



Govern d'Andorra

Reglament d'impuls dels serveis digitals de l'Administració

Secretaria d'Estat de Transformació Digital i Telecomunicacions
Andorra la Vella, 15 de maig 2025.

1. Què permet el Reglament d'impuls dels serveis digitals?

Decret d'impuls dels objectius estratègics 2023

El Reglament d'impuls dels serveis digitals de l'Administració ens permet accelerar la transformació digital de l'administració i per tant assolir més ràpidament els objectius estratègics principals per al 2030:



Garantir que el **100%** de les **empreses** i dels **ciutadans** disposin de **certificat digital**



Assolir l'**ús del 90% dels tràmits digitals** mitjançant la **Seu Electrònica**, amb processos **àgils i interconnectats**.



Aconseguir que el **100%** de les **administracions públiques** estiguin **interconnectades** a través del **Bus d'Interoperabilitat**



Assolir una nota mitjana de 8/10 en la **maduresa digital del teixit empresarial**



Assolir que el **75% de les empreses** utilitzin serveis de **Cloud, Big Data, AI** ⁽¹⁾



Garantir que **el 80% de la població** disposi de **capacitats digitals bàsiques** ⁽²⁾

(1): Segons la definició de la Comissió Europea a l'Indicador *Digital Economy and Society Index*

(2): Segons la definició de la Comissió Europea a l'Indicador *Digital Economy and Society Index*: Perfils amb competències digitals 'bàsiques' o 'superiors a bàsiques' en cinc àrees clau: alfabetització informacional i de dades; comunicació i col·laboració; resolució de problemes, creació de contingut digital i seguretat.

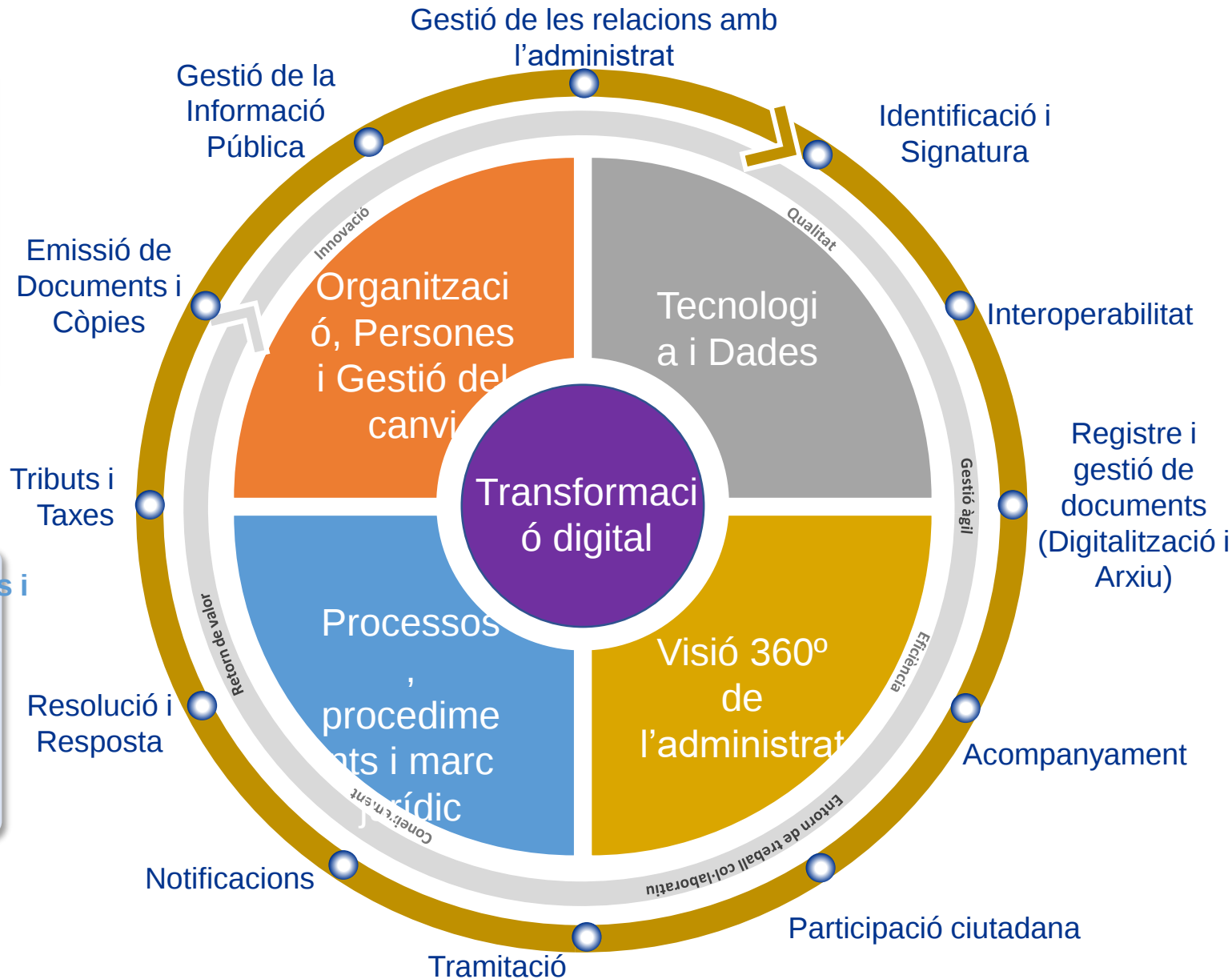
2. Què representa la transformació de l'Administració?

Organització, Persones i Gestió del Canvi

- Lideratge i impuls
- Estructura organitzativa
- Governança i model de relació
- Formació i Capacitació
- Entorn de treball

Processos, procediments i Marc Jurídic

- Transformació de serveis i processos
- Marc jurídic i normativa interna



Tecnologia i Dades

- Tecnologies disruptives i noves solucions
- Sistemes d'informació convencionals
- Dispositius i infraestructures
- Arquitectura i Govern de dades
- Seguretat, privacitat, qualitat

Visió 360° de l'Administració

- Visió i percepció ciutadana
- Experiència d'usuari
- Canals i omnicanalitat
- Participació i entorns col·laboratius
- Transparència

3. Quines mesures preveu el Reglament?

Accions amb l'objectiu de desplegar el model de visió 360° de l'administrat en els serveis públics digitals:



Pas decisiu en la transformació digital de l'administració

- Definició del model i instruments de l'administració digital
- Actualització dels principis rectors, drets i deures de l'Administració i els ciutadans per canals digitals
- Definició de la Governança i mesures de gestió del canvi



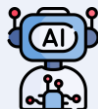
Noves funcionalitats tecnològiques

REPRESENTANTS I
REPRESENTANTS
PROFESSIONALS

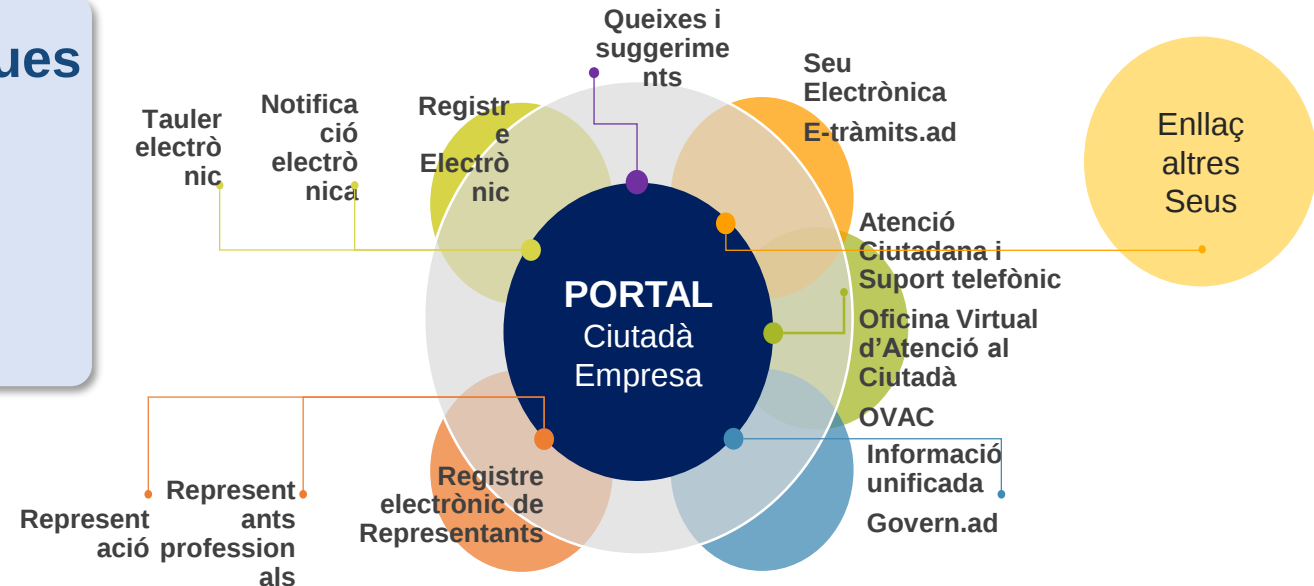
NOTIFICACIÓ
ELECTRONICA



Eficiència



Pilot Eines IA



3. Quines mesures preveu el Reglament?

Accions amb l'objectiu de desplegar el model de visió 360° de l'administrat en els serveis públics digitals:



Millorar l'experiència d'usuari i canal únic

Experiència
d'usuari

Canals i
omnicanalitat

- Nova imatge intuïtiva i accessible que unifica la presentació i informació sobre els tràmits
- Accés als serveis digitals des de qualsevol dispositiu
- Facilitar la navegació als portals, el seu disseny i la facilitat d'ús.
- Grau de satisfacció de ciutadans i treballadors públics.
- Simplificació i millores d'usabilitat de canals telemàtics.



Facilitar l'accés a la informació i a la tramitació administrativa



**Portal web Govern
govern.ad**

Informació dels serveis de tots els departaments de Govern



**Seu electrònica
e-tràmits.ad**

Portal per a realitzar en línia tots els tràmits amb Govern



Canal digital únic

- Desplegament d'un canal únic d'entrada als serveis digitals de Govern
- Possibilitat d'ampliació a altres administracions públiques a través de convenis



**Cohesió i
consistència**



Facilitat d'ús

3. Quines mesures preveu el Reglament?

Accions amb l'objectiu de desplegar el model de visió 360° de l'administrat en els serveis públics digitals:



Foment de la participació ciutadana

Percepció
i participació

- Implementació progressiva i adaptació a noves solucions, incorporant nous serveis digitals i millorant els actuals a través d'una escolta activa de la ciutadania. Foment d'espais de participació ciutadana per recollir la percepció dels administrats. Estructuració dels serveis segons els fets vitals i experiències.



Participació ciutadana

A través de la Secretaria d'Estat de participació ciutadana, **tallers participatius amb la Visura Ciutadana i amb els representants del teixit empresarial (CCIS, CEA, EFA).**

Visura ciutadana



Tallers amb empreses



Suggeriments i millores

Un **espai habilitat** per enviar **suggeriments i propostes de millora** i els serveis digitals a la Seu Electrònica.



3. Quines mesures preveu el Reglament?

Accions amb l'objectiu de desplegar el model de visió 360° de l'administrat en els serveis públics digitals:



Intensificació de l'atenció digital a l'usuari

Visió
“administrat”

- Acompanyament i atenció presencial i telefònic a la tramitació digital – Mitigació de la bretxa digital
- Interacció amb l'administració per diferents vies amb una experiència coherent i unificada.



Suport telefònic

Posar a disposició de la ciutadania **un accés telefònic directe** donant informació.



Nou canal d'assistència digital telefònica

Govern: 875 700

Servei de tràmits: 150

Punt Empresa: 180

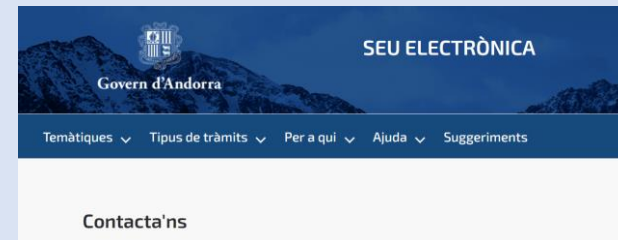


Oficina Virtual d'Atenció Ciutadana

Posar a disposició de la ciutadania **un accés telemàtic** oferint acompanyament **a la tramitació a la Seu Electrònica**, per certs tràmits amb suport personal



Atenció per correu electrònic



Gràcies per la vostra atenció



Govern d'Andorra