

Dependencias principales: Administració i Informació Ciutadana.

Coordinación:

- Atenció al Ciutadà (todas las áreas que gestionan trámites).
- Serveis Socials (IA para teleasistencia, priorización de recursos).
- Educació i Joventut (IA para información educativa).
- Comunicació i Premsa para el cuadro de mando ciudadano y chatbots.

3.7. 09.07 – Servicios Municipales Digitales

Este eje persigue la modernización de los servicios municipales más cercanos al ciudadano. El foco se sitúa en facilitar el acceso multicanal, mejorar la calidad de la gestión y reforzar la transparencia con herramientas digitales orientadas a la experiencia de usuario.

Objetivo: Digitalizar servicios clave con visión ciudadana.

¹⁷ Véase Anexo I sobre Estrategia de IA del Ayuntamiento de Torrent

¹⁸ Desplegado (Proyecto Torrent Connecta) - <https://www.esmartcity.es/2026/01/27/en-marcha-bot-conversacional-torrent-administracion-mas-accesible>

Proyectos:

1. **PRJ45. Nueva App municipal¹⁹:** Replanteamiento y nuevo desarrollo con servicios personalizados e integración con padrón, tributos y notificaciones. Depende de 09.05 (PRJ34 intermediación/APIs; PRJ32 plataforma) y se coordina con 09.06 (chat/buscador) para no duplicar funciones.
2. **PRJ46. Sistema de nómina actualizado:** Licitación y puesta en marcha, con integración con contabilidad. La integración técnica y control interno se tratan en 09.04 (PRJ23); aquí se aborda la explotación funcional, cuadros de mando de RR.HH. y soporte a usuarios. Poder ofrecer un cuadro de mando del empleado (pudiendo obtener datos con IA).
3. **PRJ47. Portal del proveedor y transparencia:** Mejora de usabilidad, estados de tramitación, avisos y accesibilidad; panel público de plazos. La eliminación de dobles verificaciones y FPL-BR reside en 09.04 (PRJ23); aquí se centra en experiencia y comunicación con proveedores.
4. **PRJ48. Videoactas:** Implementación o revisión del sistema con cumplimiento legal y accesibilidad, indexación por puntos del orden del día y publicación en portal.
5. **PRJ49. Gestiona (gestor de expedientes):** Gobierno funcional del producto: cumplimiento de pliegos, plan de versiones, UAT/aceptación por áreas, catálogo de procedimientos y backlog de mejoras. Las integraciones técnicas con contabilidad/PMH se mantienen en 09.04 (PRJ23 / PRJ22). Se ha de conseguir reutilización de los documentos presentados por los ciudadanos.
6. **PRJ50. Gestión de incidencias de vía pública 2.0.** Ampliación a más áreas, KPIs de resolución y APIs con GIS/App; comunicación de resultados al Observatorio. Se podrá insertar incidencias sin necesidad de clasificar. Lo hará la IA. EDIL: OE1.
7. **PRJ51. Cajeros de atención y autoservicio multicanal.** Extensión del kiosco de TDIC a otros edificios (pagos, turnos, certificados, cita), accesibilidad AA y telemetría de uso.
8. **PRJ52. Gestión de actividades deportivas y culturales.** Actualización y centralización del sistema de reservas, actividades, cursos y oferta con gestión automatizada de cobros, especialmente en deportes, instalaciones culturales etc.

Dependencias principales: Todas las áreas sectoriales (Educación, Sanidad, Deportes, Cultura, Comercio, etc.) como usuarias finales.

Coordinación:

- Administració y MTI (infraestructura digital).
- Participació Ciutadana (para acercar servicios digitales a la ciudadanía).

¹⁹ Actualmente tenemos un APP contratada por EDUSI, que hemos de cambiar, y por tanto se ha de argumentar muy bien.

- Hisenda (financiación y control).

3.8. 10.08 – Infraestructura y Trabajo Colaborativo

Este eje está orientado a reforzar las infraestructuras digitales del Ayuntamiento y a fomentar un modelo de trabajo más colaborativo. Se busca ordenar y gobernar las herramientas ya implantadas, potenciar la intranet y asegurar un uso homogéneo de las aplicaciones corporativas.

Objetivo: Mejorar la colaboración interna y la gestión del dato.

Proyectos:

1. **PRJ53. Gobernanza Office 365/SharePoint/Teams:** Orden en repositorios, **estructura de espacios**, archivística y ciclo de vida; resolución del “caso del Excel de vacaciones”; control de compartición y retención.
2. **PRJ54. Políticas de uso de aplicaciones:** MTI asume el control corporativo del parque de aplicaciones, catálogo, altas/bajas, revisiones periódicas, estándares de interoperabilidad y seguridad (ENS/ITIL/COBIT).
3. **PRJ55. Intranet corporativa:** Potenciación de la intranet como portal único de información y colaboración: centro de conocimiento, comunidades de práctica, buscador interno y calendario de avisos a empleados.
4. **PRJ56. Programa de comunicación y difusión:** Identidad y microsite del plan, calendario editorial, materiales para tejido asociativo y barrios, notas/ruedas de prensa y paneles públicos de hitos; coordinación con 09.07 (App/servicios) para mensajes coherentes.

Dependencias principales: Administració, Personal i Patrimoni (infraestructura TIC, personal, régimen interior).

Coordinación:

- Todas las áreas, al tratarse de soporte transversal (Teams, O365, plataformas).
- Hisenda (contratación y recursos).
- Recursos Humanos (formación en competencias digitales).

4. Gobernanza y Coordinación

Este apartado define el modelo de dirección del plan: órganos de coordinación, roles y responsabilidades, reglas de juego y capacidades necesarias. El objetivo es romper los silos organizativos y asegurar que el área **Modernización Tecnológica e Informática (MTI)** orquesta la modernización junto con Secretaría y el resto de servicios, apoyándose en procesos claros, formación y una comunicación interna efectiva.

Estructura general

- **Oficina Técnica del Plan (PMO)** en MTI, con apoyo de Secretaría e Intervención.
- **Comité de Transformación Digital** (nivel directivo) y **Comité Operativo** (jefaturas de proyecto) con ritmos de seguimiento definidos.
- **Modelo RACI** por proyecto **PRJxx** y correspondencia con objetivos **[Eje].Objetivo**.

Gobernanza específica de IA

- **Comité de Calidad del Dato** (MTI, Intervención, Secretaría y áreas), responsable de priorizar el catálogo, aprobar estándares y supervisar los indicadores del Observatorio de Ciudad.
- **Comisión de Gobernanza de IA**: órgano multidisciplinar (MTI, Secretaría, Protección de Datos, Asesoría Jurídica, áreas promotoras) para validar casos de uso, revisar evaluaciones de impacto, clasificar riesgos y asegurar la **supervisión humana**.
- **Comité Ético de IA**: evaluación de riesgos éticos y sociales; recomendaciones públicas.
- **Auditoría algorítmica**: plan anual (interna/externa) y publicación de resultados.
- **Registro público de algoritmos**: catálogo municipal de sistemas de IA, finalidad, datos, responsables, evaluaciones y estado.
- **Protocolo de pruebas / *sandbox***: condiciones, controles y cierre de pilotos.

Normativa y políticas

- Integración con la **Ordenanza de eAdministración** y la **Política de Gestión Documental**; actualización de cláusulas tipo de **contratación** (requisitos de explicabilidad, documentación técnica, portabilidad, derechos de auditoría y continuidad de servicio).

4.1. Indicadores de seguimiento

A continuación, se presenta el cuadro unificado de indicadores del Plan Estratégico TIC, con un formato homogéneo por objetivo estratégico y un conjunto de indicadores generales para el seguimiento global del plan.

Indicadores por objetivo estratégico

Objetivo Estratégico	Código	Indicador	Descripción	Unidad	Fuente de datos	Periodicidad
03.01 Resiliencia, Medio Ambiente y Ciudad Sostenible	KPIOE01	Tiempo medio de activación de protocolos de emergencia	Mide la rapidez de respuesta en DANA, incendios o seísmos	Minutos	Plataforma de emergencias / PMO	Evento
	KPIOE02	% de incidencias ambientales resueltas en plazo	Casos cerrados en menos de 30 días	%	Sistema de incidencias / Intranet	Trimestral
	KPIOE03	Nivel de calidad del aire y ruido en umbral legal	Estaciones y red de sensores	% cumpl	Red de calidad ambiental	Mensual
05.02 Movilidad Inteligente y Gestión del Tráfico	KPIOE04	Tiempo medio de desplazamiento urbano	Reducción del tiempo medio en trayectos clave	Minutos	Plataforma de tráfico + GIS	Semestral
	KPIOE05	% de intersecciones reguladas con sistemas inteligentes	Semáforos / PMV conectados	%	Plataforma Smart City	Anual
	KPIOE06	Satisfacción ciudadana con movilidad	Valoración media en encuesta	Índice (0-10)	Encuesta calidad de vida	Anual
06.03 Servicios Sociales Digitales y Cohesión	KPIOE07	Nº de usuarios activos en servicios digitales sociales	Teleasistencia, ayudas, citas online	Nº	Aplicación SS.MM.	Trimestral
	KPIOE08	% de prestaciones sociales tramitadas digitalmente	Digitalización del proceso de ayudas	%	Gestor de expedientes	Trimestral
09.04 Gobierno Digital y Administración Sin Papeles	KPIOE09	% de expedientes 100% digitales	Expedientes sin papel sobre total	%	Gestiona / Archivo	Trimestral
	KPIOE10	Tiempo medio de resolución de expedientes	Desde registro hasta resolución	Días	Gestor de expedientes	Semestral
	KPIOE11	% de trámites con firma electrónica unificada	Uso del portafirmas único	%	Portafirmas corporativo	Trimestral
09.05 Ciudad Inteligente y Gobernanza de Datos	KPIOE12	% de sistemas integrados en la plataforma Smart City	Conexión de GIS, sensores, apps	%	Plataforma Smart City	Anual
	KPIOE13	Nº de conjuntos de datos abiertos publicados	Portal municipal	Nº	Open Data Torrent	Trimestral
09.06 Inteligencia Artificial y Atención Ciudadana	KPIOE14	Nº de trámites accesibles con asistente IA	Trámites en piloto de chatbot/buscador	Nº	PMO IA	Trimestral
	KPIOE15	Grado de satisfacción ciudadana con el asistente	Encuestas post-uso	Índice (0-10)	Encuestas IA	Trimestral
09.07 Servicios Municipales Digitales	KPIOE16	% de servicios municipales accesibles online	Catálogo de servicios digitalizados	%	PMO / Portal ciudadano	Anual
	KPIOE17	Índice de satisfacción con la app y portal ciudadano	Valoración media	Índice (0-10)	Encuestas / métricas uso	Anual
10.08 Infraestructura y Trabajo Colaborativo	KPIOE18	% de usuarios activos en Teams / intranet	Uso real de herramientas colaborativas	%	Microsoft 365 / Intranet	Trimestral
	KPIOE19	Nivel de disponibilidad de infraestructuras críticas	Disponibilidad de red, servidores, apps clave	% uptime	Monitorización TIC	Mensual

Indicadores globales

Indicador Global	Código	Descripción	Unidad	Fuente	Periodicidad
% de proyectos iniciados / ejecutados / finalizados	KPIG01	Avance global del plan	%	PMO Torrent Moderniza	Trimestral
Nivel de satisfacción ciudadana	KPIG02	Valoración global calidad de vida y servicios	Índice (0-10)	Encuesta municipal	Anual
Nivel de madurez digital e IA	KPIG03	Evaluación ENS/ITIL/COBIT + guía IA	Escala 1–3	Auditoría TIC	Bienal
Volumen de fondos captados (EDIL, NextGen, FEDER)	KPIG04	Financiación obtenida respecto a lo planificado	€ y %	Área de Hacienda / PMO	Anual
Índice de resiliencia municipal	KPIG05	Reducción de incidencias graves no atendidas en emergencias	%	Protección Civil / PMO	Anual

5. Financiación y Alianzas

Aquí se identifican las fuentes de financiación y los socios estratégicos que permitirán ejecutar y escalar los proyectos. La combinación de recursos europeos, estatales y autonómicos, junto con la colaboración con universidades, empresas tecnológicas y redes de ciudades, garantiza la viabilidad económica y la transferencia de conocimiento.

La financiación y las alianzas son el soporte que hará posible el despliegue de Torrent Moderniza. Se contemplan las diferentes fuentes de recursos a nivel europeo, estatal y autonómico, así como la colaboración con universidades, empresas y redes de ciudades para multiplicar el impacto del plan.

- **Fondos europeos:** FEDER, Horizonte Europa, Digital Europe Programme, NextGenEU, **Fondos EDIL**.
- **Fondos estatales:** PRTR (componentes de digitalización y administración inteligente).
- **Programas autonómicos:** Generalitat Valenciana (digitalización, Agenda Urbana).
- **Alianzas:** Universidades, empresas TIC locales, redes de ciudades.

6. Cronograma y fases de implementación²⁰ (2025-2029)

El cronograma de Torrent Moderniza se fundamenta en una planificación realista basada en la capacidad operativa del Ayuntamiento, las dependencias técnicas entre proyectos, los ciclos contractuales y la disponibilidad presupuestaria. Aunque la planificación detallada puede variar según la ejecución, el marco general se estructura en cuatro fases que permiten una implantación equilibrada, gradual y verificable desde 2025 hasta 2029.

El Gantt operativo se desarrolla principalmente entre septiembre de 2025 y verano de 2028, periodo en el que se ejecuta la totalidad de los proyectos y subtareas, dejando el año 2029 para la consolidación, evaluación y el cierre de ciclo. Este horizonte coincide con los plazos de elegibilidad del marco financiero europeo y permite integrar la senda EDIL–RESTORE sin alterar la estructura del plan.

6.1. Fase 1 · Fundamentos, gobernanza y primeras capacidades (2025–primer trimestre 2026)

La primera fase se centra en preparar los cimientos organizativos, documentales y tecnológicos que permiten abordar el resto de proyectos del plan. Incluye:

- Gobernanza TIC, revisión de procedimientos, PMO y modelo interno de gestión del Plan.
- Transformación administrativa: administración sin papeles, archivo digital inclusivo, unificación de portafirmas y mejora del gestor de expedientes.
- Gobierno del dato: inicio del Espacio de Datos Local, procedimientos de calidad, normalización e interoperabilidad.
- Proyectos de base digital: nueva app municipal (fase de diseño), buscador de trámites v0, cajeros multicanal y sistemas de notificaciones.

²⁰ Las fechas de implantación son orientativas, y van cambiando según llegan las diferentes fuentes de financiación.

- Capacitación de la plantilla: formación digital, uso de herramientas de IA y competencias en O365/Teams.
- Primeros servicios a la ciudadanía: acompañamiento digital, ciudadanía inclusiva, cursos para jóvenes y seniors.
- Inicio de alianzas estratégicas: colaboración con universidades, entidades tecnológicas y actores locales.

En paralelo, se desarrollan las primeras tareas clave de movilidad y emergencias: preparación del proyecto de intermediación, sensórica hídrica inicial y plataforma ITS.

6.2. Fase 2 · Servicios digitales clave, movilidad inteligente y resiliencia operativa (abril 2026–finales de 2026)

En esta fase se ponen en marcha los servicios transversales y las iniciativas tecnológicas de mayor impacto ciudadano. Destacan:

- Plataforma Smart City única (núcleo inicial y primeras integraciones).
- Sistema de movilidad inteligente: coordinación semafórica, paneles informativos, gestión de eventos, aforos y conteo.
- Modelos predictivos de riesgo, gemelos digitales y primera sensórica estratégica.
- Servicios digitales avanzados: app municipal v1, chat multicanal, sistemas de notificación y servicios digitales de gestión pública.
- Mejoras en centros sociales y servicios deportivos/culturales, con equipamiento digital adaptado.
- Herramientas de fiscalización y control interno, automatización, RPA y fiscalización previa basada en riesgos.

Es una fase orientada a “poner en marcha” y generar resultados visibles, consolidando capacidades y cubriendo necesidades detectadas tras la DANA.

6.3. Fase 3 · Integración inteligente, IA aplicada y despliegue de ciudad (2027–verano 2028)

La tercera fase supone la maduración del ecosistema digital municipal, con un elevado número de proyectos que se despliegan de forma solapada y progresiva, según lo previsto en el Gantt operativo:

- Gobernanza avanzada del dato y Observatorio de Ciudad, con explotación analítica y cuadro de mando Ciudadanía 360.
- Integración de emergencias y coordinación municipal: plataforma integral, simulacros, alertas multicanal y continuidad de suministros.
- Despliegues de movilidad inteligente: aparcamiento guiado, pasos de peatones inteligentes, observatorio de movilidad urbana y finalización de ITS.
- IA aplicada a procesos municipales: procedimientos de oficio con IA, automatización fiscalizadora, IA para dinamización económica.

- GIS unificado con adopción BIM, integrando planeamiento, proyectos, datos hidrológicos y capas de riesgo.
- Espacio de Datos Local (fase 2), integración con APIs corporativas y datos externos.
- Seguridad inteligente: cámaras, analítica avanzada y LPR.
- Fortalecimiento de la atención ciudadana: IA telefónica, chatbots sectoriales, atención 010, teleasistencia avanzada, envejecimiento activo.

Esta fase es la que absorbe mayores cargas según el Gantt real, por el número de proyectos paralelos y la densidad de dependencias técnicas.

6.4. Fase 4 · Consolidación, evaluación, documentación y cierre de ciclo (finales de 2028–2029)

Aunque la ejecución operativa concluye mayoritariamente en julio–agosto de 2028, el plan reserva un periodo específico de consolidación y cierre que abarca:

- Verificación final de integraciones (Smart City, GIS, datos, movilidad, emergencias y back-office).
- Ajustes funcionales y mejoras derivadas de la experiencia de usuario y del análisis de indicadores.
- Evaluación estratégica del plan, alineada con los requisitos europeos (incluyendo EDIL–RESTORE, si aplica).
- Documentación técnica, recopilación de evidencias y transferencia del conocimiento.
- Preparación del siguiente Plan de Modernización y Tecnología bajo un nuevo ciclo 2030–2035.

Este periodo permite absorber pequeñas desviaciones del Gantt y asegurar un cierre ordenado sin afectar a la calidad de entrega.

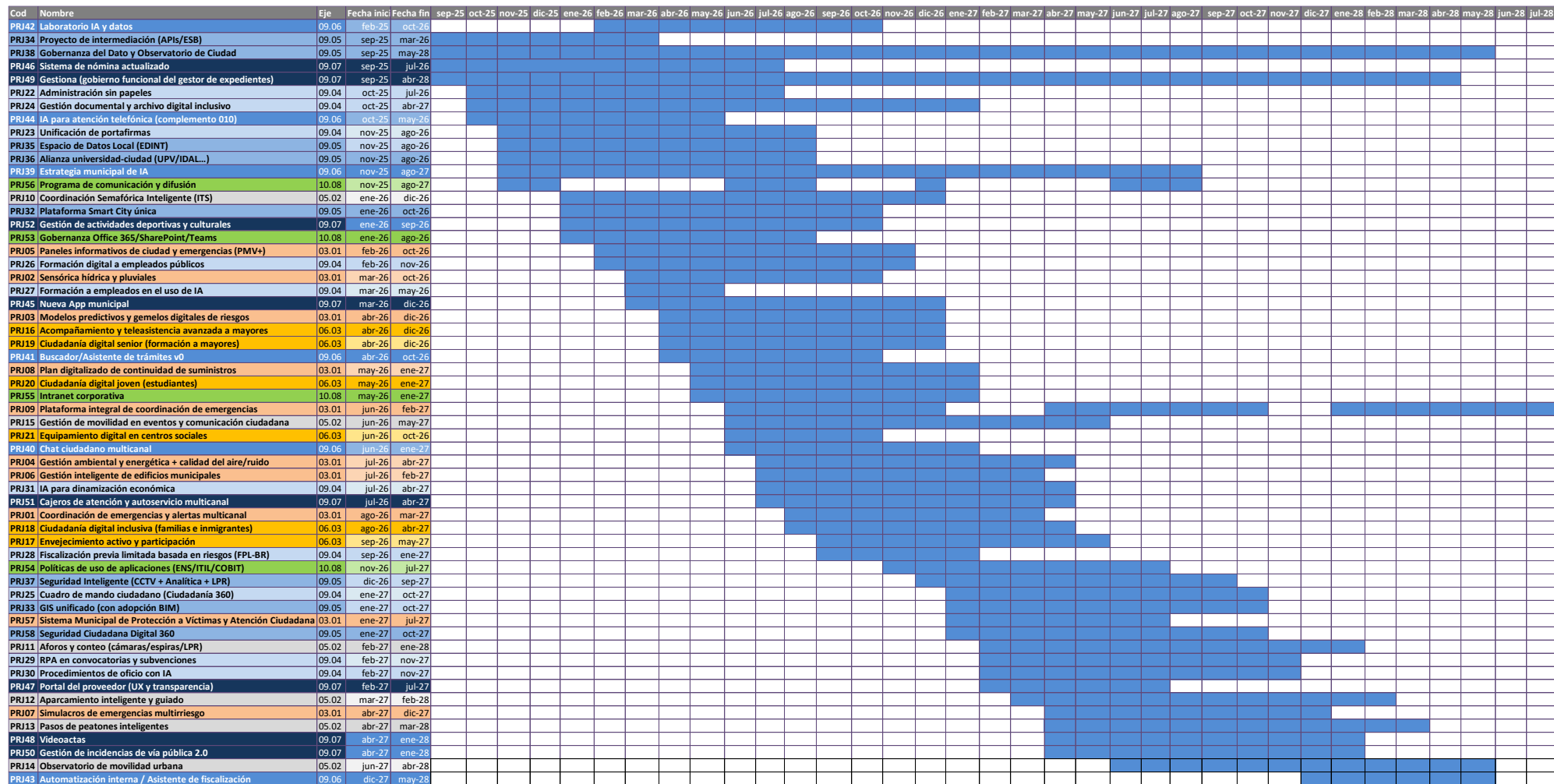


Figura 2 - Diagrama de Gantt operativo ordenado por fecha de inicio de proyecto

6.5. Coherencia con el Gantt operativo y flexibilidad del cronograma

El cronograma de Torrent Moderniza es una planificación guía, no un compromiso rígido. Se revisará semestralmente según:

- el avance real de contratación y desarrollo,
- la disponibilidad presupuestaria,
- nuevas oportunidades de financiación (incluyendo FEDER–RESTORE),
- y las prioridades marcadas por la Alcaldía y la planificación municipal.

El Gantt detallado —que abarca más de 55 proyectos y subtareas entre 2025 y 2028— se incorpora como anexo técnico y puede ser actualizado sin necesidad de modificar el texto estratégico del plan.

7. Evaluación y Seguimiento

Este apartado define **cómo se medirá, reportará y corregirá** el avance del plan. El objetivo es disponer de un sistema sencillo pero riguroso que permita a los responsables tomar decisiones a tiempo, asegurar la trazabilidad del uso de fondos y rendir cuentas con transparencia.

El esquema combina indicadores operativos (entregables, plazos, presupuesto), indicadores de resultado (digitalización efectiva de trámites, integraciones desplegadas, ciberseguridad) e indicadores de percepción (satisfacción ciudadana y del personal). Se establecen **ritmos de seguimiento** y **mecanismos de escalado** para atajar riesgos y desviaciones.

- Cuadro de mando estratégico: indicadores por eje y proyecto; estado (OK/Atención/Riesgo); % avance; consumo presupuestario.
- Rituales de seguimiento: comité operativo mensual (PMO + responsables), comité directivo trimestral (Secretaría, MTI, Intervención, Comunicación) y reporte semestral a Junta de Gobierno.
- Gestión de riesgos y cambios: registro vivo de riesgos, plan de mitigación, control de cambios (CAB) y lecciones aprendidas por iteración.
- Calidad y cumplimiento: revisiones ENS/NIS2, auditorías de seguridad, pruebas de accesibilidad y verificaciones de interoperabilidad.
- Transparencia: panel público actualizado trimestralmente, informe anual de progreso y publicación de hitos clave.
- Cierre de proyectos: acta de aceptación, evaluación de beneficios, traspaso a operación y plan de mejora continua.

8. Comunicación y Difusión del Plan

La comunicación es palanca de éxito del plan: asegura alineamiento interno, genera confianza externa y convierte los logros técnicos en valor percibido por ciudadanía, tejido económico y administraciones financiadoras. Se desplegará una estrategia multicanal, medible y coordinada con la Oficina Técnica del Plan y el Gabinete de Comunicación para maximizar alcance, adopción y transparencia. La comunicación y difusión del plan viene recogida en el proyecto

Objetivos

- Alinear a toda la organización con el rumbo del plan y sus hitos.
- Informar a la ciudadanía de beneficios tangibles y oportunidades de participación.
- Favorecer la colaboración con otras administraciones, universidades y empresas.
- Acreditar el correcto uso de fondos y la trazabilidad de resultados.

Líneas de actuación

1. **Comunicación interna (*change management*):** kit de proyecto por eje, newsletter mensual en Intranet, sesiones “*all-hands*” trimestrales, canal Teams del Plan, materiales para jefaturas, FAQs operativas.
2. **Comunicación externa:** microsite “Torrent Moderniza”, calendario editorial, campañas por servicio (app, trámites sin papel, datos abiertos, IA ciudadana), notas de prensa, demostradores públicos y jornadas abiertas.
3. **Transparencia y rendición de cuentas.**
4. **Participación y escucha activa.**
5. **Portavocía y relato:** mensajes clave, argumentarios por eje, dossier para portavoces y formación en comunicación pública.
6. **Gestión de crisis y continuidad:** protocolo de comunicación para emergencias (incluida DANA y ciberincidentes), simulacros y coordinación con Seguridad y Protección Civil.

Anexo 1 – Estrategia de implantación de IA¹

Principios rectores: transparencia y explicabilidad; responsabilidad y control humano; equidad y no discriminación; proporcionalidad y seguridad; cumplimiento normativo (procedimiento, protección de datos y marco europeo de IA); participación y supervisión pública.

Gobernanza: creación de una **Comisión de Gobernanza de IA** (MTI, Secretaría, Protección de Datos, Asesoría Jurídica y áreas promotoras) y un **Comité Ético de IA**; establecimiento de **auditoría algorítmica** (interna/externa), **registro público de algoritmos** y mecanismos de **información y reclamación ciudadana** específicos para decisiones asistidas por IA.

Hoja de ruta por ciclo de vida:

1. **Identificación y priorización** de casos de uso con matriz valor-impacto/riesgo.
2. **Diseño by-design** (ética, privacidad, accesibilidad) y definición de **supervisión humana**.
3. **Evaluaciones de impacto:** DPIA (protección de datos) y, cuando aplique, evaluación sobre derechos fundamentales; clasificación de riesgo conforme al reglamento europeo.
4. **Pruebas/sandbox** con salvaguardas y bitácora de resultados.
5. **Contratación responsable:** requisitos de documentación, explicabilidad, portabilidad, estándares abiertos y derecho de auditoría.
6. **Despliegue controlado** con **cartas de modelo/datasheets**, manual de uso y registro.
7. **Monitorización continua** (calidad de datos, sesgos, rendimiento), **auditorías periódicas** y retirada/ajuste cuando proceda.
8. **Rendición de cuentas:** indicadores públicos y canal de incidencias.

Capacidades y cultura: plan de formación específico (empleados públicos y colectivos vulnerables), alfabetización en datos/IA, guías de uso y catálogo de casos de referencia; alineado con el **plan de capacitación digital** del Eje 10.08.

Madurez: adopción de un **modelo de madurez municipal en IA** para situar línea base y metas por anualidades en seis dominios (estrategia, datos, tecnología, talento, gobernanza/ética y valor), integrando resultados en el cuadro de mando del plan.

¹ Basada en la Guía práctica para EELL de la FEMP

