



Govern d'Andorra

MEMÒRIA DEL DEPARTAMENT DE TRANSFORMACIÓ DIGITAL

2023

Informe

Secretaria d'Estat de Transformació Digital i
Telecomunicacions
Andorra la Vella, 31 de març del 2024

ÍNDEX

Contingut

Introducció	4
Objectius	5
Activitats realitzades	7
Gestió econòmica i pressupostària	17
Annexos.....	18

Introducció

El canvi de govern a Andorra produït aquest any 2023 origina tot un seguit de canvis en l'organització, els objectius i l'estructura del Govern.

Amb la publicació del Decret 263/2023, del 7 de juny, el Govern d'Andorra defineix l'estructura dels Serveis del Cap de Govern.

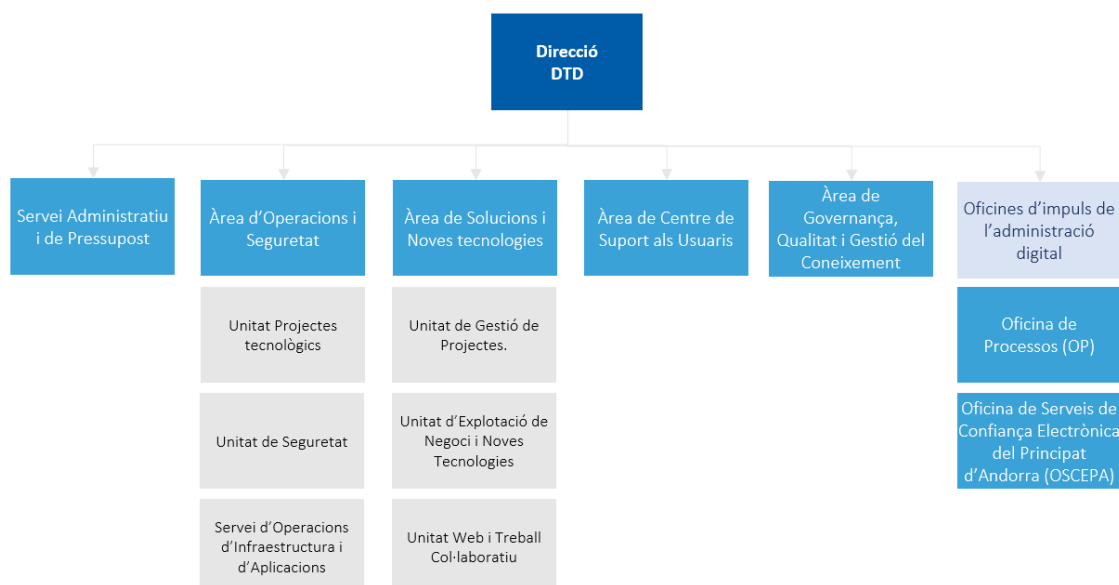
En l'article 1 es defineix la Secretaria d'Estat de Transformació Digital i Telecomunicacions ("SETDT", en endavant), adreçada a donar suport al Govern en els aspectes de digitalització del país i de telecomunicacions.

El Decret posa èmfasi en la creació de la figura de les oficines impulsores (Oscepa, Oficina de Processos i Andorra Digital) i reestructura les àrees i agències com reflecteix la figura següent:



L'article 6 defineix l'estructura de la SETDT que s'articula en el Departament de Transformació Digital ("DTD", en endavant) i l'Agència Nacional de Ciberseguretat. En defineix la missió i detalla les funcions d'ambdós organismes.

Amb aquest canvi, el Departament de Sistemes d'Informació o DSI es converteix en el Departament de Transformació Digital o DTD. La figura següent en mostra l'estructura, que inclou l'Oficina de Processos i l'Oscepa:








Objectius

El DTD del Govern d'Andorra té com a missió proporcionar, supervisar i donar suport de serveis TIC a ministeris, departaments, organismes públics, oficines i agències estatals, així com governs comunals i altres institucions públiques. A causa del seu compromís amb el foment de la innovació i l'excel·lència operativa, el DTD promou noves formes de relació digital que aportin valor veritable a la relació de les administracions amb la ciutadania.



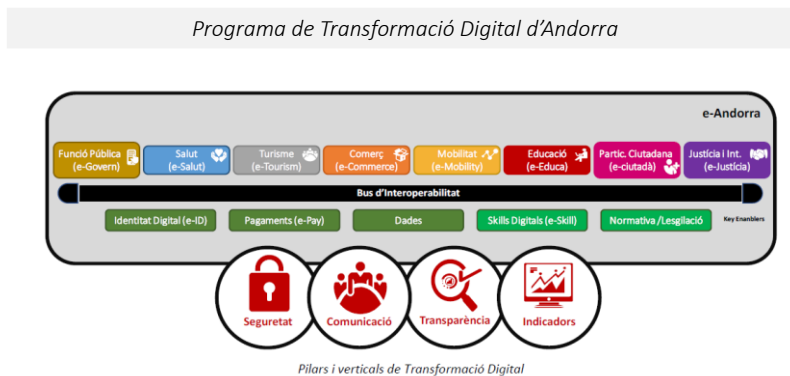
El DTD assumeix com a propis els principis rectors vigents a les administracions públiques que emmarquen les estratègies orientades a la transformació digital i que han servit com a guia per a la construcció d'iniciatives dins del Pla director del DTD, sempre tenint en compte l'alineació amb els objectius estratègics del Pla de transformació digital d'escala estatal.

Els objectius estratègics del Pla de sistemes de 2019-2023 (realitzat pel DTD) són els següents:

-  **Garantir la seguretat i privacitat**
-  **Desplegar l'Administració electrònica**
-  **Obtenir visió 360° de la Societat**
-  **Facilitar la interconnexió i interoperabilitat**
-  **Fomentar la transparència d'informació**



Aquests objectius estratègics del DTD han servit de base i han estat adoptats pel PdTDA i s'han traduït en el conjunt de pilars i verticals següents:



Es persegueix aconseguir l'alineació amb l'estratègia del Pla de transformació digital d'Andorra, mitjançant la implicació del DTD en les iniciatives llançades des del Programa de transformació digital d'Andorra (PdTDA) i als diferents òrgans, comissions i consells, entre altres a la Comissió Nacional d'Accreditació (CNAC).

El DTD ha desenvolupat un conjunt d'iniciatives i un full de ruta de programes per tal d'assolir els objectius estratègics del pla 2019-2023 indicats anteriorment.

➤ **Iniciatives considerades:**



Activitats realitzades

➤ Iniciatives, programes i projectes del DTD

Els projectes desenvolupats al DTD en aquest darrer any posen el focus, en gran part, en el pilar e-Govern (e-Administració) del PdTDA així com en algunes capacitats transversals (bus interoperabilitat, dades) d'aquest. Per a cada iniciativa del DTD es concreten a continuació els projectes amb més impacte estratègic i més alineats amb els pilars verticals i les capacitats transversals del PdTDA:

I. ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA I PORTAL DEL CIUTADÀ



Descripció de la iniciativa: desplegament de l'Administració electrònica com a element base per prestar serveis i tràmits a la societat, amb especial atenció a la carpeta del ciutadà i els seus expedients electrònics.

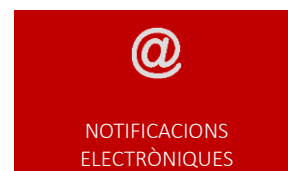
Beneficis: contribució a l'adaptació de l'Administració a la realitat social. Es crea una relació amb els ciutadans fluida i propera.

Projectes de la iniciativa i relació amb el PdTDA:

- **PdTDA - 65. Llançament de la Seu electrònica**
 - **Projecte de gestió de representants**
 - **Projecte de tributs CASS** compartició de dades DTF amb CASS per comptes propis (Lliurat)
- **PdTDA - 60. Contractació electrònica**
 - **Projecte d'enrolament d'organismes públics** a aquesta plataforma de contractació. A finals del 2023 s'havien enrolat 30 organismes
 - **Projecte Noves funcionalitats en la contractació electrònica** (Mercurio)
- **PdTDA - 63. Factura electrònica**
 - **Projecte d'implantació del sistema de gestió de factures electròniques i registre nacional**
- **PdTDA - 62. Registre electrònic**
 - **Projecte Nou reglament de classificació administrativa de contractistes**

- **PdTDA - 70. Desplegament de la relació electrònica amb l'Administració**
 - **Projecte Servei de Cartera Digital de país (e-Wallet)**
- **PdTDA - 123. Digitalització de la sol·licitud de passaport**
 - **Projecte Implantació de l'aplicació de passaports (lliurat)**

II. NOTIFICACIONS ELECTRÒNIQUES



Descripció de la iniciativa: notificació d'actes administratius per mitjans electrònics, assegurant la identificació digital.

Beneficis: permetre accedir als ciutadans a les notificacions individuals, oficials i legals ja emeses per l'Administració pública.

Projectes de la iniciativa i relació amb el PdTDA:

- **PdTDA - 64. Notificació electrònica.**
 - Projecte d'integració de la **Notificació electrònica** dins del canal de la **Seu electrònica** del Govern d'Andorra (lliurat)
 - **Afers Europeus SEAUE:** procediment detallat de creació d'una nova norma a través del gestor de processos, així com les correccions i els evolutius que s'han detectat.

III. FINESTRETA ÚNICA



Descripció de la iniciativa: incorporació d'una finestra electrònica que faciliti la sol·licitud de tràmits i serveis, i l'aportació i la recuperació dels documents electrònics associats, mantenint un registre electrònic.

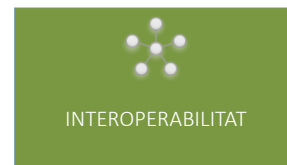
Beneficis: modernització i digitalització de l'Administració per unificar i homogeneïtzar la forma en la qual es relacionen la societat i el Govern.

Projectes de la iniciativa i relació amb el PdTDA:

➤ **PdTDA - 70. Desplegament de la relació electrònica amb l'Administració**

- Servei de la factoria de tràmits de la Seu electrònica (tràmit en línia, habitatge...)
- Adaptació en la declaració del **Dipòsit de Comptes**
- Tràmits del **Ministeri d'Economia** (reserva de denominació social, demanda d'inversió estrangera) (lliurat)

IV. INTEROPERABILITAT



Descripció de la iniciativa: habilitar la capacitat dels sistemes d'informació i dels procediments als quals donen suport per compartir dades i possibilitar l'intercanvi d'informació entre ells.

Beneficis: l'establiment de mecanismes que permetin compartir informació entre les diferents administracions i organismes, agilitzant les tasques internes de l'administració, compartint i recuperant la informació de manera transparent i facilitant al ciutadà el lliurament de documents un sol cop.

Aquesta iniciativa s'ha centrat en un dels blocs o capacitats transversals previstos en el PdTDA, concretament el de bus d'interoperabilitat.

Projectes de la iniciativa i relació amb el PdTDA:

- Microserveis que donen servei a diferents aplicacions de client (identitat)

V. DIFUSIÓ DE LA INFORMACIÓ



Descripció de la iniciativa: gestió, transformació i publicació de la informació cap a la societat, fomentant la transparència del Govern.

Beneficis: l'apoderament del ciutadà via la difusió de dades d'índole diversa (econòmica, jurídica, territorial, estadística...), promovent la col·laboració i la participació ciutadana en activitats administratives.

Projectes de la iniciativa:

- Actualització i evolutiu del **portal Ministres.govern.ad**

VI. RACIONALITZAR ELS SISTEMES D'INFORMACIÓ



Descripció de la iniciativa: concentració i automatització de funcionalitats en el mínim corpus possible de programari.

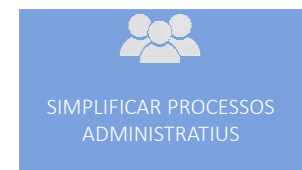
Beneficis: optimització dels sistemes en un marc de desenvolupament àgil, enfocat a la convergència de funcionalitats en sistemes únics i més robustos. Racionalització i automatització de tasques rutinàries.

Projectes de la iniciativa i relació amb el PdTDA:

- De caràcter intern (Govern – Funció Pública)
 - Projecte d'implementació i millora d'un **sistema economicofinancer** (lliurat)
 - Projecte de migració de la **Plataforma BOPA**
 - Projecte de l'aplicació de **Quotes immigració fase II** (tasques pendents)
 - **PdTDA - 67. Digitalització de registres**. Projecte de digitalització de les actes d'inspecció del Cos de Banders, Registre de condecoracions, Projecte d'implantació del Registre de comptes financers i assimilats (RCFA) (lliurats)
 - Cicle Vida Aplicació, de la plataforma i aplicacions **ESRI (SEYS)** any 2023
- Amb orientació al servei extern (ciutadania – empresa)
 - Actualització de la Infraestructura de **Dades Espacials**
 - Sistema de **gestió i geolocalització pel transport escolar**
 - Projecte d'implementació de la fase 2 del projecte **Història social compartida** (lliurat)
 - Projecte **Història social**: recerca d'una solució tecnològica per a la implantació d'una eina estadística i fase 3
 - Projecte Evolutiu de l'**Oficina de Marques i Patents d'Andorra (OMPA)**
 - Projecte d'actualització de la plataforma **LIBNOVA**

- Projecte Evolutius **SIGDA** i integració amb l'Escorxador Nacional d'Andorra (ENA)
- **Pla Renova**: programa de rehabilitació del parc immobiliari nacional (OECC)
- Projecte Evolutius **IPEE i RAREE**. (Programa SIG) (lliurat)
- Projecte **Mercat d'emissions de crèdits de carboni** (Programa SIG)(lliurat)
- Projecte d'integració, millora i simplificació del **sistema d'informació de la Duana Andorrana** (fase maduresa del Pla estratègic Duana 2020-23)(lliurat)
- Projecte de preparació per a les **eleccions 2023** (lliurat)
- Projecte de **Registre informàtic de cèdules i certificats d'habilitat (RICCH)**
- **PdTDA - 67. Digitalització de registres**. Projecte de registres de col·legis professionals, registre de peticions de ciutadania Conava/Covass, registre de titulacions del MEES, gestió del distintiu ambiental, Plataforma digital d'esports (lliurats)

VII. SIMPLIFICAR PROCESSOS ADMINISTRATIUS



Descripció de la iniciativa: millora en temps i esforços de les tasques internes de les administracions.

Beneficis: optimització dels processos interns de l'Administració mitjançant la supressió d'accions manuals en la gestió administrativa, tant des del punt de vista del funcionari públic com del ciutadà, com a conseqüència de la incorporació d'eines electròniques.

Aquestes iniciatives, programes i projectes van de bracet i, per tant, estan alineades estratègicament amb les iniciatives del full de ruta de reenginyeria, digitalització, racionalització i simplificació dels processos i serveis empresarials, tant els interns del Govern, com els externs de l'administrat i la ciutadania, i que lidera l'Oficina de Processos de la SETDT.

Projectes de la iniciativa i relació amb el PdTDA:

- De caràcter intern (Govern – Funció Pública)
 - Projecte d'implantació del **Sistema financer IDEAN** per a organismes menors

- SI per a la **gestió interna del DPEIS**, aprovisionaments, sala de guàrdia, emergències i intervencions
- Amb orientació al servei extern (ciutadania – empresa)
 - Projecte de registre de dades i indicadors sobre la **bretxa professional de gènere** de la Llei 6/2022.
 - Evolutiu dels **butlletins elèctrics de baixa tensió** i nova **aplicació del gas**
 - Projecte de modificació de **programa de transmissions patrimonials** per adaptar-lo a la nova manera de liquidar la plusvàlua que havia d'estar disponible l'1 de gener del 2024.
 - Projecte d'implementació del formulari de captació de **treballadors estacions d'esquí** (Lliurat)
 - Tràmit específic per donar **ajudes per l calefacció** (lliurat)
 - Servei de manteniment de la gestió de passaports (lliurat)

VIII. SEGURETAT I PROTECCIÓ DE DADES



Descripció de la iniciativa: control d'accés, salvaguarda i protecció de dades, especialment les personals dels ciutadans i empreses.

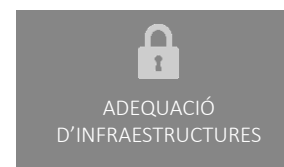
Beneficis:

- Garantir la protecció de les dades i, en cas necessari, la seva recuperació, permetent al titular de les dades exercir els drets d'accés, rectificació o supressió sobre aquestes.
- Garantir el seguiment de l'accés a les dades sota custòdia de l'Administració, especialment a les dades personals dels ciutadans.

Projectes de la iniciativa:

- Licitació del subministrament **de l'eina ZTNA** (lliurat)
- Instal·lació de **Harmony Endpoint** amb la funcionalitat de **XDR** (lliurat)
- Configuració del **protocol TLS 1.2** per a comunicació encriptada (lliurat)
- Implementació d'una eina **d'anonimització de dades** (lliurat)
- **SOC sobre l'eina NDR (Darktrace)** (lliurat)

IX. ADEQUACIÓ D'INFRAESTRUCTURES



Descripció de la iniciativa: acompanyar la modernització i la seguretat dels serveis administratius amb la capacitat adient del maquinari i les comunicacions.

Beneficis:

- Impulsar el Cloud com a palanca d'optimització de recursos i millora dels serveis.
- Migració de serveis al Cloud per l'optimització del TCO. Potenciació del Cloud com a palanca d'optimització de recursos i millora dels serveis.

Projectes relacionats:

- Projecte **d'integració del servei SMS d'Andorra Digital** (lliurat)
- Actualització del *firmware switchos Cisco core-lan* (lliurat)
- Actualització del **proxy del firewall** (lliurat)
- Migració de la versió **d'Iseries** (lliurat)
- Migració de l'**enllaç de fibra telemàtic** propietari Govern/Prada Casadet a l'enllaç de fibra Andorra Telecom (lliurat)
- Renovació integral de la **plataforma WiFi**
- Migració de les **controladores WiFi - Fortinet**
- Migració de la interconnexió del servei **ESPIC**
- Reestructuració i **maquinari de la plataforma Backup**
- Desplegament de l'**eina d'auditoria BBDD** entorn iSeries
- Actualització del **Lotus Notes - Reserva Sales**
- Inventariat i identificació física dels **serveis de comunicacions AT-CPD**
- Estudi i elaboració del plec i la licitació per a la contractació de serveis gestionats integrals del "core" d'infraestructura tecnològica (lliurat)

X. ALTRES PROJECTES



Descripció de la iniciativa: projectes derivats de la governança i la gestió estratègica i operativa dels serveis (transversals a les àrees del DTD).

A. ARQUITECTURA EMPRESARIAL de la cadena de producció dels serveis TI

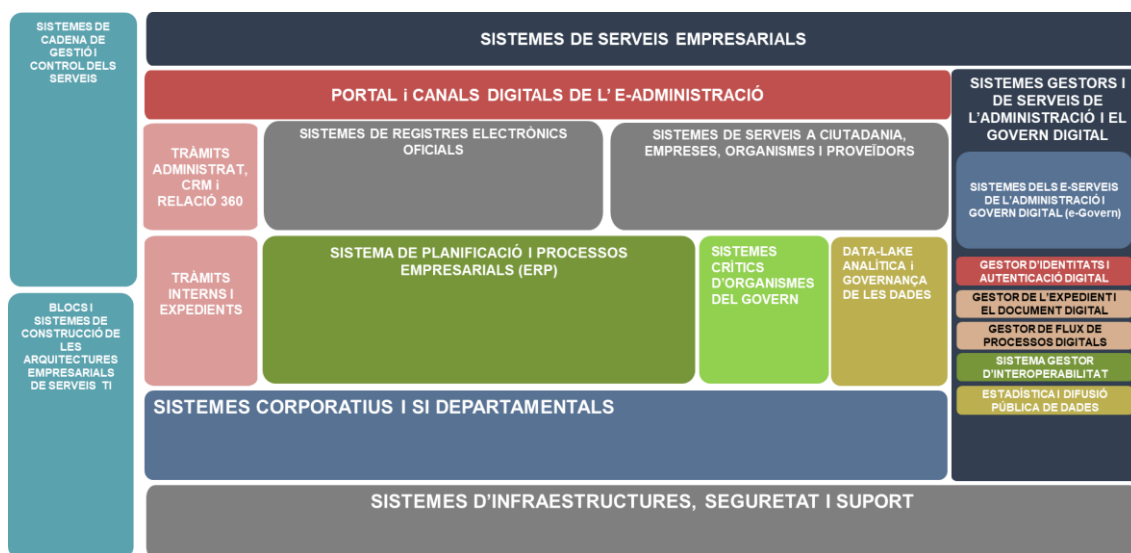
Dins d'aquest apartat cal destacar la consolidació d'un model de blocs i capacitats funcionals dels sistemes gestors i les tecnologies que formen part de

la cadena de producció per produir i sustentar els diferents serveis de TI orientats a la ciutadania, el Govern i altres organismes.

Les diferents iniciatives estratègiques s'han dirigit a millorar i consolidar els blocs constructius lògics i tecnològics que permeten construir i evolucionar els nous serveis i que sustenten els serveis ja operatius.

Aquests blocs formen el mapa de la cadena de producció i principalment són:

- Sistemes de l'Administració i el Govern digital (identitat i certificat digital; canal de la Seu electrònica; sistemes gestors de tramitació, expedients i document electrònic; interoperabilitat)
- Sistemes dels serveis digitals (e-serveis) a la ciutadania (e-notificació, e-tràmits, e-certificat, e-pagament, e-contractació...)
- Sistemes de registres electrònics i registres de E/S qualificats
- Sistemes transversals de serveis empresarials interns del Govern
- Sistema de planificació de recursos Empresarials (ERP)
- Sistemes departamentals i corporatius (SI departamentals propis o específics, plataforma GIS...)
- Sistemes d'infraestructura, seguretat i suport (arquitectures tecnològiques i de seguretat)
- Sistemes i marcs de desenvolupament i construcció de serveis i solucions
- Sistemes de gestió i control dels serveis



Mapa de sistemes i blocs de la cadena de producció de serveis del DTD (2023)

B. GOVERNANÇA. Model de processos de governança i gestió dels serveis de TI (ITSM) i dels processos interns del DTD (COBIT)

Alineat amb la iniciativa del PdTDA - 74. Noves formes de treball TIC. Model de gestió i governança TI, s'han executat diferents projectes per a la definició,

implementació, desplegament i gestió del canvi dels processos de gestió i governança TIC.

- Serveis de definició, implantació i desplegament del **Model de governança i gestió TI** (basat en processos COBIT/ITSM/ISO)
- Serveis d'assessoria en la **gestió del canvi** pel desplegament del Model de governança al DTD
- **Serveis de suport a la governança/Model.** Recursos i rols de processos de gestió TI desplegats. Perfils d'operació CMDB, gestors d'incidències, gestió de portafolis d'aplicacions (concurso DSI-0018-20220 ITALTEL) (lliurat)
- **Suport a la governança/PMO.** Recursos de PM i metodologies de la PMO (concurso DSI-0009-2019 TdA) (lliurat)
- Cicle II d'implantació ITSM JIRA. **Gestió d'incidències, peticions i problemes** (inventaris a JIRA i fase2 dels evolutius) (lliurat)
- Estudi del **model funcional/orgànic DSI** (previ al canvi DTD) (lliurat)
- Cicle I ALM. **Gestió del cicle de vida d'aplicacions** i gestió dels canvis - ITALTEL1 (lliurat)
- Cicle II APM. **Gestió del portafolis d'aplicacions.** Definició i implantació en JIRA (lliurat)
- Implantació de l'eina **Business Process Analysis BPA** (lliurat)

C. GESTIÓ DEL CONEIXEMENT

- S'han dut a terme iniciatives per assentar les bases de la gestió del coneixement amb els repositoris estructurats per a la informació, les dades i la documentació de les demandes, projectes, recursos i actius digitals del DTD.

D. Les oficines de gestió de projectes (PMO) i demandes (DMO)

- Continuïtat i consolidació de la iniciativa iniciada amb el Pla director de 2019-2023 per donar forma, contingut i recursos a una **Oficina de Gestió de Projectes TIC (PMO)** en el DTD, marcant metodologies i estructurant els processos de gestió de projectes i desplegant les eines de gestió per al seguiment i control eficient del portafolis de programes i projectes del DTD.
- Iniciativa de l'aixecament de la demanda de la legislatura 2023-2027 (vegeu l'annex)
- Iniciatives per donar resposta al pes estratègic de la gestió del portafolis de les demandes creixents en projectes TIC per als clients interns i externs del DTD, mitjançant la reenginyeria interna del procés d'aixecament, revisió,

estudi, licitació i contractació de la demanda i emmarcades a l'Oficina de gestió de la Demanda (DMO) del DTD.

E. Les Unitats de Gestió de l'Operativa (UGO) dels serveis

A finals del 2023 ja hem considerat el desplegament i la licitació dels serveis de les primeres Unitats de Gestió Operatives (UGO) per àmbits crítics de serveis per gestionar de manera tàctica i operativa seguint els criteris i els processos definits i desplegats pel Model de governança.

Aquestes unitats de gestió són una extensió més de la governança i la gestió dels DTD i comprenen tasques, activitats i responsabilitats que vetllen pel funcionament correcte en l'operativa diària i la disponibilitat dels diferents sistemes i serveis.

S'ha definit l'externalització de tasques més operatives cap a serveis gestionats, centrant els esforços en la gestió, la governança i l'alineació amb el client i el negoci.

Entre altres serveis, cal destacar:

- La licitació de la Unitat de Gestió Operativa dels serveis i Solucions SAP, que inclou:
 - Tasques de gestor i despatxador d'incidències SAP
 - Tasques de gestió dels proveïdors SAP del Govern
 - Gestió de la demanda i dels projectes de l'àmbit SAP
 - Tasques de suport i acompanyament al client per a la millora i consolidació de les funcionalitats SAP del **mòdul FI/CO** (economicofinancer)
 - Tasques de suport i acompanyament al client per a la millora i consolidació de les funcionalitats SAP dels altres mòduls desplegats.

F. CONCEPTUALITZACIÓ DEL MODEL DE LES DADES

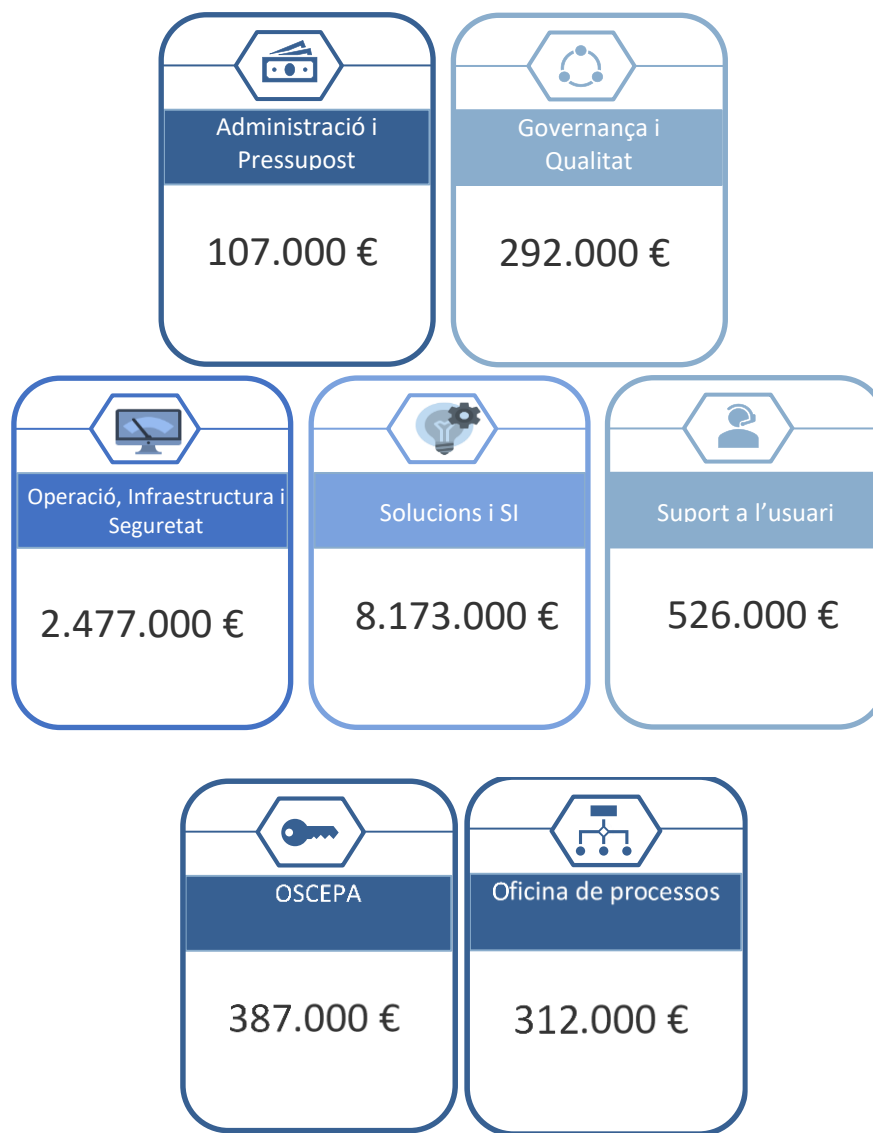
Una de les capacitats transversals definides en el PdTDA és la de les dades, que es materialitza amb la creació d'un entorn de dades compartides entre totes les entitats representants d'Andorra. En aquest sentit i com a part de l'alineació amb aquesta iniciativa s'ha desenvolupat el projecte següent:

- **PdTDA - 16. Conceptualització del Data Lake.** Projecte d'embrió del Model de governança i qualitat de dades (lliurat)

Gestió econòmica i pressupostària

➤ Pressupost 2023

El pressupost gestionat pel DTD l'any 2023 va ser de 12,26 M€, desglossat en les diferents àrees de la manera següent:



Annexos

➤ Organització



(*) Inclou recursos de les oficines de l'Oscepa i Oficina de processos.

La manca de capacitat per atreure i retenir talent va provocar que àrees com Solucions i Noves Tecnologies, Seguretat i Infraestructura tinguessin places sense cobrir.

Tanmateix el 2023 s'obren concursos per cobrir diverses places de gestors de projectes:

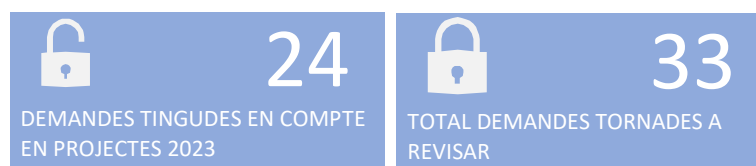
- 6 places de caps de projectes

➤ Aixecament de la demanda 2023-2027 - Resultats

A mitjans del 2023 comença sota la directiva de la nova Secretaria d'Estat per la Transformació Digital la iniciativa de l'actual legislatura per abordar l'aixecament de la demanda general dels ministeris, les secretaries i els departaments del Govern per al període 2023-2027. El resultat de les reunions d'aixecament fetes entre maig i octubre del 2023 aporta dades que indiquen 519 demandes confirmades en total.

D'aquestes 519 demandes, algunes de les exposades pels departaments en l'aixecament, concretament 250, ja estaven registrades amb anterioritat a l'aixecament en la cartera de demandes (portafolis) del DTD com a acceptades i pendents de lliurar.

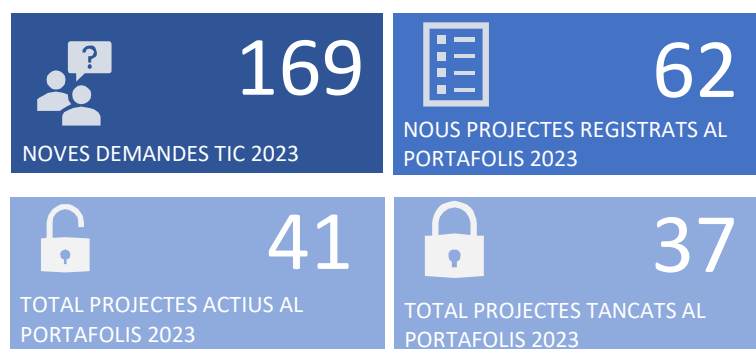




Un cop acabat l'aixecament, de les 250 demandes registrades en la cartera activa (acceptades, en curs i no lliurades) unes 102 ja es trobaven en execució en projectes propis del 2023 i unes 22 en execució dins les línies de producció de les factories de desenvolupament àgil del DTD.

Com a resultat de l'aixecament, a finals del 2023, queden prioritzades 117 demandes per a l'exercici i el pressupost del 2024. De les 117 esmentades, 24 ja estan executant-se i són tingudes en compte en projectes actius del 2023.

➤ Projectes i iniciatives - Resultats



➤ Operacions i suport a l'usuari

Consolidació del *service desk* per a totes les incidències i peticions de servei. Punt únic d'entrada de totes les peticions i incidències TIC a través de l'eina de *ticketing*.

➤ Durant l'any 2023 s'ha donat suport a:



➤ **Volum de dispositius relacionats amb el lloc de treball:**





➤ En l'àmbit del suport a l'usuari, s'ha gestionat un **volum de tiquets** de:

