



Govern d'Andorra

MEMÒRIA DEL DEPARTAMENT DE SISTEMES D'INFORMACIÓ

2022

Informe

Secretaria d'Estat de Transformació Digital i
Telecomunicacions
Andorra la Vella 01 de Gener del 2023

ÍNDEX

Contingut

Objectius	4
Activitats realitzades	6
Gestió econòmica i pressupostària	15
Annexos.....	16






Objectius

El Departament de Sistemes d'Informació (DSI, en endavant) del Govern d'Andorra té com 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. En el seu compromís amb el foment de la innovació i la excel·lència operativa, des del DSI es promouen noves formis de relació digital que aportin veritable valor en la relació de les administracions amb la ciutadania.



El DSI assumeix com a propis els principis rectors vigents a les administracions públiques, que emmarquen les estratègies orientats a la Transformació Digital i que han servit com guia per a la construcció d'iniciatives dins del Pla Director del DSI, sempre tenint en compte l'alineació amb els objectius estratègics del Pla de Transformació Digital a nivell de País.

Els objectius estratègics del pla de sistemes de 2019 (fet pel DSI), 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 DSI han servit de base i han estat adoptats pel PdTDA i traduïts en el conjunt de pilars i verticals següents:



Es persegueix aconseguir l'alineació amb la estratègia del Pla de Transformació Digital a nivell de País, mitjançant la Implicació del DSI 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'Acreditació de serveis de confiança (CNAC).

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

➤ **Iniciatives considerades:**



Activitats realitzades

➤ Iniciatives, programes i projectes del DSI

Els projectes desenvolupats al DSI en l'últim any posen focus, en la seva majoria, al **pilar e-Govern (e-Administració) del PdTDA** així com en algunes capacitats transversals (**Bus interoperabilitat, Dades**) del mateix. Per a cada iniciativa del DSI, es concreten a continuació els projectes amb major impacte a nivell estratègic i la seva alineació amb les pilars verticals i capacitats transversals del PdTDA:

I. ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA I PORTAL DEL CIUTADÀ



Descripció de la iniciativa: Desplegament de l'administració electrònica com element base per a 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 pròxima.

Projectes de la iniciativa i relació amb el PdTDA:

- **PdTDA – 65. Llançament de la seu electrònica.**
 - Projecte d'Implantació del **nou sistema de tràmits (e-SEU)**. Serveis a ciutadania accessible a través dels canals digitals.
 - **Projecte de Carpeta del ciutadà** on té accessibles les seves dades, tràmits i tributs realitzats i notificacions
 - **Projecte de Gestió de representants**
- **PdTDA – 60. Contractació electrònica**
 - Projecte d'Implantació de la **plataforma de contractació del sector públic**.
 - **Projecte d'Enrolament d'organismes públics** a aquesta plataforma de contractació. A fins 2022, s'havien enrolat 15 organismes
- **PdTDA – 59. Signatura electrònica.**
 - Projecte d'Automatització de la Postil·la electrònica
- **PdTDA – 63. Factura electrònica.**
 - **Projecte d'Implantació del sistema de gestió de factures electròniques i registre nacional**

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 de definició de Notificació electrònica
 - Projecte d'integració de la Notificació electrònica dins del canal de la SEU Electrònica del Govern d'Andorra

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 recuperació dels documents electrònics associats, mantenint un registre electrònic.

Beneficis: Modernització i digitalització de l'administració per a unificar i homogeneïtzar la forma en la qual es relaciona la Societat i el Govern.

Projectes de la iniciativa i relació amb el PdTDA:

- **PdTDA - 70. Desplegament relació electrònica amb l'administració**
 - Servei de la Factoria de Tràmits de Seu Electrònica (Tràmit in línia Habitatge,...)
 - Projecte de nova plataforma de gestió i producció de passaports
 - Projecte d'implementació de nova plataforma d'exàmens de conducció

IV. INTEROPERABILITAT



INTEROPERABILITAT

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

Beneficis: 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 facilitar al ciutadà el lliurament de documents un únic cop.

Dins d'aquesta iniciativa s'ha posat focus en un dels blocs o capacitats transversals contemplats en el PdTDA, concretament el de **Bus d'Interoperabilitat**.

Projectes de la iniciativa i relació amb el PdTDA:

- **PdTDA - 1. Governança i organització del Bus d'interoperabilitat** (en implementació)
- Microserveis que donen servei a diferents aplicacions de client (identitat)

V. DIFUSIÓ DE LA INFORMACIÓ



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

Projectes de la iniciativa:

- Projecte de **Nou Portal de Transparència Govern**

VI. RACIONALITZAR SISTEMES D'INFORMACIÓ



RACIONALITZAR SISTEMES
D'INFORMACIÓ

Descripció de la iniciativa: Concentració i automatització de funcionalitats en el mínim corpus possible de software.

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 Econòmic Financer**
 - Projecte d'implementació del nou **Sistema de Nòmina de Funció Pública. Elaboració de Capítol 1 de despeses de personal**
 - Projecte d'implementació **d'un Portal de l'empleat**. Plataforma col·laborativa i accés integrat a serveis corporatius
 - **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),...

- Amb orientació al servei extern (Ciutadania – Empresa)
 - Projecte d'implementació d'un sistema global de **Gestió de les Dades Agràries**
 - Projecte d'implementació d'un **sistema d'Informació Geogràfic de Comerç**, establint un component de la ubicació per crear un directori de comerços i possibilitant l'aplicació d'eines analítiques
 - Projecte de millora de la consulta **del Registre de Comerç i Societats per Ens externs**
 - Projecte de desplegament del sistema **d'Intercanvi d'Informació Bancaria i Financera**
 - Projecte de **Millora del Sistema duaner y Oficina virtual duana**
 - Projecte de **Migració del Nou Portal Tributari**
 - Projecte de **Renovació de l'aplicació Alertes – Salut**
 - Projecte de **Registre Informàtic de Cèdules i Certificats d'Habilitat (RICCH)**
 - Projecte **'Impost sobre allotjaments turístics**

- Projecte d'implementació **de la Plataforma Digital Esports**
- Projecte de **Mercat d'emissions crèdits de carboni**
- **PdTDA - 67. Digitalització de registres.** Projecte de Registres de Col·legis Professionals, registre de peticions de ciutadania CONAVA/COVASS, registre de titulacions del MEEES, gestió del distintiu ambiental,...

VII. SIMPLIFICAR PROCESSOS ADMINISTRATIUS



SIMPLIFICAR PROCESSOS
ADMINISTRATIUS

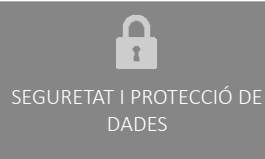
Descripció de la iniciativa: Millora en temps i esforços de les tasques internes de les administracions.

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.

Projectes de la iniciativa i relació amb el PdTDA:

- De caràcter intern (Govern – Funció Pública)
 - Projecte d'implantació del **Sistema financer IDEAN** per Organismes menors
 - Projecte d'implantació del **procés d'incorporació de treballadors (Onboarding)**
- Amb orientació al servei extern (Ciutadania – Empresa)
 - Projecte de Disseny i Implementació del **Sistema de informació de Contractes d'Arrendament (SICAR)**
 - Projecte de **Registre energètic nacional (REN) i Garanties d'origen (GOE)**
 - Projecte d'implementació de la **Gratuitat del transport públic per a residents**
 - Projecte de **Reenginyeria dels tràmits d'Ajuts Socials** (simplificació del procés pel pagament d'ajudes al consum de calefacció, ajuts en matèria d'habitatge, etc)
 - Projecte d'Automatització de la sol·licitud de **Carnets de transport adaptat** per a les persones amb discapacitat amb greus problemes de mobilitat

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:

- **Implementació una eina d'anonimització de dades**
- **SOC sobre SIEM as a Service**
- **SOC sobre eina NDR (Darktrace)**

IX. ADEQUACIÓ DE INFRAESTRUCTURES



Descripció de la iniciativa: Acompanyar la modernització i 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 optimització del TCO. Potenciació de Cloud com a palanca d'optimització de recursos i millora dels serveis.

Projectes relacionats:

- **Projecte d'actualització del sistema Empresarial Corporatiu de l'Administració**
- **Projecte de Renovació cabina de còpies de seguretat**
- **Projecte de Migració a EDR des de Antivirus/Antimalware**
- **Projecte de Migració missatgeria HCL a Software as a service**

- Projecte de **Renovació parcial servidors VMWare**
- Projecte d'**Implementació auditoria bbdd OS/400**
- Projecte de **Desplegament eina QoS (Viewtinet)**
- Projecte de **Migració Citrix VDI a VDI Azure (delegacions exteriors)**
- Projecte d'implementació del **Sistema de pagament per internet**
- Projecte d'**Integració servei SMS Andorra Digital**
- Projecte de **Migració Filerserver**. Consolidació funcionalitats en una única plataforma

X. ALTRES PROJECTES



Descripció de la iniciativa: Projectes derivats de la Governança i Gestió Estratègica i Operativa dels serveis (transversal a totes les iniciatives).

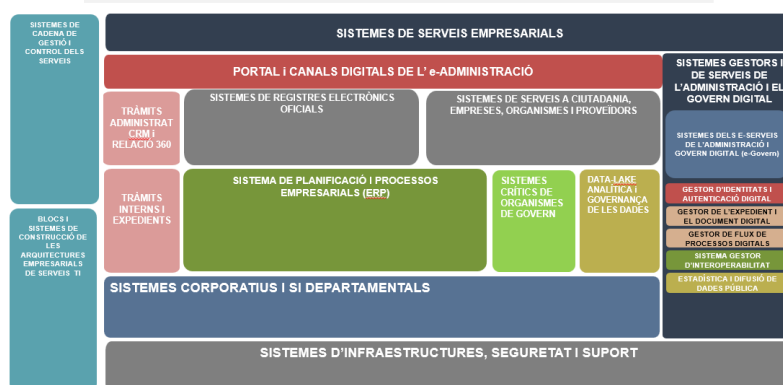
A. ARQUITECTURA EMPRESARIAL (cadena de producció dels serveis de TI)

Dins d'aquest apartat cal destacar el desenvolupament i consolidació dels blocs lògics i sistemes de la cadena de producció que sustenten els diferents serveis de TI proporcionats de manera general cap a la Ciutadania, Govern i altres Organismes.

Les diferents iniciatives estratègiques han estat enfocades a millorar i consolidar els blocs lògics i tecnològics constructius que permeten construir nous serveis i que sustenten els serveis ja operatius.

- Sistemes Transversals (Portal tràmits, portal tributs,...)
- Sistemes Departamentals i Corporatius (Plataforma de contractació, Plataforma GIS, SI departamentals propis o específics, ...)
- Sistemes de Suport DTD (Jira, Signatura electrònica, certificats digitals, Gestor expedients..)
- Sistema de Planificació de Recursos Empresarials (ERP)
- Sistema de Tràmits (Sistema e-tramitació i e-expedients)
- Sistemes d'Infraestructura de Suport (PLTF. Tecnològiques)

Mapa sistemes / Blocs de la Cadena de producció de Serveis del DTD



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

- Projecte de definició i implementació de la Gestió de la Demanda.
- Projecte de definició i implementació de la Gestió de Projectes.
- Projecte de definició del cycle de vida del Portafolis d'Aplicacions
- Projecte de definició i implementació de la Gestió de Incidències i Peticions
- Projecte de definició i implementació Gestió cycle vida Aplicacions
- Projecte de definició de la base de dades d'elements en la CMDB
- Projecte de definició de la Gestió d'actius i Gestió de Configuració

C. Gestió del Coneixement

- S'ha dut a terme iniciatives per assentar bases de la gestió del coneixement amb els repositoris estructurats per la informació, dades i documentació de les Demandes, Projectes, Recursos i Actius digitals del DSI.

D. Les Oficines Operatives de la PMO i la DMO

- Continuïtat i consolidació de la iniciativa iniciada amb el pla director de 2019 per donar forma, contingut i recursos a una **Oficina de gestió de Projectes TIC (PMO)** en el DSI, marcant metodologies i estructurant els processos de gestió de projectes i desplegant les eines de gestió per el seguiment i control eficient del portafolis de programes i projectes del DSI.
- Iniciatives per donar resposta al pes estratègic de la gestió del portafolis de les demandes creixents en projectes TIC pels clients interns i externs del

DSI. Abordant la reenginyeria interna del procés de aixecament, revisió, estudi, licitació i contractació de la demanda i emmarcat en una **Oficina de gestió de la Demanda (DMO)** en el DSI.

E. Gestió de l'Operativa i Suport dels serveis

Inclou serveis de suport i manteniment, que vetllen pel correcte funcionament en l'operativa diària i 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, governança i alineació amb el client i negoci.

Entre altres serveis, cal destacar:

- Serveis gestionats per als diferents mòduls del ERP
- Serveis gestionats de plataforma tecnològica (Gestor Documental, SAP, ...)
- Serveis gestionats en la infraestructura de CPD (core LAN/SAN, FW, WAF, wifi), plataforma de còpies de seguretat
- Serveis gestionats centraleta d'atenció
- Serveis gestionats plataforma Mercurio
- Serveis de suport de sistemes corporatius (GIS, Lotus Notes, ...)
- Consultoria suport CISO
- Manteniments correctius d'aplicacions departamentals (Java, .NET, ...)

F. Dades

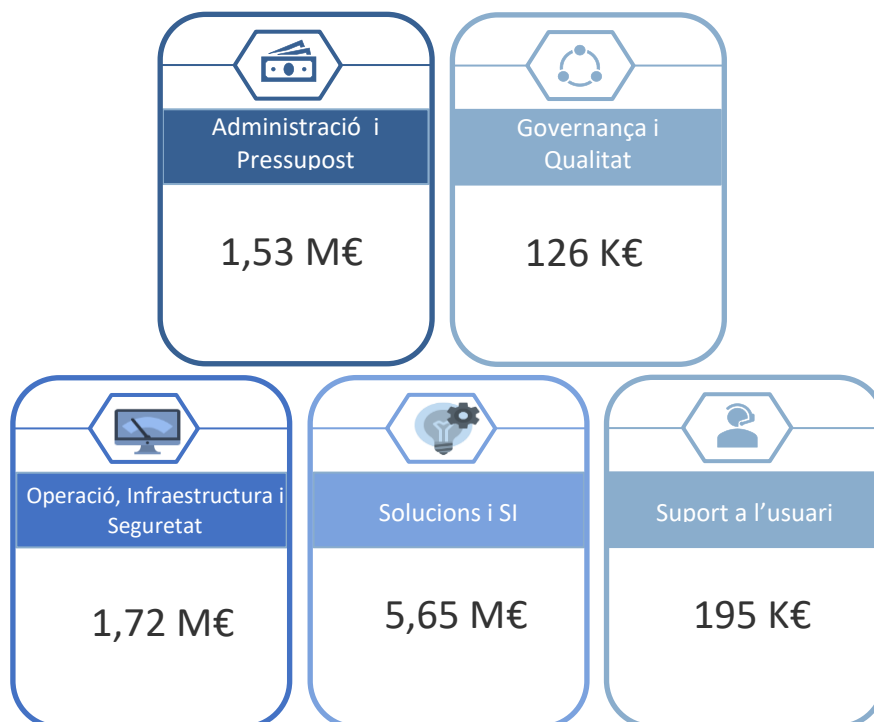
Una de les capacitats transversals definides en el PdTDA és la de les Dades, corresponent a la creació un entorn de dades compartides entre totes les entitats representants d'Andorra. En aquest sentit i com part de la alineació amb aquesta iniciativa, s'ha desenvolupat:

- **PdTDA - 16. Conceptualització del Data Lake.** Projecte d'embrió del Model de Governança i Qualitat de dades

Gestió econòmica i pressupostària

➤ Pressupost 2022

El pressupost gestionat pel DSI l'any 2022 va ser de 9,31M€, descompost en les diferents àrees de la següent manera:



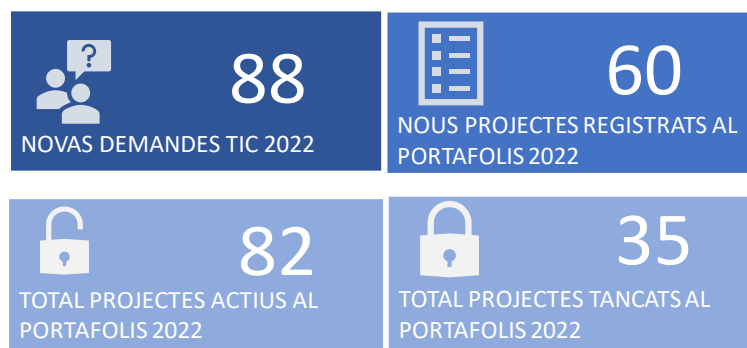
Annexos

➤ Organització



La manca de capacitat per a atreure i retenir talent, va provocar que àrees com a Seguretat i Infraestructura, mantinguessin places sense cobrir.

➤ Projectes i iniciatives – Resultats



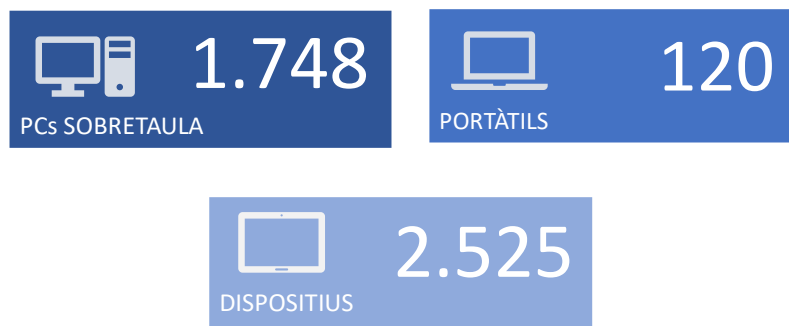
➤ Operacions i suport a l'usuari

Consolidació del Service Desk per ta totes les incidències i peticions de servei. Punt únic d'entrada de totes les peticions i incidències TIC a traves de l'eina de ticketing.

➤ Durant l'any 2022 s'ha donat suport a:



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



➤ A nivell de suport a l'usuari, s'ha gestionat un **volum de tiquets** de:

