Consell de Mallorca

SOCINFO digital
sociedad de la información

La Administración Inteligente en Baleares: IA, Automatización y Servicios Públicos Resilientes

Gobernanza Unificada y Economía de Escala: Maximizando la TI en los municipios de Mallorca de menos de 20K habitantes

Antonio Jorge Escudero Masa | Director Insular Informática Municipal

Departamento de Promoción Económica y Desarrollo Local

3 de noviembre de 2026

1.1 Contexto Consell de Mallorca.



Informática del IMAS

Consejero: Guillermo Sánchez Cifre (PP)

Jefe Servicio: Antoni Sánchez Magraner (Bienestar Social)

Enfoque: Especializada en dar servicio de TI en asuntos sociales.
Cliente: Servicios Sociales del Consell.



D.I. de Modernización, Transparencia e Innovación

Consejero: Rafael Bosch Sans (PP)

Director: Josep Cerdà Roscar (Hacienda, Innovación y Función Pública)

Enfoque: Servicios Internos. Proyectos estratégicos.
Cliente: Personal Interno.



D.I. de Informática Municipal (DIIM)

Consejera: Pilar Amate Rotger (VOX)

Director: Antonio J. Escudero Masa (Promoción Económica y Desarrollo Local)

Enfoque: Entidades Locales. Asesoría TI.
Cliente: Principalmente municipios < 20.000 hab. y ciudadanía.

1.2 De donde venimos y hacia donde vamos.

El Origen: Soporte Reactivo



Asistencia Fragmentada

Históricamente dividida en SATs aislados (jurídicos, económicos, de obras). Soporte enfocado en resolver fallos de equipos.

Creación de la DIIM:
Ley autonómica 4/2022 y Reglamento de Cooperación. Evolución a Dirección Insular propia.

El Destino: Visión Futura



Orquestación Proactiva

Centralización y homogeneización municipal. Gobernanza unificada, Ciberseguridad (COCS) e Innovación escalable.

1.3. Métricas Clave y Organigrama en la DIIM.

Métricas Clave:

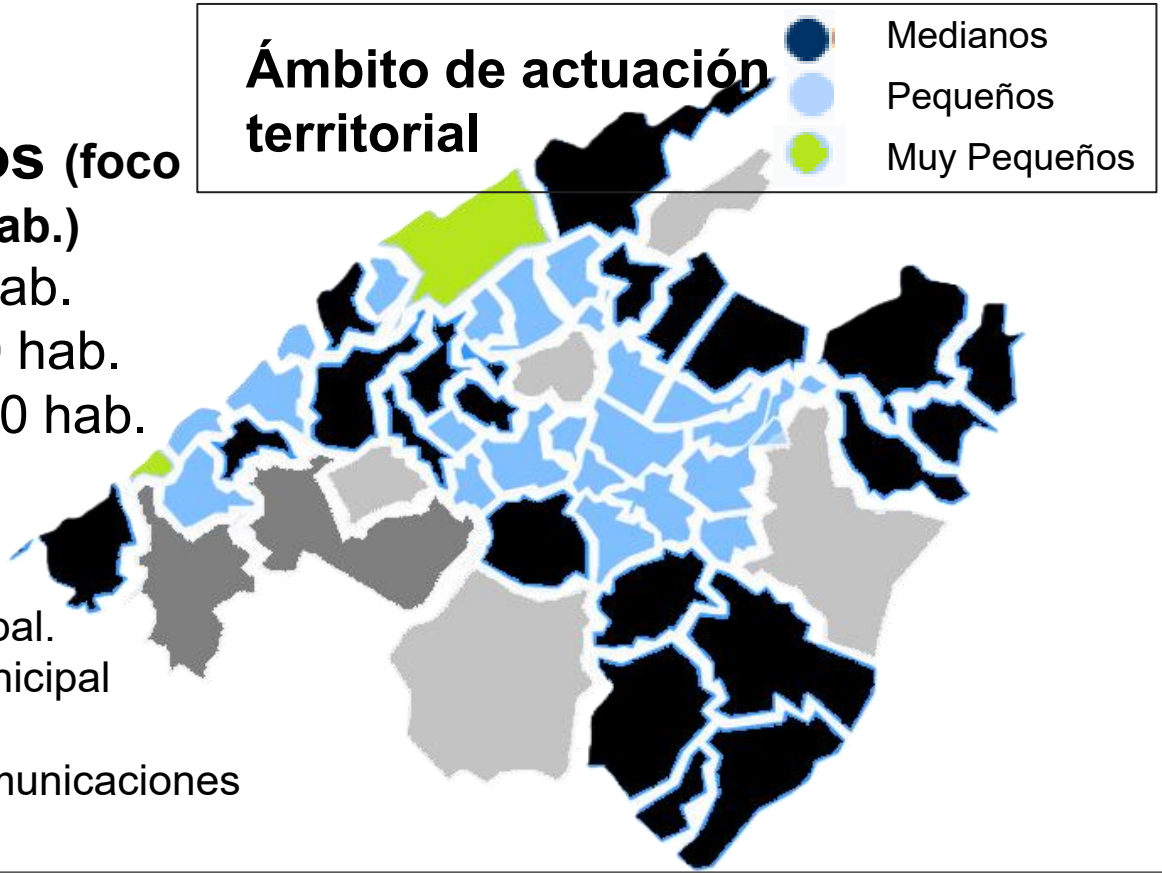
46: Municipios asistidos (foco en entidades de < 20.000 hab.)

Muy pequeños: **2** < 500 hab.

Pequeños: **22**, 500 a 5.000 hab.

Medianos: **22**, 5.000 a 20.000 hab.

Ámbito de actuación territorial



Organigrama Operativo:

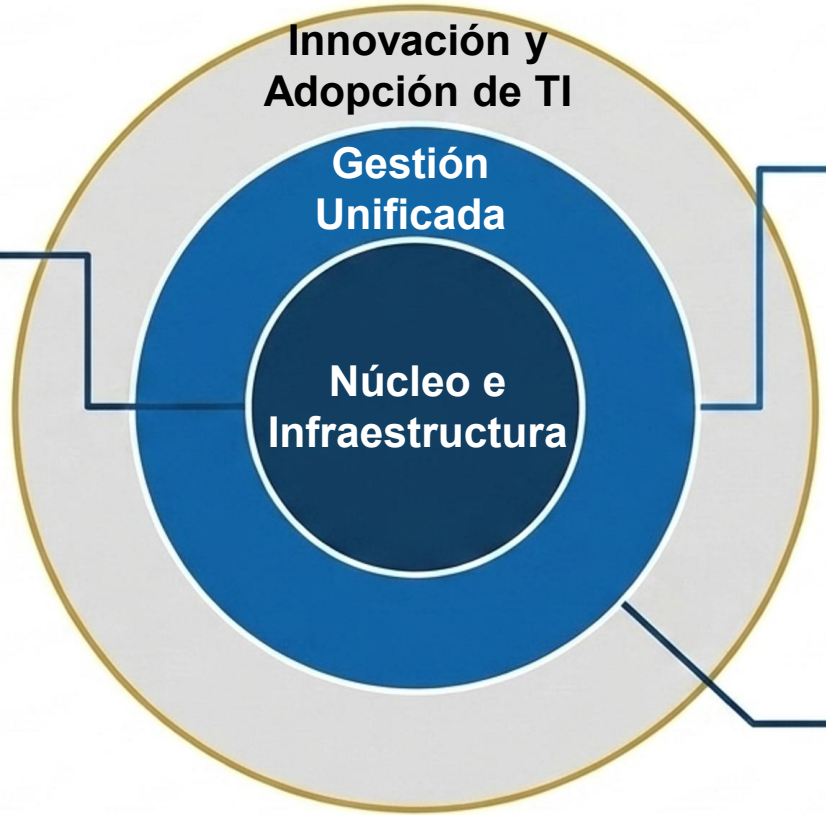
Transversal (Ciberseguridad / COCS-EELL).

Dirección.

Secciones:

- Gestión Municipal.
- Cartografía Municipal
- Web Municipal
- Sistemas y Comunicaciones Municipal

2. Arquitectura de Servicios y Proyectos Clave (2026-2027)



Proyectos activos: WAF perimetral, Despliegue de 130 Puntos de Acceso (WiFi seguro), Identidad Digital 2FA, Autenticación Cloud con Gmail (GCPW en PCs locales), Migración a Google Drive.

Proyectos activos: Acuerdo Marco FELIB para Padrón, Contabilidad y Tributos), Canal interno de denuncias Ley 2/2023).

Proyectos activos: PoC Gemini Enterprise, Asistente ChatPol, Web Bots (Piloto).

3. Año y medio de la creación de la DI de Informática Municipal

Riesgo Económico y Legal	Riesgo de Ciberseguridad y Reputacional	Riesgo Operativo y Desconexión Ciudadana
Blindaje: Depuración padrón y AM SI Gestión Municipal	**Blindaje:** WAF, despliegue 2FA, GCPW, redes seguras.	**Blindaje:** Consolidación COCS-EELL, AppMóvil, modernización web.
Impacto Macro: Prevención de agujeros presupuestarios y sobrecostes incontrolados.	**Impacto Macro:** Prevención de filtraciones masivas, caídas de servicio.	**Impacto Macro:** Prevención de parálisis administrativa local y comunicación ciudadana.

4. No hay Inteligencia sin Protección

El Prerrequisito: No hay Inteligencia sin Protección (Paraguas)



El Riesgo ⚠️

Municipios de <50.000 hab. carecen de recursos SOC propios. El 48% de la población (22.6M a nivel estatal) se encuentra expuesta sin asistencia técnica dedicada.

La Solución Central

Adhesión al COCS-EELL: Despliegue de servicios proporcionados por este proyecto.
Objetivo: Avanzar hacia el estricto cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) de manera económicamente viable.

4.1 La Solución: COCS-EELL



Colaboración

Compartir recursos y conocimiento



Monitorización 24/7

Vigilancia constante



Avanzar hacia el ENS

De manera económicamente viable

Ante la imposibilidad de enfrentar estas amenazas individualmente, el COCS-EELL representa una solución colaborativa que permite compartir recursos, conocimiento y capacidades de respuesta entre municipios.

4.2 ¿Qué nos Aporta el COCS-EELL?



PREVENCIÓN

Identificar vulnerabilidades y amenazas para mitigar riesgos antes de que sean explotadas



PROTECCIÓN

Reducir la superficie de exposición y limitar el impacto de posibles ataques



DETECCIÓN

Detectar de forma temprana cualquier incidente mediante vigilancia constante



RESPUESTA

Responder de forma eficiente y eficaz a incidentes o crisis con equipos especializados



ASESORAMIENTO

Dar apoyo y soporte en todos los aspectos de ciberseguridad, técnicos y legales



GESTIÓN

Ofrecer medios especializados para gestionar la seguridad de las entidades

4.3 Coste de Oportunidad

Gasto

0€

Coste para el Ayuntamiento en licencias

Compromiso (No es gratis)

- 🔧 Mantenimiento del Servicio
- 🚨 Gestión de Incidencias
- 👥 Recursos Propios

Oportunidad Única

Acceso a **tecnología y talento de primer nivel**, financiada por fondos europeos NextGenerationEU, que sería muy difícil implementar todos los servicios por un ayuntamiento.

5. Abordaje de la Inteligencia Artificial

Evaluar antes de Implementar

Soberanía del dato y RGPD.



Entornos cerrados (Zero Trust) para entrenamiento institucional.

Gasto vs Hype.



Medición estricta de tiempos ahorrados en flujos burocráticos reales.

Uso de formularios



Conocer casos de Uso. Mapear tareas repetitivas de funcionarios.

Ciberseguridad Base



Prohibición de desplegar IA sobre redes no fortificadas ni identidades sin 2FA.

Pilotos IA, Validados y Seguros

5.1 POC 1: IA Agéntica Corporativa (Gemini Enterprise)

Objetivo : Evaluación IA Agéntica corporativa para estructurar conocimiento intrínseco.

Usuarios: 50 Técnicos pioneros, personal del departamento e informáticos municipales.

Evaluación Escritura Pliegos



Capacitación

Fase de Pruebas (30 días)

5.2 POC 2: Asistente Especializado Policial (ChatPol)

El Problema



Exceso de tiempo invertido en atestados y burocracia vs. Necesidad de presencia policial en las calles.

27 Ayuntamientos con interés confirmado

542 Licencias potenciales de uso.

Aportación policial: Alto valor añadido al integrar software policial.



Reto estratégico: Despliegue centralizado, escalabilidad frente a adopción fragmentada.

5.3 POC 3: Asistente Virtual IA (Relación con el Ciudadano)

Piloto desplegado en una web municipal

Interfaz Ciudadana



Criterios de Evaluación de la DIIM

Integración CMS: Compatibilidad nativa con la modernización de plantillas.

Precisión (Cero Alucinaciones): El modelo debe alimentarse estrictamente de información oficial y ordenanzas municipales contrastables.

Accesibilidad 24/7: Garantizar atención ciudadana sin barreras técnicas ni paradas de servicio.

5.4 Síntesis: El Ecosistema IA de la DIIM

Característica	Gemini Enterprise	ChatPol	Web Chatbot
Audiencia	Interno (IT/Gestión)	Operativo (Policía Local)	Público (Ciudadano)
Inteligencia	Agéntica (Generativa de procesos)	Especializada (Diligenciador)	NLP Conversacional
Métrica de Éxito	Reducción de tareas técnicas y repetitivas	Horas de patrulla recuperadas	Reducción de consultas telefónicas
Estado Actual	Sprint cerrado (50 usuarios)	Evaluación de escalabilidad (542 licencias)	Piloto local activo

5.5 Metodología Empleada en la Dirección

1. Auditar antes de comprar



Mapear flujos de trabajo repetitivos reales antes de adquirir licencias.

2. Asegurar la base



No desplegar IA sobre redes no fortificadas ni identidades sin 2FA.

3. Privacidad como premisa



Exigir entornos cerrados y soberanía del dato (RGPD estricto) en todas las Pruebas de Concepto.

4. Economía de escala



Evitar el aislamiento mediante licitaciones conjuntas (FELIB) y convocar el Consejo de Asesoramiento Municipal para maximizar el presupuesto público.

Ruegos y preguntas

"Agradezco de antemano la asistencia a esta ponencia, aseguramos la modernización, la seguridad jurídica y la eficiencia tecnológica de nuestros ayuntamientos."

Antonio Jorge Escudero Masa

Consell de Mallorca

EL CONSELL MÁS MUNICIPALISTA

Departamento de Promoción Económica y Desarrollo Local