



Govern d'Andorra

MEMÒRIA DEL DEPARTAMENT DE TRANSFORMACIÓ DIGITAL

2024

Secretaria d'Estat de Transformació Digital i
Telecomunicacions
Andorra la Vella, 31 de març de 2025

Informe

ÍNDEX

Contingut

Introducció	3
Objectius	4
Activitats realitzades	7
Gestió econòmica i pressupostària	18
Annexos.....	20

Introducció

El canvi de govern a Andorra de l'any 2023 va originar tot un seguit de canvis en la seva organització, objectius i estructura. Amb la publicació del Decret 263/2023 del 7 de juny, el Govern d'Andorra definia l'estructura dels Serveis del Cap de Govern i, en el seu article 1, definia també 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 470/2024, del 4-12-2024, ha modificat el Decret 263/2023 d'estructuració dels Serveis del Cap de Govern. 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 funcions i en detalla les funcions d'ambdós organismes.

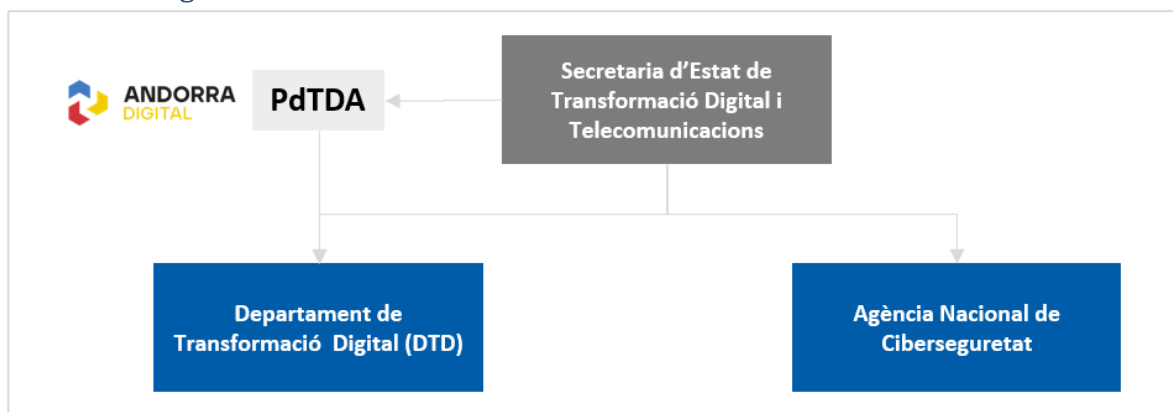


Figura 1: Estructura de la SETDT

L'article 6 també defineix els àmbits organitzatius que integra el DTD, que són els que es representen a continuació:

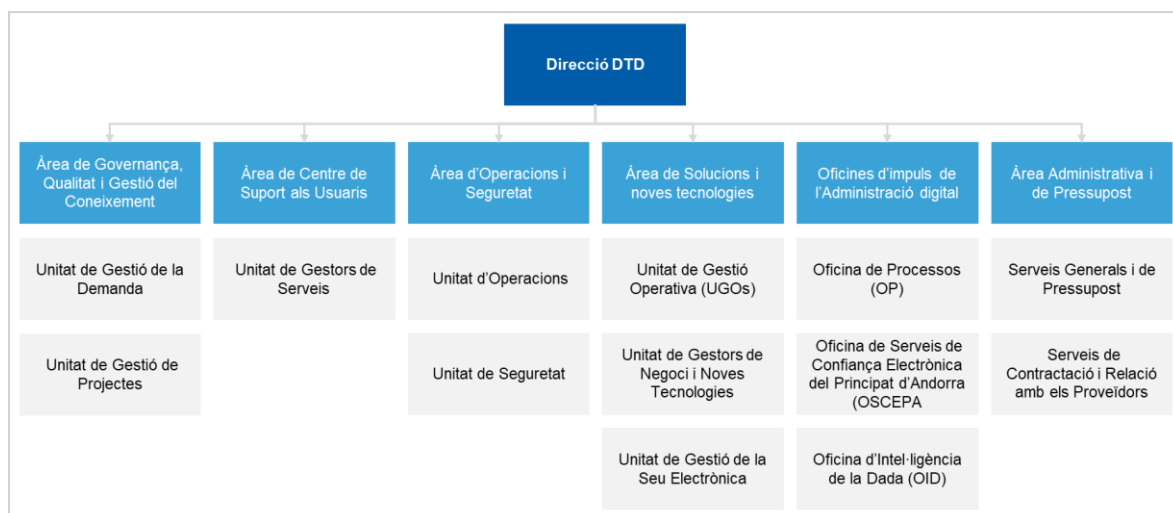


Figura 2: Estructura del DTD

S'ha incorporat l'**Oficina d'Intel·ligència de la Dada (OiD)** a les Oficines d'Impuls de l'Administració digital ja existents (OSCEPA i Oficina de Processos), amb la missió d'optimitzar l'ús de les dades generades i recopilades pel Govern per a millorar la presa de decisions, impulsar la innovació i oferir els serveis més eficients i personalitzats.

L'Àrea de Solucions i Noves Tecnologies s'ha reorganitzat en les Unitats de gestió següents:

- **Unitat de Gestió Operativa (UGO's):** encarregada de proporcionar suport tècnic avançat, col·laborar amb els equips de desenvolupament per solucionar problemes complexos, identificar i proposar millores en les solucions tecnològiques, coordinar amb els proveïdors externs, etc.
- **Unitat de Gestió de la SEU Electrònica:** responsable de supervisar i mantenir el funcionament diari de la seu electrònica i gestionar-ne tots els assumptes relacionats (desenvolupament de nous serveis, garantir-ne la integració amb altres sistemes, compliment de la normativa, etc.)
- **Unitat de Gestors de negoci i Noves tecnologies:** encarregada de donar suport a la Unitat de Gestió de la Demanda (DMO) en quant a determinar la viabilitat de les demandes, els requeriments, elaborar la documentació tècnica, etc.

I dins de **l'Àrea de Governança, Qualitat i Gestió del Coneixement**, s'han creat les **Unitats de l'Oficina de Projectes** i de **Gestió de la Demanda** per gestionar el portafolis de Demandes (DMO) i portafolis de projectes (PMO) creades i en desplegament.

Objectius

El DTD 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 Guberns comunals i altres institucions públiques. En el seu compromís amb el foment de la innovació i l'excel·lència operativa, des del DTD es promouen noves formes de relació digital que aportin veritable valor en la relació de les administracions amb la ciutadania.



Figura 3: Principis rectors de l'estratègia digital del DTD

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 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 (PdTDA) a nivell de País.

Els objectius estratègics ja identificats en el pla de sistemes de 2019-2023 del 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**
-  **Proporcionar millores orientades a l'usuari intern**



Figura 4: Objectius estratègics del pla de sistemes del DTD

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

 Administracions Públiques  Empresa  Infraestructures tecnològiques  Ciutadania i Drets digitals

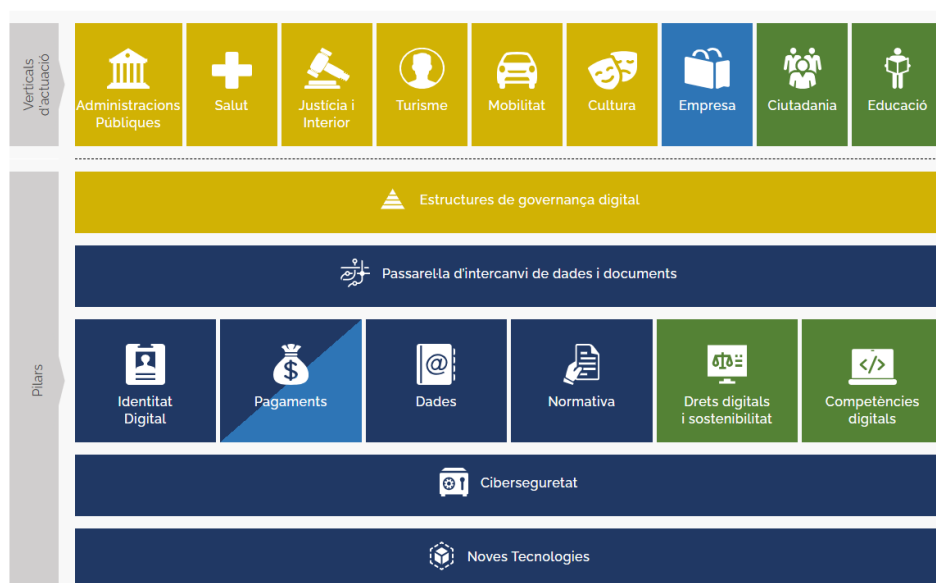


Figura 5: Pilars i verticals del Pla de Transformació Digital

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

Després de la primera versió del pla 2020-2023 (PdTDA 1.0) de construcció del projecte, on s'establien les bases de la digitalització de país, el pla 2024-2027 (PdTDA 2.0) pretén l'adopció i gestió del canvi, desenvolupant les capacitats i impulsant els canvis d'hàbits, alhora que s'implementen els serveis digitals per obtenir resultats que millorin el dia a dia dels administrats.

El DTD va desenvolupar un conjunt d'iniciatives i un full de ruta de programes per tal d'assolir els objectius estratègics del pla 2024-2027 indicats anteriorment. Les iniciatives considerades es mostren a continuació:



Figura 6: Iniciatives considerades pel DTD per assolir els objectius del PdTDA

Les diferents iniciatives estratègiques han estat enfocades per millorar i consolidar els blocs constructius lògics i tecnològics que conformen la cadena de producció del DTD i que sustenten els diferents serveis de TI orientats a la Ciutadania, el Govern i altres organismes.

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

- **Sistemes de Serveis i Suport de l'Administració i el Govern Digital:** Gestor d'Identitats i Autenticació Digital, Signatura Electrónica, Gestor de l'Expedient i el Document Digital, Gestor de flux de processos digitals, Sistema gestor d'Interoperabilitat i Estadística i difusió de les dades,...
- **Sistemes transversals de serveis empresarials interns de Govern**
- **Sistemes de Registres Electrònics Oficials:** Registre d'Entitats, Cens, Immigració, RAC, Registre Nacionalitat, Passaports, Registre E/S Documents.
- **Sistemes de Serveis a la Ciutadania, Empreses, Organismes i Proveïdors:** BOPA, Webs de Govern, espais col·laboratius, AEOL, Permís de conduir, E-Factura, Wifi pública i VIP.
- **Sistema de Planificació i Processos Empresarials (ERP):** Ajuts socials, Gestió tributària TRM, Selecció de personal, Formació de personal, Tresoreria, Patrimoni, Gestió econòmica-financera, Liquidació, RH Nòmina, Pagaments, Elaboració i gestió del pressupost, ECOFIN per a organismes públics, Despeses/ingressos, Compliment i Carrera professional.
- **Sistemes crítics d'organismes de Govern:** Contractació pública, Sistema d'eleccions, Sistema duaner, Emergències i DPEIS, Arxiu històric, Consum aigües, Mobilitat i Escorxador nacional,...
- **DataLake i Analítica i Governança de la Dada:** Sistema repositori DataLake, Governança de la Dada, Sistema SAS Analítica i BI.

- **Sistemes Corporatius i Departamentals:** Sistemes d'informació departamentals específics/propis, Sistema d'informació Geogràfica (GIS), Sistemes LMS, Correu electrònic i espais col·laboratius de treball, Portal Intranet de FP, Telefonia IP, Internet i Wifi, LSM i E-aprenentatge.
- **Sistemes d'infraestructures, Seguretat i Suport:** Seguretat de Sistemes, Sistemes de Servidors i Processament, Sistemes de Bases de Dades i Big Data, Sistemes de Xarxa i Comunicacions, Arquitectura Tecnològica i Infraestructura.

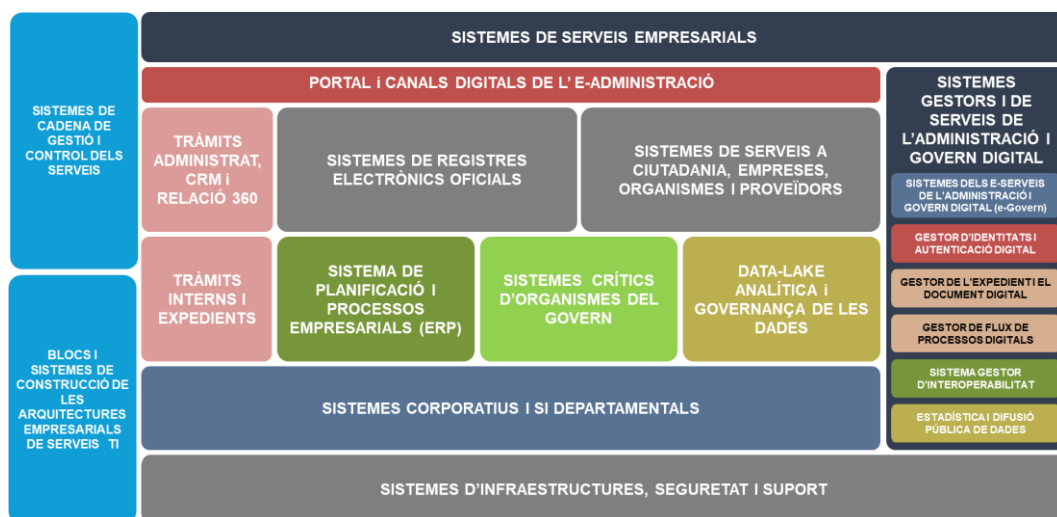


Figura 7: Mapa de sistemes / Blocs de la cadena de producció de serveis del DTD

Activitats realitzades

Els projectes desenvolupats al DTD en aquest darrer any posen focus, en la seva majoria, en el pilar d'Administracions Públiques del PdTDA així com en algunes capacitats transversals (Passarel·la d'intercanvi de dades i documents, Bus interoperabilitat, Dades, etc.) del mateix. Per a cada iniciativa del DTD, 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: 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 propera.

Projectes de la iniciativa i relació amb el PdTDA:

- **PdTDA – 59. Signatura electrònica.** Desplegar l'ús de la signatura electrònica com a mecanisme únic de signatura, acompanyat de la integració de la signatura electrònica en els processos i en els fluxos de treball.
 - Redisseny de la postil·la i legalització de documents públics (lliurat)

- **PdTDA – 60. Contractació electrònica.** *Desplegament de les solucions i processos necessaris per a l'establiment d'una contractació electrònica punta a punta en totes les fases de l'expedient i en totes les relacions amb els licitadors.*
 - Evolutius Contractació Electrònica (Mercurio) (lliurat)
 - Enrolament d'Organismes públics a la plataforma de contractació electrònica del Govern d'Andorra (34 organismes enrolats) (en curs)
 - Digitalització Qualificada (DOCEO) i Registre de E/S (en curs)
- **PdTDA – 123. Digitalització de la sol·licitud de passaport.** *Digitalització dels tràmits de sol·licitud de passaport*
 - Adquisició de punts per a la presa de fotografies dels passaports (lliurat)
- **PdTDA – 65. Seu electrònica.** *Desplegar les seues electròniques d'acord amb els requeriments previstos al Codi de l'Administració i de forma integrada amb els sistemes de gestió interns.*
 - Funcionalitats Seu (lliurat):
 - ✓ Mòdul de representants
 - ✓ Apartat de consultes i suggeriments
 - ✓ Consulta d'informació sobre l'estat del tràmit
 - ✓ Informar més d'un període de temps d'un tràmit
 - ✓ Tancament automàtic d'un tràmit
 - ✓ Tancar un tràmit després d'haver lliurat document físic
 - ✓ Renúncia d'un tràmit per part del ciutadà
 - ✓ Calendari oficial per a la Seu Electrònica
 - ✓ Signatura de documents agrupada
 - ✓ Millora: afegir informació en la carpeta ciutadana al tràmit
 - ✓ Aplicar política de *cookies*
 - ✓ E-Notificació
 - ✓ Formularis intel·ligents (Sol·licituds genèriques, queixes, ajornament i fraccionament, turisme, protecció civil)
 - ✓ UX: Disseny de les fitxes de tràmits, responsives, guia d'estil i comunicació dels tràmits, auditoria d'accessibilitat
 - Eina per fer connexions remotes per poder donar suport als potencials usuaris de la Seu Electrònica (ciutadans i empreses) (OSCEPA) (en curs)

II. NOTIFICACIONS ELECTRÒNIQUES



Descripció: 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.

No s'ha treballat en cap projecte d'aquesta iniciativa.

III. FINESTRETA ÚNICA



Descripció: Incorporació d'una finestreta 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.** *Oferir un sistema de tràmits electrònics, amb proactivitat de cara al ciutadà i fomentant el “once only principle”. Desplegar una finestra única d'accés a l'administració andorrana per part de la ciutadania.*
 - Consolidació de l'eina per atendre remotament de forma assistida als ciutadans (OVAC) – Oficina Virtual d'Atenció Ciutadana (lliurat)
 - Adaptació en la declaració del dipòsit de comptes (en curs)
 - Atenció telefònica central de Govern (OSCEPA) (en curs)
- **PdTDA – 69. Digitalització dels procediments interns.** *Redissenyar els processos interns de l'administració per tal de millorar en eficiència i implementar tecnologies i eines que fomentin l'automatització de tasques repetitives i manuals i que donin suport en el desenvolupament dels treballs.*
 - Sistema Global de Gestió de les Dades Agràries (SIGDA). (Programa SIG) (en curs)

IV. INTEROPERABILITAT



Descripció: 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 facilitant al ciutadà el lliurament de documents un sol 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 – 16. Conceptualització del DataLake.** *La conceptualització és la primera tasca d'un projecte d'implantació. És necessari tenir clars el /els casos d'ús que seran desplegats sobre la plataforma i els diferents models de consum d'informació que en ella resideixi per poder articular els següents passos al voltant d'una estratègia de solució.*

- **PdTDA – 17. Disseny tècnic de la solució.** *El disseny tècnic de el DataLake respon a la necessitats tècniques sorgides per a la implementació del DataLake, des la conceptualització del mateix.*
- **PdTDA – 18. Model de govern de la dada.** *Amb la definició del model de govern es pretén dotar el Govern de la capacitat per gestionar el coneixement intern sobre la seva informació. Realitzant un exercici d'autoritat i de control (planificació, supervisió i compliment) sobre la gestió de les dades.*
- **PdTDA – 20. Model operatiu i de manteniment.** *Amb la definició del model de govern es pretén dotar el Govern de la capacitat per gestionar el coneixement intern sobre la seva informació. Realitzant un exercici d'autoritat i de control (planificació, supervisió i compliment) sobre la gestió de les dades.*
- **PdTDA – 21. Implantació del DataLake.** *El desplegament de l'arquitectura del Data Lake és la tasca core d'un projecte d'implantació, i inclou el aixecament, desenvolupament i configuració dels components de l'arquitectura i parts de la solució, tenint en compte els casos d'ús i les necessitats identificades a la iniciativa de conceptualització.*
- **PdTDA – 22. Seguretat del DataLake.** *La seguretat del DataLake és una de les tasques més delicades i exigents d'un projecte d'implantació, i inclou la gestió d'identitats, autorització i accessos i protecció dels dades.*
- **PdTDA – 23. Implantació del Govern de la dada.** *Una vegada definida una solució objectiu i un marc de Govern de la dada, és necessari compassar els treballs de desplegament tècnic de la solució amb la implantació de la mateixa per assegurar que el resultat final compleixi els requisits tècnics i funcionals en un entorn de dada governat.*

Totes aquestes iniciatives es veuen implicades als projectes següents:

- Plataforma analítica de dades (en curs)
- Eina de Governança i Qualitat de la Dada (en curs)

V. DIFUSIÓ DE LA INFORMACIÓ



Descripció: Gestió, transformació i publicació de la informació cap a la Societat, fomentant la transparència del Govern.

Beneficis: L'apoderament 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 i relació amb el PdTDA:

- **PdTDA – 73. Model organitzatiu de sistemes.** *Andorra es troba en un moment de transformació i evolució en el que, després de definir el PdTDA, ha d'analitzar les capacitats de l'organització per poder dur-lo a terme. Caldrà, doncs, assegurar que l'organització disposa dels recursos, les capacitats i els processos per respondre als requeriments d'evolució definits.*

- Conceptualització dels serveis digitals i el portal web del Govern d'Andorra (lliurat)
- Actualització i evolutiu del portal Ministres.govern.ad (lliurat)
- **PdTDA – 68. Desplegament nous models de treball.** *Definir nous mètodes i formes de treball que responguin al nou model digital de l'administració, fomentant la nova cultura i models des de les posicions de lideratge i definint un model organitzatiu adequat.*
 - WebMap Meteo (lliurat)
 - Referèndum - Acord d'associació a la UE (en curs)

VI. RACIONALITZAR SISTEMES D'INFORMACIÓ



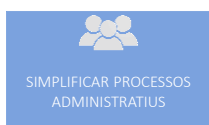
Descripció: Concentració i automatització de funcionalitats en el mínim corpus possible de software.

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.

- **PdTDA – 68. Desplegament nous models de treball.** *Definir nous mètodes i formes de treball que responguin al nou model digital de l'administració, fomentant la nova cultura i models des de les posicions de lideratge i definint un model organitzatiu adequat.*
 - Millora Extranet de Consulta del Registre de Comerç i Societats per ens externs (lliurat)
 - Impost sobre allotjaments turístics (lliurat)
 - Renovació de l'aplicació Alertes – Salut (lliurat)
 - Evolutiu de Marques i Projecte Patents (OMPA) (lliurat)
 - Modificació programa ITP/Plusvàlues (lliurat)
 - Quotes Immigració Fase II (tasques pendants) (lliurat)
 - Pla Renova: programa rehabilitació parc immobiliari nacional (OECC) (lliurat)
 - Implantació dels Evolutius 2024 de Duana VIATOR (lliurat)
 - Renovació plataforma d'inscripció i exàmens de permisos de conduir (lliurat)
 - Solució Integral per la Gestió del DPEIS (lliurat)
 - Projecte de Disseny i Implementació del SICAR (en curs)
 - Expedients SGIT - Inspecció de Treball (en curs)
 - Institucions Penitenciàries: Implementar un sistema d'informació amb programari adaptat per la gestió de RRHH (en curs)
 - Programa Transkriptorium per l'Arxiu Nacional (en curs)
 - Evolutius ROAT (en curs)
 - Evolutius Ajudes Socials SAP (en curs)
 - Evolutius SIGDA (millores agricultura + escorxador) (en curs)
 - Evolutius Gestió del Distintiu Ambiental Vehicle (en curs)
 - Evolutius Sistema Tributari (TRM) SAP (en curs)

- Migració TPOS al Nou Portal tributari SAP C4. Fase 3 IGI – Censal (en curs)
- Fase 2 del Portal Tributari (en curs)
- Enrolament - Sistema financer IDEAN per Organismes menors (en curs)
- Implantació del sistema de gestió de factures VIM (Vendor Invoice Management for SAP | OpenText) al SAP S4 (en curs)
- Sistema de gestió i geolocalització pel transport escolar (en curs)
- Subministrament i desplegament estacions fotobiomètriques per a la Plataforma de Passaports (en curs)
- Sistema d'informació Geogràfic de Comerç SIGCOM. (Programa SIG) (en curs)
- Borsa de treball – Treball (en curs)
- Informatització compatibilitat estupefaents (en curs)
- **PdTDA – 67. Digitalització de registres.** *Digitalitzar els registres del Govern i disposar-ne de forma única. Per exemple: registre de comerç, registres jurídics i econòmics, censos, etc.*
 - Projecte d'Implantació del Registre de comptes financers i assimilats (RCFA) (lliurat)
 - Registre de dades i indicadors bretxa professional de gènere (lliurat)
 - Registre de sistemes de videovigilància (en curs)
 - Adaptació del Programa del Registre de Permisos de Conduir (en curs)
 - Digitalització de registres: Col·legis Professionals i Poblacional de Càncer (en curs)
 - RICCH -Registre Informàtic de Cèdules i Certificats d'Habitabilitat (en curs)
 - Reenginyeria del Registre Civil (en curs)
 - Registre de Cens universitaris (en curs)
 - Redisseny del Registre de treball de menors (en curs)
 - Redisseny del Registre de Societats (lliurat)
- **PdTDA – 9. Procés d'identificació central del país per a empreses i inversions estrangeres.** *Establir en base al nou model d'identitat digital derivada un procés per que les empreses estrangeres puguin identificar-se i operar al mercat andorrà en remot.*
 - Impost inversió estrangera (en curs)

VII. SIMPLIFICAR PROCESSOS ADMINISTRATIUS



SIMPLIFICAR PROCESSOS
ADMINISTRATIUS

Descripció: 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 la mà, i per tant, estan alineades estratègicament amb les iniciatives del full de ruta de reenginyeria, digitalització,

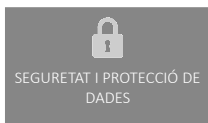
racionalització i simplificació dels processos i serveis empresarials, tan els interns de govern, com els externs de l'administrat i ciutadania, i què lidera la Oficina de Processos de la Secretaria d'Estat TDT.

Projectes de la iniciativa i relació amb el PdTDA:

- **PdTDA – 60. Contractació electrònica.** *Desplegament de les solucions i processos necessaris per a l'establiment d'una contractació electrònica punta a punta en totes les fases de l'expedient i en totes les relacions amb els licitadors.*
 - Classificació administrativa per contractistes (Fase I) (lliurat)
 - Classificació administrativa per contractistes fase II (en curs)
- **PdTDA – 67. Digitalització de registres.** *Digitalitzar els registres del Govern i disposar-ne de forma única. Per exemple: registre de comerç, registres jurídics i econòmics, censos, etc.*
 - Evolutius Registre energètic nacional (REN) (Programa SIG) (lliurat)
 - Registre de distribució de productes prevenció de residus (copes mensuals) (lliurat)
 - Registre de Col·legis Professionals (en curs)
- **PdTDA – 69. Digitalització dels procediments interns.** *Redissenyar els processos interns de l'administració per tal de millorar en eficiència i implementar tecnologies i eines que fomentin l'automatització de tasques repetitives i manuals i que donin suport en el desenvolupament dels treballs.*
 - Repartiment de costos en instal·lacions tèrmiques centralitzades (ITC). (Programa SIG) - FASE 2 (lliurat)
 - Millora aplicació pesca turística i acotats - núm. (lliurat)
 - Substitució del programa Access per la gestió de les quotes d'immigració (lliurat)
 - Agenda d'actes de Govern (lliurat)
 - Gestió de les capacitacions tècniques (en curs)
 - Millora del procés d'expedició de certificats (lliurat)
 - Disseny dels processos ARSO (lliurat)
 - Reenginyeria dels processos d'immigració (lliurat)
 - Reenginyeria dels processos de vehicles (lliurat)
 - Disseny dels processos d'habitatge de preu assequible (lliurat)
 - Disseny del procés de nòmades digitals (en curs)
 - Redisseny del procés de llicències d'obres (lliurat)
 - Redisseny del procés disciplinari de treballadors públics (en curs)
 - Redisseny dels processos de caça (en curs)
 - Desenvolupament del mapes d'organització i processos a l'eina d'arquitectura empresarial (en curs)
 - Elaboració de l'esquema de dades de Govern (lliurat)

- **PdTDA – 68. Desplegament nous models de treball.** *Definir nous mètodes i formes de treball que responguin al nou model digital de l'administració, fomentant la nova cultura i models des de les posicions de lideratge i definint un model organitzatiu adequat.*
 - **Activitats a l'àmbit de Solucions**
 - Socorrisme (Gestió de Formacions) (lliurat)
 - Fase 2 de SINACH. (Programa SIG) (lliurat)
 - Inscripcions Exàmens Llengua Catalana (lliurat)
 - ASAE Aplicació mòbil per inspeccions (lliurat)
 - Nova aplicació Estadístiques Vitals – Salut (en curs)
 - Funcionalitat de Patents (en curs)
 - Consolidació aplicació ECOFIN (en curs)
 - **Activitats a l'àmbit de l'Oficina de Processos**
 - Procés d'onboarding (en curs)
 - Implantar el procés d'Ajuts Socials en Celonis (lliurat)
 - Desenvolupament del model de Gestió per Processos a l'Administració (en curs)
 - Implantació d'eina BPA (Business Process Analysis) (lliurat)
- **PdtDA – 37. Projecte competències de la funció pública.** *Definició de la formació dels nous llocs de treball i re-skilling dels actuals. Formació en skills digitals i noves habilitats al personal de l'Administració pública*
 - Consultoria i suport per a la definició de requisits per a la gestió de la carrera professional i la formació
- **PdTDA – 36. Projecte Reglament carrera professional.** *Reglaments i projectes vinculats a la carrera professional del personal de l'Administració Pública. Marc legal que integra les normes reguladores de la funció pública en relació als llocs de treball.*
 - Implantació de la solució global de la Gestió de l'acompliment (en curs)
- **PdTDA – 81. Emmagatzematge i custòdia de dades de Salut.** *Disposar d'una base de dades per tenir una perspectiva global de Salut a través de les dades i poder analitzar-les i extreure casos d'ús. Proporcionar una ubicació segura per aportar dades de salut.*
 - Nova aplicació Estadístiques Vitals – Salut (en curs)
- **PdTDA – 12. Desenvolupament aplicació mòbil "wallet" d'identitat.** *Dissenyar la plataforma i aplicació mòbil de referència per a l'emissió de les identitats digitals derivades basades en el certificat PKI.*
 - Concentrador de consentiments (suport wallet) (en curs)
 - Servei de Cartera Digital de país (OSCEPA) (en curs)

VIII. SEGURETAT I PROTECCIÓ DE DADES



Descripció: 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 realitzats tenint en compte l'estratègia de l'Agència Nacional de Ciberseguretat :

- Aprovació política de seguretat, norma de principis de seguretat i norma de bon us dels mitjans electrònics (SGSI) (lliurat)
- Ampliació funcional EDR (DLP, posture management, vulnerability management) (lliurat)
- Consolidació sistema backup en Commvault i configuració i activació 3era còpia cloud (lliurat)
- Licitació i adjudicació de serveis de gestió de pegats (lliurat)
- Licitació i adjudicació de serveis d'identificació de vulnerabilitats (lliurat)
- Licitació i adjudicació de serveis de pentesting (abast ampliat) (lliurat)
- Licitació i adjudicació del servei d'implantació eina IAM (lliurat)
- Desplegament Web Secure Proxy cloud, amb inspecció SSL (lliurat)
- Migració i desplegament EDR Checkpoint (lliurat)
- Desplegament eina SASE (lliurat)
- Actualització eina PAM (lliurat)
- Migració accés delegacions externes a ZTNA (lliurat)
- Contractació de serveis de suport a la resolució i gestió incidents de seguretat (en curs)
- Licitació eina IAM i execució implantació sistema de gestió d'identitats (en curs)
- Renovació hosts iSeries (en curs)
- Activació funcions i polítiques DLP (en curs)
- Migració VPN a SASE (en curs)
- Activació serveis de gestió i aplicació de pegats (en curs)
- Consolidació i adopció PAM (en curs)
- Definició i aprovació procediments SGSI (en curs)
- Oscepa: Auditoria anual de seguretat (en curs)

IX.ADEQUACIÓ D'INFRAESTRUCTURES



Descripció: 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 del Cloud com a palanca d'optimització de recursos i millora dels serveis.

Projectes de la iniciativa i relació amb el PdTDA:

- **PdTDA – 73. Model organitzatiu de sistemes.** *Andorra es troba en un moment de transformació i evolució en el que, després de definir el PdTDA, ha d'analitzar les capacitats de l'organització per poder dur-lo a terme. Caldrà, doncs, assegurar que l'organització disposa dels recursos, les capacitats i els processos per respondre als requeriments d'evolució definits.*
 - Finalització migració a SAP HANA (lliurat)
 - Plataforma corporativa 3C i eines associades (Eina de compartició de fitxers per Departaments, correu corporatiu, ...) (lliurat)
 - Projecte migració HLC Domino a HCL Saas (en curs)
 - Actualització de la Infraestructura de Dades Espacials (en curs)
 - Actualització del Lotus Notes - Reserva Sales (en curs)
 - Migració i actualització de la plataforma d'OpenText (en curs)
 - Licitació i adjudicació de la renovació del tallafocs (lliurat)
 - Licitació i adjudicació de la renovació de l'equipament ethernet CPD (lliurat)
 - Licitació i adjudicació de la renovació de l'emmagatzematge primari (lliurat)
 - Licitació i adjudicació de la segona unitat de còpies (backups) (lliurat)
 - Activació servei Softphone – Alcatel (lliurat)
 - Renovació maquinari entorn virtualització (lliurat)
 - Migració missatgeria HCL a Software as a service (lliurat)
 - Virtualització centraleta Govern (lliurat)
 - Renovació plataforma WiFi (controladores i Aps) (lliurat)
 - Actualització entorn vSphere a v8 (en curs)
 - Execució del projecte per a la renovació de l'emmagatzematge primari (Infinidat) (en curs)
 - Execució del projecte per a la renovació per substitució de segona unitat de segones còpies (en curs)
 - Execució de les iniciatives del Pla de seguretat 2025-206 per a compliment END/RIC (en curs)
 - Licitació renovació hosts iSeries (en curs)
 - Migració servei FortiADC a FortiWEB (en curs)
 - Execució del projecte de renovació de l'equipament core LAN (en curs)
 - Execució del projecte de la renovació del tallafocs (Checkpoint) (en curs)
 - Desplegament WAF cloud amb mesures DDOS (en curs)

X. ALTRES PROJECTES



Descripció de la iniciativa: Projectes derivats de la Governança, Gestió, Estratègica i Operativa dels serveis (transversal a les àrees del DTD).

A. MANTENIMENTS CORRECTIUS

- Manteniment del RAC (Registre d'Animals de Companyia)
- Serveis gestionats pel suport Funcional SAP TRM, CRP, ERP i Portal tributari
- Serveis gestionats SAP HCM i SAP C4
- Servei Manteniment Evolutiu i Correctiu pel Cicle Vida Aplicació AEOI (Deloitte)
- Manteniments Evolutius - Correctius - Suport Lotus Notes (ICONUS)
- Servei gestionat de manteniment SAP S4 ECOFIN
- Afers Europeus SEAUE: Correccions i evolutius
- Serveis gestionats pel suport tecnològic i funcional de la plataforma D'Opentext (2023-24)
- Manteniment del Registre de comptes financers i assimilats (RCFA)
- Actualització i ampliació de l'abast de serveis gestionats d'IT
- Serveis gestionats de la plataforma Checkpoint (EDR, SASE, WAF, FW)

B. FACTORIES I DESENVOLUPAMENT

- Servei de la Factoria de Tràmits de Seu Electrònica. Lot2 FrontEnd (SAPc4) + Lot1 BackEnd (OTX Appworks+xECM)
- TDA Evolutius i manteniment per APLICACIONS
- Cicle Vida Aplicació, Manteniments Evolutius i Correctius SAP C4 – SAP HCM. Amb Deloitte
- Servei del Cicle Vida Aplicació, Manteniments Evolutius i Correctius de AEOI (Deloitte). Renovació any 2022
- Servei de Factoria OUTSYSTEMS per desenvolupament aplicacions amb Lowcode
- FACTORIA DEVOPS pel desenvolupament d'aplicacions en ArcGIS/ESRI
- Factoria d'evolutius i desenvolupaments de Duana (VIATOR)
- Migració de BD del Lotus Notes a tecnologia 3C i el desenvolupament de noves aplicacions
- Consolidació Portals col·laboratius govern en 3C

C. ASSESSORAMENT I SUPORT

- Servei 2022 ITALTEL. Assessorament i Suport a l'àrea de SOLUCIONS.

D. 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 (veure Annex)
- Iniciatives per a 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. Abordant la reenginyeria interna del procés d'aixecament, revisió, estudi, licitació i contractació de la demanda i emmarcat en una Oficina de gestió de la Demanda (DMO) en el DTD.

E. GESTIÓ DEL CONEIXEMENT

- Formació contínua a la ciutadania (CFLV) per part de l'OSCEPA.

F. COL·LABORACIÓ EN L'ELABORACIÓ DE NORMATIVA

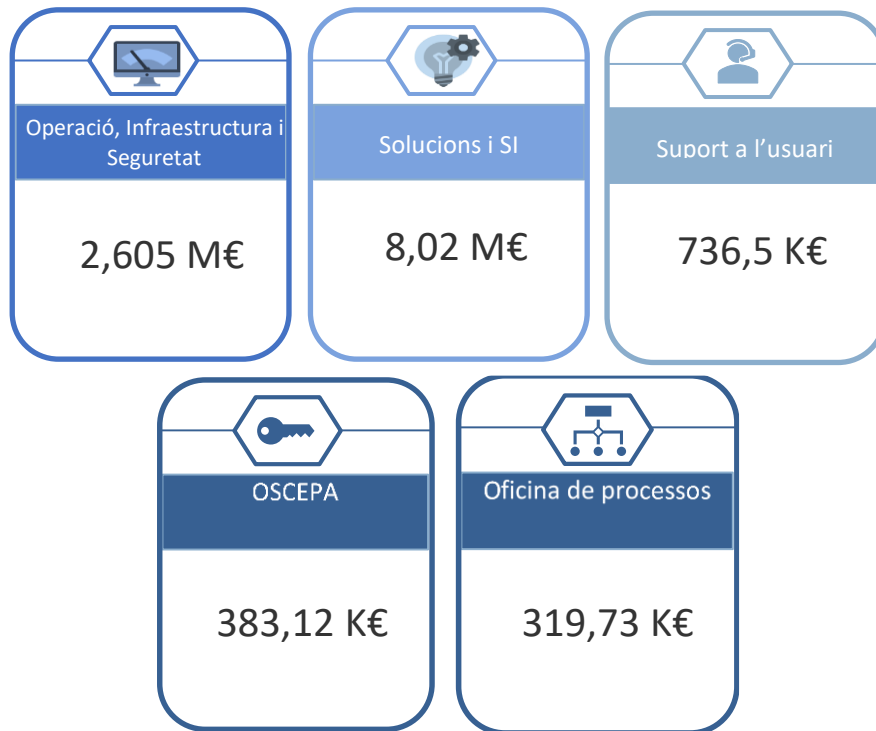
- Col·laboració en la creació del Decret 202/2024, d'aprovació del Reglament d'impuls dels serveis digitals de l'Administració.
- Elaboració del reglament del registre de personal de Funció Pública.
- Modificació del reglament del registre d'auditors de comptes.
- Modificació del reglament del Coworking (en curs).

Gestió econòmica i pressupostària

I. Pressupost 2024

El pressupost gestionat pel DTD l'any 2024 va ser de 13,553M€, desglossat en les diferents àrees de la següent manera:





Annexos

II. Organització



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

Tanmateix a 2024 s'obren concursos per cobrir varies places de gestors de projectes:

- 6 Places de Caps de Projectes

III. Aixecament de la demanda 2023-2027 – Resultats

Durant el 2023 es va iniciar, sota la directiva de la nova Secretaria d'Estat per la Transformació Digital, la iniciativa de la present legislatura per abordar l'aixecament de la demanda general dels Ministeris, Secretaries i Departaments de Govern per al període 2023-2027. El resultat de les reunions d'aixecament fetes entre maig i octubre del 2023 va aportar un total de 230 demandes confirmades en total. D'aquestes, 28 ja havien estat identificades en períodes anteriors, durant els anys 2021 i 2022.

De les 230 demandes identificades durant l'aixecament de la Legislatura 2023-2027, 101 es van prioritzar per a ser executades durant el 2024. D'aquestes, se n'han lliurat 23 i 35 més estan en execució actualment. De la resta, 11 estan pendents d'iniciar el projecte, 4 estan en procés de contractació i/o licitació, 23 estan en estudi i 5 més van ser posposades.

Les 129 demandes que no es van prioritzar pel 2024 i s'han assignat a pressupost del 2025, 4 estan en execució actualment, una està pendent d'iniciar el projecte, 106 estan en estudi i 18 més han estat posposades.

Si fem el mateix estudi per al global de demandes, no només per a les identificades durant les reunions d'aixecament de la demanda amb els Ministeris, Secretaries i Departaments de Govern per al període 2023-2027, s'obtenen un total de 455 demandes en total, de les quals 396 estan actives i 59 han estat lliurades. La distribució

en funció de l'any de pressupost, distingint entre les que tenen pressupost del 2024 o provenien de pressupost d'anys anteriors, i les que tenen pressupost per l'any 2025 és:

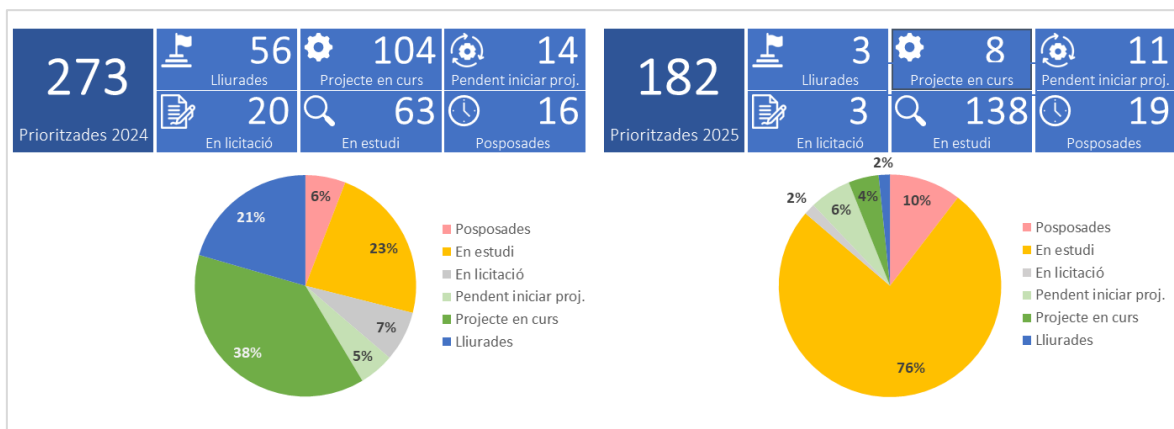


Figura 8: Estat de la demanda prioritzada pel 2024 i 2025

IV. Projectes i iniciatives – Resultats



V. Operacions i suport a l'usuari

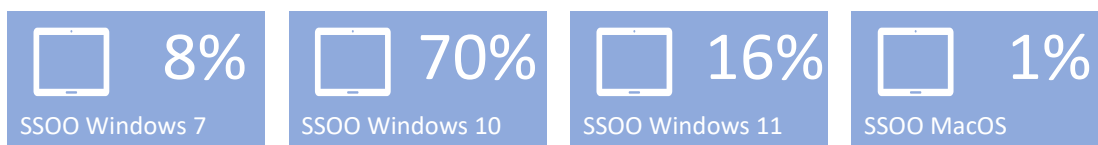
Consolidació del Service Desk per a totes les incidències i peticions de servei. Punt únic d'entrada de totes les peticions i incidències TIC a través de l'eina de ticketing.

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



➤ Volum de dispositius relacionats amb el lloc de treball:





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

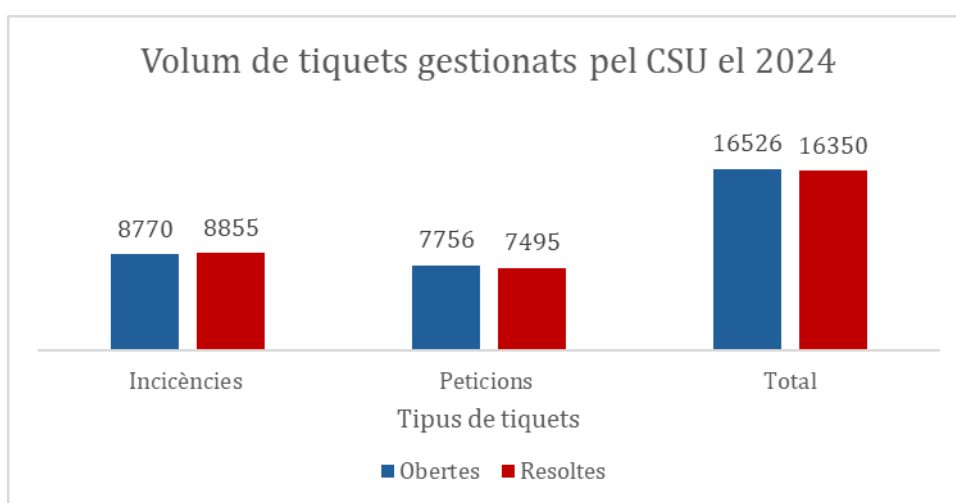
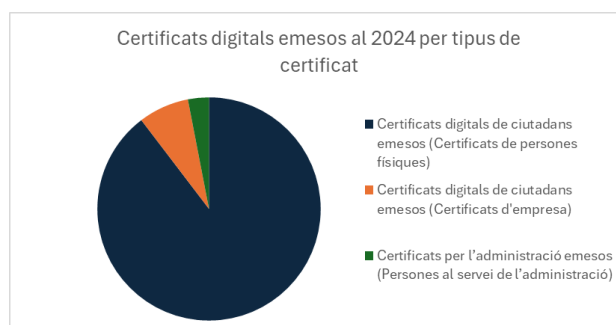


Figura 9: Volum de tiquets gestionats pel CSU

VI. Evolució dels certificats digitals (OSCEPA)

Emissió de certificats digitals al 2024 per tipus de certificat (persones físiques, empresa i persones al servei de l'administració):



Evolució dels certificats digitals actius i emesos durant el 2024:

