



Reforma de l'Administració 2015 a 2019

Reforma de l'Administració



e-administració

< 30'

Simplificació
administrativa

Internament:
**Transformació
digital**

Identitat electrònica

Identitat electrònica

UNA SOLA IDENTITAT

Per poder accedir a tots els portals públics i privats d'Andorra i, quan necessari, signar.

Però també per les aplicacions internes.

Certificat electrònic



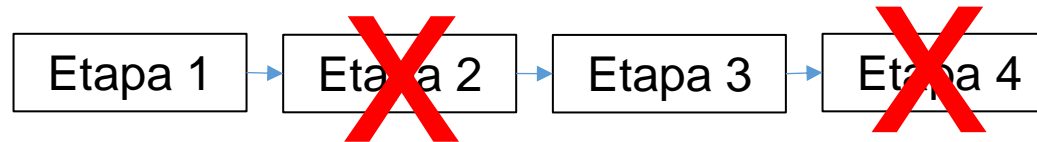
Simplificació administrativa

Four examples of administrative forms from the 'Comunitat Valenciana' government. Each form is titled 'Ejemplar de sol·licitud de Resolució' and contains several sections with fields. The second, third, and fourth forms have a large red 'X' over them, indicating that these forms are being simplified by removing unnecessary fields.



Només camps necessaris tràmit

A simplified version of the administrative form, showing only the necessary fields for the process. It is titled 'Sol·licitud de Resolució' and has a much cleaner layout than the original forms.



Si es pot automatitzar la resolució

e-tramits.ad

Simplificació administrativa

160.977

- **Tràmits voluminosos**

Renovació de passaports i renovació de permisos de conduir.

- **Tràmits per convocatòria**

Llicències de pesca, de caça, de renovació del transport escolar, de presentació del dipòsit de comptes, forfets d'esquí extraescolar i tots els tràmits tributaris de IGI, IS, IRNR i IRPF.

25 tràmits
representen el
75%
(120.000)

20 tràmits
simplificats
65%
(104.000)

Simplificació administrativa

20 tràmits
simplificats
65%
(104.000)

e-administració

- 18.500** IGI
- 7.000** IS
- 1.200** IRNR
- 18.200** IRPF
- 6.900** Baixada de plecs i edictes
- 8.300** Gestió de residus
- 2.900** Certificat habitabilitat
- 7.500** Dipòsit comptes
- 3.600** Notaries (societats)
- 3.500** Renovació forfet esquí extraescolar (skiandorra)
- 700** Inscripció exàmens català
- 630** Sortejos isard/cabirol/mufló
- 530** Llicència caça menor
- 660** Llicència especial caça isard + Constitució colla
- 1.700** Renovació transport escolar
- 1.300** Llicència pesca
- 2.000** Renovació bus lliure
- 750** Certificats (no deute, comerç, etc.)
- 8.500** Matriculacions vehicles i permisos conduir

< 30'

- 5.000** Renovació/duplicat passaport
- 4.500** Renovació/duplicat permís de conduir

160.977

Es pot fer

Es fa



18.500 IGI
7.000 IS
1.200 IRNR
18.200 IRPF

94.451
59%

57.832
36%

6.900 Baixada plecs i edictes

3.600 Notaries (societats)



2.900 Certificat habitabilitat



8.300 Gestió de residus

7.500 Dipòsit comptes

28%

3.500 Renovació forfet esquí extraescolar (Ski Andorra)

700 Inscripció exàmens català

630 Sortejos isard/cabirol/mufló

530 Llicència caça menor

660 Llicència especial caça isard + Constitució colla

1.300 Llicència pesca

1.700 Renovació transport escolar

1.500 Renovació bus lliure

750 Certificats (no deute, comerç, etc.)

4%

15%

14%

4%

8%

7%

3%



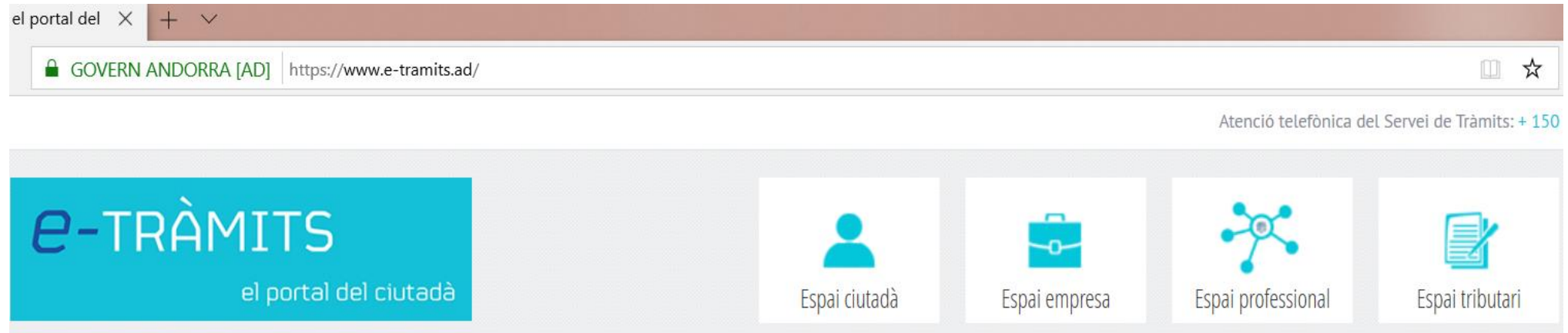
8.500 Matriculacions vehicles i permisos conduir

5%

5%

Administració electrònica

<https://www.e-tramits.ad>



- **Representats**

- La realització de tràmits per a menors els quals no podrien disposar d'un accés.

- **Notificacions**

- Informar d'un telèfon mòbil on rebre notificacions via SMS amb un temps d'antelació de quan li tocava fer la renovació de documents oficials (passaport, permís de conduir) i ITV.

Transformació digital



Transformació digital

- **Ús d'expedients i documents electrònics**
 - Millor eficàcia en la gestió, eficiència en l'aprofitament dels recursos i seguretat de la informació (no papers circulant).
- **Cicle de vida** expedient i document electrònic
 - Des de la seva generació fins a la seva eliminació o conservació permanent.
- **Projecte a 5 anys (2018 a 2023)**
- **Pluridisciplinari**
 - Normatiu
 - Organitzatiu
 - Gestió documental i arxiu
 - Tecnològic
 - Relació amb el ciutadà

Gestió del canvi

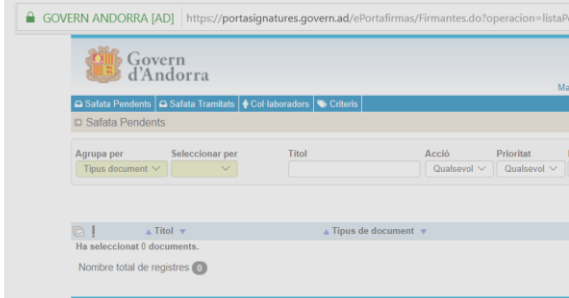
Transformació Interna

Certificats
electrònics

631

certificats
funcionari

Porta Signatures



2018

3.500 signatures/mes

Estalvi **84.000** fulls/any

2017

50 signatures/mes

Transformació Servei de Tràmits

Digitalització



Retorn ciutadà
NO circula paper

Acusament lliurament



Estalvi **50.000** fulls/any

Atenció



Tràmit ràpid recollida
Temps mig espera **1 minut**

Tràmit
Temps mig espera **6 minuts**

Afluència
400 menys/mes

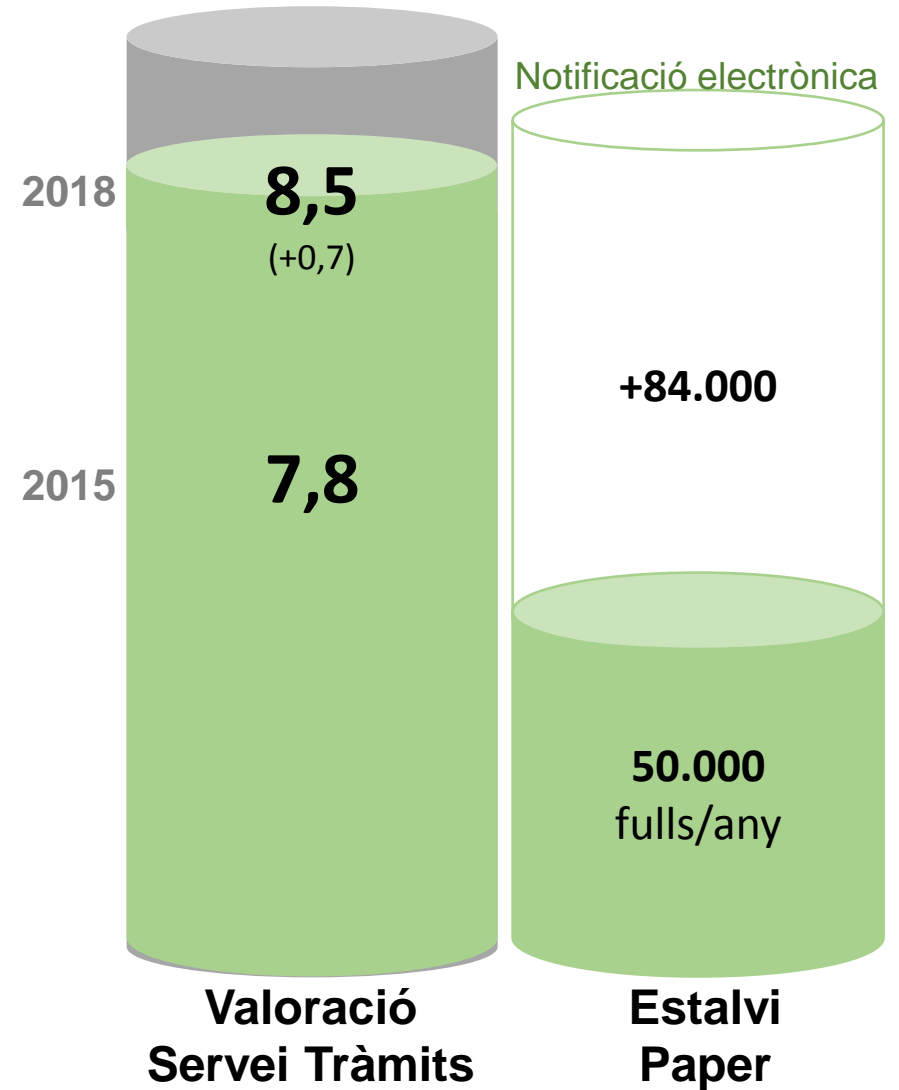
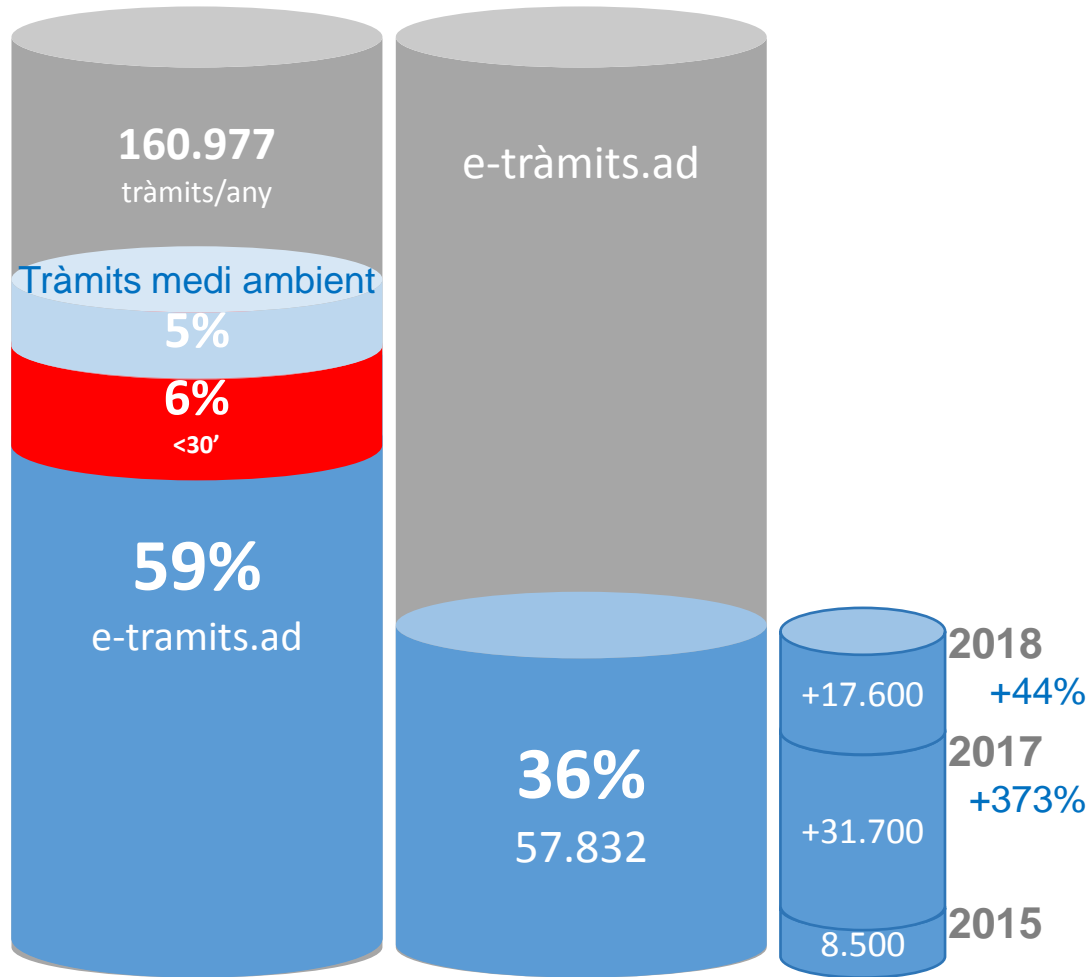
Valoració servei



2018: **8,5** part. 6.590

2015: **7,8** part. 434

2015 → 2019



Gràcies