

**DOCUMENTS**

**TIPUS:** Publicació  
**NOM:** BCG-31-2025 4.4.3 Resposta preg E-48-2025  
**UNITAT:** Serveis Generals  
**ORIGEN:** Administració  
**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 9aa19c4e-2f0e-45ed-8c74-397d3b1d0feb  
**IDENTIFICADOR:** ES\_XXXXXXXX\_2025\_0000000000000000000000000000052074  
**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Signat/validat

**REFERÈNCIES**

**EXPEDIENTS:** E1.11.1.0-0039/2025 - 22/01/2025 14:49

**SIGNATURES**

**CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 04/04/2025 12:25

**CARLES ENSENYAT REIG:** 04/04/2025 13:37



CONSELL GENERAL  
PRINCIPAT D'ANDORRA

Butlletí del  
Consell General

---

Any 2025 - Número 31/2025 - 4 d'abril del 2025

---

## 4. IMPULS I CONTROL DE L'ACCIÓ POLÍTICA DEL GOVERN

### 4.4.3. Respostes escrites

#### Edicte

El síndic general, d'acord amb les previsions de l'article 90 del Reglament del Consell General,

Disposa

Publicar la resposta del Govern a les preguntes formulades pel M. I. Sr. Pere Baró Rocamonde, conseller general del Grup Parlamentari Socialdemòcrata, per escrit de data 22 de gener del 2025, relatives **al programa d'ajuts a l'habitatge 2025**, i publicades en el Butlletí del Consell General número 10/2025, del 24 de gener.

Tot el que es fa públic per a general coneixement i efectes.

Casa de la Vall, 4 d'abril del 2025

Carles Ensenyat Reig  
Síndic General

**DOCUMENTS**

**TIPUS:** Resposta  
**NOM:** E-271-2025\_2\_Resposta\_preg\_E-48-2025\_PBaró.pdf  
**UNITAT:** Serveis Generals  
**ORIGEN:** Administració  
**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 1f9591e9-22a4-4b08-b4da-68597db73616  
**IDENTIFICADOR:** ES\_XXXXXXXXX\_2025\_000000000000000000000000052072  
**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu

**REFERÈNCIES**

**REGISTRE D'ENTRADA:** 0271-2025 - 04/04/2025 12:17  
**SIGNATURES**  
**TRINITAT MARÍN GONZÁLEZ:** 03/04/2025 11:18  
**CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 04/04/2025 12:20



## Govern d'Andorra

---

### Ministeri d'Afers Socials i Funció Pública Pregunta escrita al Govern (reg. núm. 48/2025)

---

**Preguntes amb resposta escrita al Govern relatives al programa d'ajuts a l'habitatge 2025, presentades pel M. I. Sr. Pere Baró Rocamonde, conseller general del Grup Parlamentari Socialdemòcrata.**

---

#### **1. Quin és el motiu pel qual enguany només es poden tramitar els ajuts a l'habitatge amb certificat digital?**

Enguany, els ajuts a l'habitatge es poden tramitar, no només amb certificat digital sinó que s'ha habilitat un sistema d'impersonalització dins la Seu electrònica que permet presentar la sol·licitud per als ajuts a l'habitatge al Servei de Tràmits del Govern, presencialment, sense necessitat de certificat digital. Això és, la persona interessada en pot autoritzar una altra perquè actuï en el seu nom mitjançant un registre de representació. Aquesta mesura respon a la voluntat de l'Administració de simplificar els procediments alhora que es garanteix que ningú no quedi exclòs per motius tècnics o personals.

No obstant això, una de les línies estratègiques del Programa de transformació digital d'Andorra 2024-2027 (PdTDA) consisteix a assolir la transformació digital de l'Administració incloent-hi, entre altres aspectes, l'ampliació i la simplificació del catàleg de tràmits digitals i la reenginyeria de processos per reduir la burocràcia i eliminar l'ús de paper. En aquest sentit, cal recordar que més del 40% dels tràmits ja es fan en línia.

En concordança, l'Estratègia de digitalització 2020-2030 té com a objectiu potenciar l'ús dels tràmits digitals al 75%, mitjançant la Seu electrònica, i garantir que el 90% de la ciutadania disposi de certificat digital, una eina que permet interactuar amb l'Administració de manera més àgil i segura. L'ús del certificat digital evita desplaçaments innecessaris, agilitza la gestió administrativa i garanteix la seguretat i l'autenticitat de les sol·licituds, reduint el risc de frau o errors en la tramitació.

#### **2. Quin és el motiu pel qual no és pot fer el tràmit des del servei de tràmits dels comuns?**

La centralització de la presentació d'aquests tràmits es fonamenta en la necessitat de garantir una tramitació més eficient, segura i homogènia.

**DOCUMENTS**

**TIPUS:** Resposta  
**NOM:** E-271-2025\_2\_Resposta\_preg\_E-48-2025\_PBaró.pdf  
**UNITAT:** Serveis Generals  
**ORIGEN:** Administració  
**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 1f9591e9-22a4-4b08-b4da-68597db73616  
**IDENTIFICADOR:** ES\_XXXXXXXX\_2025\_000000000000000000000000052072  
**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu

**REFERÈNCIES**

**REGISTRE D'ENTRADA:** 0271-2025 - 04/04/2025 12:17  
**SIGNATURES**  
**TRINITAT MARÍN GONZÁLEZ:** 03/04/2025 11:18  
**CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 04/04/2025 12:20



## Govern d'Andorra

Tot i que l'article 101 del Codi de l'Administració estableix el principi de finestra única i preveu que cada administració pública hagi de garantir la interoperabilitat i la interconnexió dels seus registres electrònics amb els de les altres administracions públiques, no exclou la possibilitat que, per criteris d'eficiència administrativa i seguretat, alguns tràmits es gestionin de manera centralitzada.

Aquesta decisió també respon a una estratègia d'optimització dels recursos públics, ja que permet concentrar el personal especialitzat en un únic punt, i millorar la qualitat i rapidesa de la tramitació. A més, el fet que la digitalització de la documentació s'hagi de fer de forma qualificada exigeix mecanismes tècnics específics que poden no estar disponibles en tots els registres. Això reforça la necessitat d'unificar el procés en una ubicació concreta per garantir-ne l'exactitud i la seguretat.

No obstant això, per assegurar que aquesta mesura no suposi un perjudici per a la ciutadania, s'han habilitat mecanismes de suport i reforços tècnics i qualificats al Servei de Tràmits del Govern, per poder atendre totes les persones, resoldre dubtes, etc.

Aquesta mesura no vulnera el principi de finestra única, ja que és una opció organitzativa legítima per garantir una gestió més eficient, àgil i segura.

3. **No creu Govern que amb aquest procediment s'està incomplint amb l'article 107:** "Drets i obligacions derivats de l'aplicació de mitjans electrònics a l'Administració pública. 1. Llevat que una llei estableixi l'obligació de comunicar-se amb l'Administració pública a través de mitjans electrònics, les persones físiques poden escollir, quan s'iniciï el procediment, la manera de relacionar-se amb l'Administració pública. 2. Les persones jurídiques i les persones físiques que exerceixin una activitat professional, mercantil, comercial, industrial o de naturalesa anàloga; així com qualsevol persona física, jurídica o entitat amb persones assalariades a càrrec seu, quan es relacionin amb l'Administració pública en l'exercici d'aquestes activitats, ho han de fer únicament a través de mitjans electrònics. L'Administració pública facilitarà l'acompanyament en l'ús d'aquests mitjans electrònics. 3. La persona que representi la persona interessada actua a través de mitjans electrònics si el seu representat ha triat aquesta opció com a mitjà de comunicació, o si és un subjecte obligat per aquesta llei a comunicar-se amb mitjans electrònics. Així mateix, si el representant exerceix una activitat professional regulada en l'apartat anterior, actuarà per mitjans electrònics, amb independència de la condició de la persona que representa. 4. Excepcionalment, els obligats a utilitzar mitjans electrònics poden sol·licitar a l'instructor de l'expedient la utilització d'altres mecanismes en la seva relació amb l'Administració pública, i han d'acreditar la impossibilitat de comunicar-se electrònicament. La sol·licitud es resol en el termini de cinc dies, i contra aquesta decisió no es pot interposar recurs. 5. El personal de l'Administració pública, en les relacions internes de l'Administració pública, actua únicament a través de mitjans electrònics, utilitzant la signatura electrònica en la subscripció dels documents administratius.", de la Llei 14/2023, del 3 de juliol, del text consolidat del Codi de l'Administració?.

**DOCUMENTS**

TIPUS: Resposta

NOM: E-271-2025\_2\_Resposta\_preg\_E-48-2025\_PBaró.pdf

UNITAT: Serveis Generals

ORIGEN: Administració

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 1f9591e9-22a4-4b08-b4da-68597db73616

IDENTIFICADOR: ES\_XXXXXXXXX\_2025\_000000000000000000000000052072

ESTAT D'ELABORACIÓ: Definitiu

**REFERÈNCIES**

REGISTRE D'ENTRADA: 0271-2025 - 04/04/2025 12:17

SIGNATURES

TRINITAT MARÍN GONZÁLEZ: 03/04/2025 11:18

CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 04/04/2025 12:20



## Govern d'Andorra

D'acord amb el que s'ha exposat, es garanteix el dret de totes les persones a escollir la modalitat de presentació de la sol·licitud, ja sigui de manera telemàtica o presencial. La coexistència de les dos modalitats garanteix que la ciutadania pugui escollir la que millor s'adapti a les seves necessitats i circumstàncies.

Aquesta flexibilitat en la presentació dels tràmits, juntament amb la possibilitat de delegació, demostra el compromís del Govern amb una administració moderna, accessible i eficient, que posa al centre les necessitats de la ciutadania i facilita el seu accés als serveis públics.

#### 4. En quin moment s'ha modificat el Codi de l'Administració per obligar als particulars a fer els tràmits electrònics amb l'Administració?

Actualment, el Codi de l'Administració no s'ha modificat per establir l'obligatorietat de fer els tràmits exclusivament per via telemàtica. Això es deu al fet que la via presencial continua existint sense restriccions i sense dificultats afegides per a la ciutadania i, per tant, no es considera necessari un canvi normatiu en aquest aspecte.

A més, modificar el Codi en aquest sentit podria generar certa rigidesa, innecessària, en la normativa, i limitar la capacitat d'adaptació de l'Administració a les diferents realitats socials i dificultant l'accés als serveis públics per als col·lectius amb més dificultats en l'ús de mitjans digitals.

Així doncs, mentre la possibilitat de fer tràmits presencialment es mantingui, no es pot justificar una modificació normativa que imposi un únic canal de comunicació amb l'Administració.

Tanmateix, la Llei 10/2019, del 15 de febrer, de modificació del Codi de l'Administració, del 29 de març de 1989, introduïa el concepte de *administració electrònica* i regulava la utilització de les noves tecnologies dotant l'ordenament jurídic d'un marc normatiu per ordenar la utilització d'aquests mitjans, tant en l'àmbit intern com en el de les relacions dels ciutadans amb l'Administració pública. A més, un dels conceptes clau fixats en aquesta Llei és el Portal electrònic de l'Administració pública.

Aquesta Llei ja preveia la "utilització dels mitjans electrònics com a únic mecanisme de comunicació de l'Administració pública amb les persones jurídiques i les persones físiques que exerceixin una activitat professional, mercantil, comercial, industrial o de naturalesa anàloga" i respecte a les persones físiques es preveu la possibilitat d'utilitzar mecanismes electrònics en la seva relació amb l'Administració pública, de manera voluntària. Previsió que es manté a l'article 107 de la Llei 14/2023, del 3 de juliol, de text consolidat del Codi de l'Administració.

Andorra la Vella, 3 d'abril del 2025

Trini Marín González  
Ministra d'Afers Socials i Funció Pública