



Dossier de premsa dels 25 anys del CTTI

Centre de Telecomunicacions
i Tecnologies de la Informació
de la Generalitat de Catalunya

Àrea de Relacions Institucionals i Comunicació
Octubre de 2024

Què és el CTTI?

El Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació és l'**empresa pública** que integra tots els serveis informàtics i de telecomunicacions de la Generalitat de Catalunya. S'encarrega de dissenyar, construir, coordinar i desplegar projectes tecnològics per proveir solucions als departaments i diferents organismes de l'Administració pública.

L'activitat del CTTI es basa en 4 pilars:

- **Serveis de lloc de treball de suport a les persones:** Presta les eines tecnològiques i l'atenció a l'usuari necessària per assegurar l'activitat de la Generalitat i el seu sector públic.
- **Sistemes d'informació de suport als processos:** Construeix, desenvolupa i manté les aplicacions que permeten oferir solucions tecnològiques.
- **Governança TIC:** Marca criteris sobre la gestió de les TIC i assessora la Generalitat en l'impuls de la seva estratègia digital.
- **Serveis d'infraestructures i de connectivitat i Centres de Processament de Dades:** Desenvolupa i manté les infraestructures i serveis per al processament de la informació i la connectivitat.



L'activitat del CTTI és fonamental per garantir l'excel·lència en el funcionament dels serveis i les infraestructures tecnològiques de la Generalitat de Catalunya. Des de la seva creació, ha viscut un gran creixement en l'àmbit de les telecomunicacions i les TIC, passant d'un finançament inferior a 400 milions d'euros l'any 2014 a un finançament de 808 milions d'euros l'any 2023.

D'altra banda, el CTTI ofereix a la Generalitat serveis que van més enllà de la tecnologia, com són els serveis de transformació, incorporar la cultura de la innovació, gestionar la informació de forma òptima, contribuir en la capacitació dels treballadors i treballadores de la Generalitat i oferir suport als processos i tasques més administratives de l'Administració.

El CTTI treballa per dotar-se d'estructures organitzacionals i professionals adequats per garantir una resposta eficaç i oportuna a les noves necessitats. Aquest fet es fa evident amb el creixement de la plantilla, que ha passat d'estar integrada per menys de 100 persones el 1999 a tancar el 2023 amb 479 professionals.

25 anys de servei tecnològic

Del Centre Informàtic i el Centre de Telecomunicacions al CTTI

El 30 de maig de 1983 el Govern català va crear el que es considera l'embrió del CTTI, el Centre Informàtic de la Generalitat (CI), per tal de donar resposta a les necessitats d'organització i gestió de recursos de la Generalitat en l'àmbit TIC.

Paral·lelament, es creava l'empresa pública de Ràdio i Televisió de Catalunya, que disposava d'una Àrea d'Infraestructura Tècnica o Departament de Xarxa. El 1993, davant la creixent importància del sector de les telecomunicacions, aquesta àrea va assolir entitat pròpia i es va convertir en el Centre de Telecomunicacions (CT). Aquesta organització gestionava la contractació i emissió de la TDT, la gestió de la Xarxa4 (telefonía) i la Xarxa RESCAT.

El 1998 es van externalitzar els serveis d'informàtica i telecomunicacions del CI i el CT, respectivament. Conseqüentment, gran part dels recursos humans i tecnològics d'ambdós centres passen al sector privat. Un cop es va dur a terme el procés d'externalització, el Govern va aprovar per decret, l'any 1999, la conversió del CT en el Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació i la seva fusió amb el CI, creant-se així el CTTI.

Evolució del CTTI

L'externalització dels serveis va mantenir-se fins el 2004, quan es va apostar per revertir-la. Per tal de dur a terme aquest procés es creen les Àrees TIC, equips de persones del CTTI que conviuen amb la realitat dels diferents departaments amb l'objectiu de conèixer millor la seva naturalesa i detectar necessitats tecnològiques. Amb la creació de les Àrees TIC, la plantilla del CTTI va experimentar un important creixement per tal de donar resposta a la necessitat de serveis que es generarien.

El 2011 el Govern va aprovar la gestió centralitzada, transversal i coordinada de les TIC de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i el seu sector públic. Es va encarregar al CTTI la contractació centralitzada, la gestió i el subministrament de solucions TIC de tota la Generalitat amb un doble objectiu: modernitzar i innovar els serveis públics i treballar basant-se en la millora tecnològica, l'eficiència pressupostària i la governança transversal.

Enguany, l'organització arriba al seu vint-i-cinquè aniversari, havent-se convertit en un prescriptor tecnològic que facilita directrius i guies per l'ús i desenvolupament de la tecnologia a l'Administració. Aquest rol garanteix una perspectiva d'homogeneïtzació i coherència per l'Administració, que complementa el rol -ja consolidat- de centralitzador de la provisió i gestió tecnològica.

El CTTI, present als diferents àmbits de la Generalitat

L'activitat del CTTI està present en els diferents departaments de la Generalitat de Catalunya i el seu sector públic. D'aquesta forma, podem apreciar alguns dels seus punts d'impacte més rellevants per al funcionament de la Generalitat en els següents àmbits:

- **Infraestructures digitals:** Vetlla pel correcte funcionament de les infraestructures de telecomunicacions repartides pel territori català, des de les torres de telecomunicacions fins al desplegament de fibra òptica. Des de la seva creació, el CTTI ha conviscut amb continus canvis tecnològics de gran transcendència. En aquesta línia, l'entitat ha col·laborat en diferents projectes que tenen com a últim objectiu garantir la connectivitat arreu del territori català.
- **Entorn de treball:** Entrega als treballadors de la Generalitat l'equipament i les eines TIC. A més, dona suport per resoldre qualsevol incidència a través del Servei d'Atenció a l'Usuari.

En els darrers vint-i-cinc anys, el CTTI ha treballat en la modernització dels entorns de treball dels treballadors i treballadores de la Generalitat de Catalunya, per tal d'oferir les TIC com una eina que els permeti ser més eficients en les seves tasques.

- **Atenció ciutadana i suport a la tramitació:** Ofereix els mitjans tècnics perquè la ciutadania pugui relacionar-se amb la Generalitat de Catalunya i poder accedir als diferents tràmits i ajuts, així com la infraestructura necessària per assegurar un correcte funcionament dels canals de relació directa entre la Generalitat i la ciutadania, com el SOC o el 012.

En aquest sentit, el CTTI ha participat en projectes que han contribuït en la millora i automatització dels tràmits i la relació entre la ciutadania i l'administració pública, ja sigui per facilitar l'accés de les persones en situació d'atur al mercat laboral, convertir els portals webs en espais més fàcils d'utilitzar pels usuaris o adaptar-los als dispositius mòbils.

Tanmateix, el CTTI ha prestat els seus serveis per centralitzar i millorar l'eficiència de la relació entre l'àmbit empresarial i l'administració pública.

- **Salut:** Dota als professionals de l'àmbit de la salut amb les aplicacions que fan servir en el seu dia a dia. També ha desenvolupat en els darrers vint-i-cinc anys moltes aplicacions que es fan servir als CAPs i hospitals de Catalunya i que, alhora, actuen com una eina de gran valor per als professionals de la salut ja que faciliten l'intercanvi d'informació.

A més, desenvolupa la part tecnològica de l'aplicació 'La Meva Salut' i la recepta electrònica, el sistema que connecta els centres de salut i les farmàcies per entregar la medicació a la ciutadania de forma àgil i fàcil.

- **Emergències i seguretat:** Ofereix els recursos de telecomunicacions necessaris per assegurar una correcta connexió dels cossos de Bombers, Mossos d'Esquadra, Emergències Mèdiques i Protecció Civil. Alhora, el CTTI presta els serveis necessaris perquè la xarxa RESCAT es pugui gestionar de forma ràpida i eficient. A banda d'assegurar el manteniment d'aquesta xarxa també ha facilitat el seu desplegament.

En aquest sentit, el CTTI treballa per oferir els sistemes tecnològics i de telecomunicacions més eficients per gestionar òptimament les emergències. Des dels serveis per centralitzar l'emergència en una visió única i integrada pels diferents cossos, fins a dotar-los amb equipament tecnològic i de telecomunicacions que els permeti optimitzar les seves actuacions davant les situacions d'emergència.

- **Educació:** Proporciona als centres educatius equipament TIC (ordinadors, pissarres digitals, connectivitat wifi), així com les aplicacions de preinscripció electrònica en tot el cicle educatiu i de gestió de l'alumnat. En els seus primers anys d'història, el CTTI va impulsar el projecte Heura, que va permetre dotar de connectivitat wifi a més de 2.000 centres educatius.

- **Justícia:** Des del CTTI es presta el servei tecnològic que permet modernitzar i adaptar tecnològicament l'àmbit de justícia.

L'ús de les TIC com un instrument principal de treball en aquest àmbit ha permès, entre d'altres millores tecnològiques, facilitar l'intercanvi de documentació, centralitzar les gravacions de les vistes, agilitzar els processos de cerca d'expedients i implantar el sistema de notificació telemàtica judicial.

El model de relació entre la Generalitat i el CTTI

El model de relació entre la Generalitat de Catalunya i el CTTI és el marc normatiu sota el qual el CTTI es relaciona amb els departaments i entitats de la Generalitat per prestar els seus serveis.

L'actual model de relació està vigent des del 2019 i està definit en l'Acord GOV/8/2019, de 15 de gener, on s'encarrega al CTTI la provisió centralitzada i la gestió de solucions TIC de l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic.

Aquest model de relació abasta els departaments de l'Administració de la Generalitat, les entitats autònomes administratives, el Servei Català de la Salut i totes les entitats del sector públic de la Generalitat, en què participa majoritàriament la Generalitat de Catalunya o estan adscrites i que formen part de l'àmbit d'aplicació de la Llei de pressupostos anual.

El Centre de Control: garantir el servei en cada moment

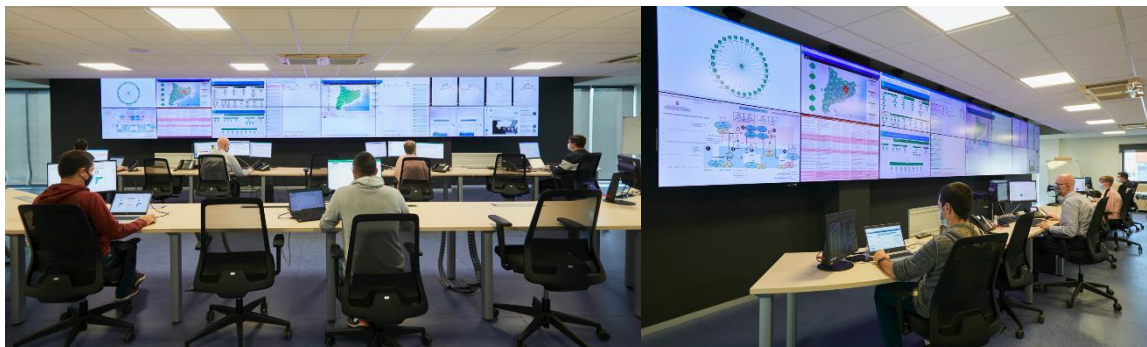
El Centre de Control s'encarrega de controlar i monitorar durant 24 hores al dia, els 365 dies de l'any tots els serveis, aplicacions i seus crítiques de la Generalitat.

L'objectiu és poder detectar immediatament qualsevol incidència per poder gestionar-la i restablir els serveis en el menor temps possible.

Es controlen 820 seus crítiques, que són aquelles que tenen un impacte més directe cap al ciutadà o per al funcionament de la Generalitat, com els hospitals, CAPs, centres escolars, comissaries, jutjats, oficines del SOC, serveis territorials, entre d'altres.

Pel que fa a les aplicacions, controla aquelles que tenen una relació directa amb la seguretat de les persones, com les aplicacions d'atenció d'emergències o l'eCAP, les que estan relacionades amb requeriments legals, com les aplicacions de notificacions judicials, o les que

són essencials per al funcionament del Govern i l'Administració, com el DOGC, l'ATRI, la gestió tributària, etc.



També es controlen serveis que són continus, com la dispensació de receptes electròniques, que permet als ciutadans anar a les farmàcies a recollir els medicaments, o d'altres que s'utilitzen puntualment, com el portal de preinscripció escolar, que permet fer el tràmit de manera totalment telemàtica.

Com es controlen tots aquests serveis?

Per tal de controlar els serveis, es duen a terme dos grans àmbits d'actuació: observar i mesurar; i controlar la disponibilitat de solucions TIC crítiques.

De forma contínua s'observen i es mesuren les aplicacions, les seus i les infraestructures crítiques de la Generalitat de Catalunya.

De les 2.021 aplicacions que gestiona el CTTI, n'hi ha 309 que estan identificades com a crítiques. Aquestes són les que es monitoren des del Centre de Control.

El Servei d'Atenció a l'Usuari (SAU): el suport i l'ajuda

Des del CTTI és presta als treballadors públics el Servei d'Atenció a l'Usuari, el canal únic d'entrada de totes les incidències, consultes, peticions o queixes relacionades amb els serveis TIC que proporciona el CTTI. És el responsable d'atendre l'usuari i de vetllar per la resolució de les sol·licituds el més ràpid possible en horari ininterromput.

En total, durant el 2023, va registrar més de 700.000 incidències i més de 500.000 peticions.

Qui governa el CTTI?

El CTTI té diversos òrgans de govern: el Consell d'Administració, la Comissió de Coordinació TIC i la Direcció Gerència.

Consell d'Administració

El Consell d'Administració és l'òrgan de direcció i control del CTTI que impulsa les mesures necessàries per donar resposta a l'encàrrec rebut pel Govern i que vetlla pel seu correcte funcionament.

Comissió de Coordinació TIC

És l'òrgan de govern del Model de relació del CTTI amb la Generalitat de Catalunya. Coordina les relacions de governança TIC entre els departaments i entitats del sector públic de la Generalitat i vetlla pel correcte funcionament i entesa d'aquests actors en la prestació de serveis del CTTI.

Direcció gerència

La Direcció Gerència del CTTI té la funció de dirigir, organitzar i garantir el correcte funcionament del CTTI realitzant les accions necessàries per a assegurar les funcions atorgades al centre.

L'activitat del CTTI en dades

Seus de la Generalitat	8.342
Terminals xarxa RESCAT	36.966
Aplicacions gestionades	2.038
Difusió de TVC i CatRadio	100%
Torres de radiocomunicacions	423
CPD	5
Usuaris:	
Identitats actives	307.098
Entorns de treball	231.326
Connectivitat:	
Connexions de molt alta capacitat	2.993
Connexions d'alta capacitat	1.284
Connexions de baixa capacitat	1.705
Serveis crítics:	
Seus crítiques	820
Aplicacions crítiques	361
Aplicacions monitorades	453 299 al Centre de Control
Robots de simulació d'usuari	1.672
Gestió de serveis:	
Incidències registrades	719.283 (2023) 639.314 (fins a setembre de 2024)
Peticions registrades	529.918 (2023) 496.043 (fins a setembre de 2024)
Incidències de serveis crítics	10.487 (2023) 8.742 (fins a setembre de 2024)
Canvis gestionats	17.955 (2023) 14.888 (fins a setembre de 2024)

Problemes gestionats	189 (2023) 68 (fins a setembre de 2024)
Equips informàtics:	
Ordinadors de sobretaula	93.228
Ordinadors portàtils	246.660
Portàtils alumnes	384.972
Portàtils docents	86.235 (2023: actualització anual)
Telefonia i videoconferència:	
Línies telefòniques fixes i extensions de telefonia	91.016
Línies mòbils i extensions	55.266
Equips de videoconferència	2.015
Servei de correu:	
Comptes de correu	170.901
Comptes on-premise	7.531
Comptes d'Office 365	163.836
Mitjana mensuals de correus rebuts	50.392.271 (2023: actualització anual)
Mitjana mensual de correus enviats	57.470.526 (2023: actualització anual)
Servei d'impressió:	
Impressores personals	26.253
Impressores multifunció	11.987
Impressores específiques	1.764
Llicències:	
Llicències Microsoft	461.242 (2023: actualització anual)
Llicències Microstrategy	6.277 (2023: actualització anual)
Llicències Oracle	8.974 (2023: actualització anual)
Llicències SAP	185.823