

# Decret 202/2024, del 15-5-2024, d'aprovació del Reglament d'impuls dels serveis digitals de l'Administració.

## Índex

[Mostra/Amaga]

- Exposició de motius
  - Article únic
- Reglament d'impuls dels serveis digitals de l'Administració
- Títol I. Disposicions generals
  - Capítol primer. Objecte i àmbit d'aplicació
    - Article 1. *Objecte*
    - Article 2. *Àmbit d'aplicació subjectiu*
    - Article 3. *Àmbit d'aplicació objectiu*
  - Capítol segon. Principis rectors, drets i deures de l'Administració general i els ciutadans en la relació a través de mitjans electrònics
    - Article 4. *Principis rectors*

## Exposició de motius

En un món en què la tecnologia cada vegada és més present, la ciutadania ha de situar-se en el centre dels models de relació i de servei, com a destinatària última de les polítiques i dels serveis públics, la qual cosa significa que la dimensió interna de la governança ha de concebre's en funció d'aquesta meta final. La gestió pública ha de fer-se d'una determinada manera, perquè és necessari que es manifesti a l'exterior en clau d'eficàcia, eficiència, transparència i proactivitat.

Aquest Reglament regula els aspectes i elements dels serveis digitals, entesos com les actuacions, informacions i en general serveis i procediments administratius que es fan amb els ciutadans per via de les noves tecnologies, seguint l'esquema i les disposicions marcades pel Codi de l'Administració.

Regular els serveis digitals i els seus elements és una obligació i una necessitat per a una Administració eficient. Amb tot, la mera existència de serveis digitals no produeix eficiència ni reducció de càrregues administratives, sinó que requereix una modernització de processos i una adaptació dels canals per aconseguir un ús massiu eficaç, i segur per a la ciutadania.

La transformació digital no és la simple utilització de les tecnologies de la informació i comunicació, sinó que és imprescindible assegurar que la digitalització dels procediments i els serveis públics comporti reenginyeria de processos, simplificació administrativa, reducció de càrregues per a la ciutadania i normalització de documents amb un llenguatge clar i de lectura fàcil. En general, es demanen serveis més personalitzats, més fàcils d'usar, més integrals i més adaptats a les necessitats particulars.

La satisfacció de la ciutadania en l'ús dels serveis públics digitals és fonamental i la base de la relació dels ciutadans amb les noves tecnologies i l'Administració. Per això, és prioritari disposar de serveis digitals fàcilment utilitzables i accessibles, de manera que es pugui aconseguir que la relació de les persones amb l'Administració a través del canal electrònic sigui fàcil, intuïtiva, efectiva, eficient i no discriminatòria, a la vegada que es té en compte la seva opinió.

La situació generada per la pandèmia de la COVID-19 ha constituït un context inèdit per a la prestació dels serveis públics i, particularment, per a l'atenció a la ciutadania.

Aquesta circumstància sobrevinguda ha suposat, no obstant això, una oportunitat d'aprendre lliçons i de detectar nous reptes: la implantació i gestió de processos que facilitin l'accés de la ciutadania als serveis públics i a la informació, l'orientació a la ciutadania en la creació i el disseny dels serveis públics, l'oferta proactiva de serveis personalitzats, els instruments de seguiment, control i avaluació de la qualitat de l'atenció a la ciutadania, la creació d'elements de coordinació d'estructures organitzatives i canals, etc.

La Llei 14/2023, del 3 de juliol, del text consolidat del Codi de l'Administració regula les relacions externes i internes de l'Administració i conté tota una sèrie de previsions que necessiten el consegüent desenvolupament en l'Administració que garanteixin l'exercici dels drets de la ciutadania en les seves relacions amb aquesta.

El Govern d'Andorra comptava, fins ara, amb una regulació normativa específica sobre atenció a la ciutadania amb els mitjans electrònics, però era anterior a la modificació del Codi de l'Administració feta a través de la Llei 10/2019, del 15 de febrer, de modificació del Codi de l'Administració, del 29 de març de 1989, entre altres.

El Codi de l'Administració, amb l'evolució soferta des del 2019 fins avui dia, reconeix, entre altres aspectes, el dret dels usuaris a l'exercici per mitjans electrònics dels drets i les facultats que els reconeix l'ordenament jurídic administratiu, que estableix com una obligació correlativa del Govern l'actualització i modernització dels mitjans per a la consecució adequada d'aquests drets i facultats.

En un moment inicial, l'entrada en vigor de la Llei de serveis de confiança electrònica va suposar la creació d'un marc genèric de confiança electrònica aplicable a qualsevol mena d'actuació o relació jurídica i, entre d'altres, en els àmbits dels consumidors, les empreses i les administracions. En conseqüència, va ser necessari regular el reconeixement i l'exercici pràctic d'aquest dret, i tots els relacionats i que se'n deriven, per al Govern d'Andorra, mitjançant el Decret d'aprovació del Reglament de l'administració electrònica en l'àmbit de l'Administració general del 8 de juliol del 2015.

Recentment, normes com la Llei 29/2021, del 28 d'octubre, qualificada de protecció de dades personals; la Llei 33/2021, del 2 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i govern obert; la Llei 42/2022, de l'1 de desembre, de l'economia digital, l'emprenedoria i innovació, en especial en referència al teletreball, l'accés obert a documents, informació i dades, la passarel·la d'intercanvi de dades i documents del Principat d'Andorra; el Decret del 4 de novembre del 2015 de creació del Pla director de preservació dels objectes digitals del Govern; el Decret 121/2023, del 15-3-2023, d'aprovació de la Política de gestió de l'expedient i del document electrònics del Govern amb el seu model de gestió, que actualitza el del 2008; el Decret 187/2021, del 2-6-2021, d'aprovació del Reglament de l'actuació administrativa automatitzada; el Decret 89/2023, del 22-2-2023, de digitalització qualificada; el Decret 90/2023, del 22-2-2023, d'arxiu qualificat; el Decret 569/2022, del 28-12-2022, d'intercanvi de dades i documents del Principat d'Andorra, i el Decret 460/2022, 9-11-2022, d'interoperabilitat del Principat d'Andorra, entre altres, representen una especialització del marc normatiu actual quant a la relació dels administrats envers el Govern que requereix un enfocament a la funció d'atenció a la ciutadania des d'un punt de vista integral i omnicanal, per la qual cosa aconsella elaborar un reglament que reuneixi, en una norma, tots els instruments necessaris per a l'adequada atenció a la ciutadania.

Aquest Reglament ofereix una nova visió i accés als serveis públics per mitjans electrònics, mitjans que no són sinó un canal més d'interacció amb la ciutadania, però de gran importància i relleu en el temps actual.

Aquest canal pren molta importància per la ineludible presència de les tecnologies de la informació. I encara més amb la Llei 14/2023, del 3 de juliol, de text consolidat del Codi de l'Administració, que assenjala en el capítol desè el concepte d'administració electrònica i desenvolupa un model d'administració que estableix els elements principals de la comunicació i de l'acció d'aquesta Administració amb els administrats, mitjançant el Portal electrònic de l'Administració pública, la Seu electrònica i el registre electrònic. Relacionat amb això, i en referència amb els conceptes de bona administració i uns serveis públics de qualitat, la Llei 33/2021, del 2 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i govern obert estableix que les persones tenen dret a una bona administració i a l'accés i l'ús d'uns serveis públics de qualitat reconeguts, amb caràcter general, per la normativa administrativa i, específicament, per les lleis reguladores de les diverses activitats públiques.

L'Administració pública ha de garantir que els serveis de la seva competència es presten en unes condicions mínimes i raonables de qualitat.

Es defineix, doncs, una administració que empra els elements electrònics per dur a terme les seves accions; és més, entra plenament en l'era digital i, per tant, esdevé una administració digital, en el sentit que l'administració digital és un nou model d'administració que vol adequar la seva gestió i la manera de relacionar-se amb la ciutadania al nou entorn digital.

El que fins ara s'ha entès com a *administració electrònica* es referia a l'automatització o "electronificació" dels processos; és a dir, a donar servei electrònic per a allò que fins ara es feia en paper. En el fons es tractava de donar accés als ciutadans a la tramitació de serveis i procediments administratius per via electrònica.

L'administració digital va més enllà i significa, a més, generar valor públic mitjançant l'ús de les tecnologies de la informació i comunicació - d'ara endavant, "TIC"- . Així, les noves tecnologies mòbils, les dades obertes i la col·laboració entre administracions públiques s'afegeixen als instruments propis de l'administració electrònica per construir administracions públiques obertes, transparents i eficients que presten serveis proactius, personalitzats i accessibles a les persones, i que són capaces d'interaccionar directament amb el ciutadà posant-lo al centre de l'acció política, de manera que el ciutadà no solament rep sinó que n'és actor.

Ha d'aclarir-se que aquest Reglament no constitueix l'exclusiu desenvolupament reglamentari de la Llei 14/2023, del 3 de juliol, de text consolidat del Codi de l'Administració, però sí que estableix un marc que afecta la ciutadania en general mitjançant la relació dels usuaris amb l'Administració per via digital. Per tant, es fa un salt qualitatiu en el procés d'implantació i desplegament de l'administració digital substituint el paper pel suport electrònic en tots els procediments administratius i fent extensiva l'obligació de tramitació electrònica, de manera adequada i proporcionada, als empresaris en general i als individuals o autònoms.

En tots els casos, es tracta de col·lectius per als quals la dedicació professional i la capacitat tècnica està lligada a l'ús de les tecnologies, en tractar-se d'unes eines que utilitzen amb assiduitat o que són part indispensable del seu treball, i per als quals l'ús d'aquests mitjans, a més d'augmentar el conegut, ha de ser natural i formar part del seu dia a dia.

Per altra banda, el ciutadà ha de ser entès com el fonament de l'acció de Govern, i és el centre de tota activitat i a qui l'acció de l'Administració s'orienta com un veritable govern obert, una orientació al ciutadà, amb transparència, publicitat, claredat, accés a la informació, neutralitat institucional, perdurabilitat, transversalitat, eficàcia, accessibilitat universal, primacia de l'interès general i col·lectiu, inclús, protecció de les dades de caràcter personal i rendiment de comptes.

Un aspecte absolutament essencial del Reglament, sense el qual no es possibilitaria de fet la materialització dels seus fins i objectius, és el títol dedicat a la governança.

En concret, assenjala el referent directiu i els referents tècnics per a l'impuls i la coordinació en matèria de serveis digitals, cercant el

compromís en l'establiment i la implantació dels processos que millorin la informació administrativa i l'administració digital en particular entre els departaments de l'Administració general i qualsevol altra entitat que sigui objecte i subjecte d'aquest Reglament.

El Reglament s'estructura en set títols. En el primer títol es defineixen les disposicions generals, que recullen en un primer capítol l'objecte i l'àmbit d'aplicació. Un segon capítol recull els principis que han de governar l'actuació de l'Administració a través dels mitjans electrònics.

El títol segon recull el model i els instruments que han de configurar l'administració digital i la seva regulació. Un primer capítol defineix i marca com es fa la presència de l'administració digital a Internet. El capítol segon tracta de la política de dominis del Govern per permetre una configuració en la qual els ciutadans puguin reconèixer i identificar de manera fàcil i estructurada els continguts i els serveis dels quals disposen. En els capítols tercer, quart, cinquè i sisè es crea el portal, la Seu electrònica del Govern, el Registre general electrònic i el tauler d'anuncis, respectivament.

Amb la base ja definida, en el títol tercer es tracta del procediment administratiu electrònic, que ja ha estat objecte de diferents decrets i regulacions específiques, que es volen recollir i reagrupar en aquesta norma per facilitar la compensació de l'abast d'aquest nou paradigma.

El títol quart regula la manera en què es pot exercir la representació de tercers mitjançant l'ús de serveis digitals, i s'obre així la porta a l'acció de representants en els actes administratius per via digital.

El títol cinquè regula l'ús de mitjans digitals dels òrgans col·legiats de l'Administració general donada la importància dels mitjans digitals i de la necessitat d'arribar a la digitalització de l'Administració en tots els seus àmbits.

En el títol sisè es configura el Servei d'Atenció Ciutadana, basat en un sistema integral que es defineix en el capítol primer. En el capítol segon es crea el servei d'atenció virtual a distància o Oficina Virtual d'Atenció al Ciutadà (anomenat OVAC), com un canal de comunicació i atenció personal però telemàtic i a distància, que ofereix moltes possibilitats i que cal regular de forma específica.

Finalment, el títol setè, sobre serveis digitals i governança, és la peça essencial de tot l'engranatge, necessari per fer reals i executables els canvis d'aquest nou enfocament.

En el capítol primer es defineix un sistema de governança dels serveis digitals, basat en el treball transversal, col·laboratiu, que implica especialment els responsables dels àmbits d'atenció al ciutadà, tecnològic i jurídic, però també involucra la totalitat de l'Administració i del personal, tant els serveis amb responsabilitats més internes com els que també tenen responsabilitats davant els ciutadans.

En el capítol segon es detallen les eines necessàries per gestionar aquests canvis amb la visió del treball per processos, la necessitat de gestionar el canvi intern i la necessitat d'atendre i escoltar les propostes de millores, els suggeriments i les queixes que la ciutadania pot formular.

Per acabar, es preveuen disposicions addicionals, derogatòries, transitòries i finals per donar coherència al sistema normatiu sobre els serveis digitals.

A proposta del cap de Govern, el Govern, en la sessió del 15 de maig del 2024, aprova aquest Decret amb el contingut següent:

## Article únic

S'aprova el Reglament d'impuls dels serveis digitals de l'Administració.

# Reglament d'impuls dels serveis digitals de l'Administració

## Títol I. Disposicions generals

### Capítol primer. Objecte i àmbit d'aplicació

#### Article 1. *Objecte*

Aquest Reglament regula la utilització dels mitjans digitals en l'Administració general, en el marc que estableix la Llei 14/2023, del 3 de juliol, de text consolidat del Codi de l'Administració.

#### Article 2. *Àmbit d'aplicació subjectiu*

- Aquest Reglament és aplicable a l'Administració general, entenent com a tal el Govern d'Andorra i els òrgans posats sota la seva direcció.
- Aquest Reglament és aplicable, així mateix, als usuaris, entenent com a tals les persones físiques i els representants de les persones jurídiques o bé les persones jurídiques mitjançant els seus representants o mandatariis acreditats, amb capacitat d'obrar, quan utilitzin

mitjans digitals en les seves relacions amb l'Administració general.

3. Aquest Reglament és aplicable a la resta de l'Administració pública, els comuns i quarts i els òrgans que en depenen, altres entitats i els organismes autònoms o entitats parapúbliques, quan s'estableixin en els corresponents convenis, en els àmbits d'aplicació corresponents.

### Article 3. Àmbit d'aplicació objectiu

1. Aquest Reglament s'aplica a les actuacions en què participi l'Administració general que es duguin a terme per mitjans digitals, i concretament a les següents:

- a) Les relacions amb els usuaris que tinguin caràcter jurídicoadministratiu.
- b) La consulta per part dels usuaris de la informació pública administrativa i de les dades administratives que estiguin en poder de l'Administració general.
- c) La prestació dels serveis digitals com el conjunt dels serveis públics, procediments administratius i tràmits a l'Administració general i la comunal, quan existeixin convenis, accessibles per via electrònica, de conformitat amb el que preveu aquest Reglament.
- d) Els serveis digitals són el resultat dels processos de l'Administració general i són el conjunt d'activitats desenvolupades per l'Administració general per via electrònica.
- e) El tractament de la informació obtinguda per l'Administració general en l'exercici de les seves potestats.

2. Per fer possible l'actuació administrativa digital, aquest Reglament:

- a) Fixa els principis rectors per a l'impuls i el desenvolupament de l'administració digital en l'àmbit de l'Administració general, orientats a una visió centrada en la ciutadania.
- b) Estableix els drets i els deures que han de regir les relacions dels usuaris amb l'Administració general en els serveis digitals.
- c) Regula les condicions i els efectes jurídics de l'ús dels mitjans digitals en la tramitació dels procediments administratius de l'Administració general.
- d) Regula la presència de l'Administració general i el model a Internet.
- e) Estableix els instruments i el model de funcionament intern per a la qualitat i la millora contínua de l'atenció a la ciutadania, específicament el sistema de consultes, queixes i suggeriments dels serveis digitals.
- f) Crea i regula el Portal general de l'Administració, la Seu electrònica de l'Administració general, el Registre electrònic de l'Administració general, el tauler i altres instruments de l'administració digital d'acord amb la Llei 14/2023, del 3 de juliol, de text consolidat del Codi de l'Administració.
- g) Crea el Registre electrònic de representants i regula el sistema de representació per mitjans electrònics.
- h) Regula l'ús dels mitjans electrònics per part dels òrgans col·legiats de l'Administració general.
- i) Estableix els sistemes d'identificació i acreditació en l'àmbit de l'Administració general, a l'empara del que està establert a la Llei de serveis de confiança electrònica i el Codi de l'Administració.
- j) Estableix el model de governança dels serveis digitals.

3. Els principis generals continguts en aquest Decret són aplicables a les comunicacions i informacions intercanviades amb els usuaris no sotmeses a una regulació específica.

4. Quant a la Seu electrònica del Govern, estén el seu àmbit d'actuació als organismes que es determinin en els instruments de col·laboració amb altres administracions públiques que, si escau, formalitzi l'òrgan responsable de la transformació digital, a l'empara del que està establert a la disposició addicional segona de la Llei 14/2023, del 3 de juliol, de text consolidat del Codi de l'Administració i a la Llei 32/2017, del 20 de desembre, de col·laboració entre l'Administració i els comuns i entre els comuns.

Així mateix, també és aplicable aquest punt respecte als organismes públics i les entitats de dret privat dependents de l'Administració general que per la seva vinculació al dret públic hagin d'utilitzar eines digitals que, en compliment de les normes, hagin de donar servei al ciutadà mitjançant les seus o subseus.

## Capítol segon. Principis rectors, drets i deures de l'Administració general i els ciutadans en la relació a través de mitjans electrònics

### Article 4. Principis rectors

L'actuació de l'Administració, a través dels mitjans electrònics, es regeix pels principis generals previstos següents:

- a) El respecte al dret a la protecció de dades de caràcter personal en els termes que estableix la legislació reguladora, en les altres lleis específiques que regulen el tractament de la informació i en les seves normes de desplegament.
- b) Principi d'igualtat perquè en cap cas l'ús de mitjans digitals no pugui implicar l'existència de restriccions o discriminacions per als usuaris que es relacionin amb l'Administració general per mitjans no electrònics, tant respecte a l'accés a la prestació de serveis públics com respecte a qualsevol actuació o procediment administratiu, sense perjudici de les mesures adreçades a incentivar la

utilització dels mitjans digitals.

c) Principi d'accessibilitat a la informació i als serveis digitals en els termes que estableix la normativa vigent, dins de les possibilitats tecnològiques a disposició de l'administració digital, per garantir l'accessibilitat per als col·lectius que ho requereixin, en particular per a les persones grans i les persones amb diversitat funcional.

d) Principi de legalitat quant al manteniment de la integritat de les garanties jurídiques dels usuaris establertes al Codi de l'Administració.

e) Principi de seguretat en la implantació i la utilització dels serveis digitals per l'Administració general, en virtut del qual s'exigeix almenys el mateix nivell de garanties i seguretat que es requereix per a la utilització de mitjans no electrònics en l'activitat administrativa.

f) Principi de proporcionalitat, en virtut del qual només s'exigeixen les garanties i mesures de seguretat adequades a la naturalesa i les circumstàncies dels diferents serveis digitals i actuacions. Així mateix, només es requereixen als usuaris les dades que siguin estrictament necessàries en atenció a la finalitat per a la qual se sol·licitin.

g) Principi de responsabilitat i qualitat, segons el qual l'Administració ha de garantir la disposició d'una informació a través de mitjans digitals completa, autèntica, veraç i actualitzada, clara i comprensible i disponible per als ciutadans, i la prestació de serveis ha de conduir a l'avaluació i la millora constant, amb la col·laboració dels ciutadans.

h) Principi de neutralitat tecnològica i d'adaptabilitat al progrés de les tècniques i els sistemes de comunicacions electròniques. L'Administració general ha d'utilitzar preferentment estàndards oberts, així com, si escau i de forma complementària, estàndards que siguin d'ús generalitzat pels usuaris, dins de les seves possibilitats.

i) Principi de simplificació administrativa i minimització, pel qual es redueixin de manera substancial el nombre i la complexitat dels tràmits, els temps i els terminis dels serveis digitals, i es millori el servei a la ciutadania a través de l'ús dels mitjans digitals amb l'objectiu d'assolir una integració dels processos.

j) Principi de transparència, publicitat i traçabilitat del procediment, pel qual l'ús de mitjans digitals ha de facilitar la màxima difusió, publicitat i transparència de les actuacions administratives i l'adopció de sistemes i aplicacions per a la traçabilitat de les actuacions dutes a terme per l'Administració i els ciutadans en les relacions administratives per mitjans electrònics.

k) Principis d'eficàcia, eficiència i economia, en virtut dels quals la implantació dels mitjans digitals a l'Administració general està presidida pels criteris següents: l'impacte i la utilització, per part dels usuaris, dels serveis prestats en compliment dels seus fins; els col·lectius de població als quals s'adreça; les millores assolibles per a la prestació del servei; la integració dels sistemes de relació amb els usuaris, amb la resta de l'organització i amb els sistemes d'informació; el nivell d'esforç tècnic, organitzatiu i econòmic requerit; la maduresa i disponibilitat de les tecnologies, i la coordinació entre els serveis.

l) Principi d'interoperabilitat, pel qual l'Administració ha de garantir l'adopció dels estàndards d'interoperabilitat i vetllar perquè els sistemes d'informació utilitzats siguin compatibles i capaços de compartir dades i documents amb altres.

m) Principi de personalització i proactivitat, pel qual la personalització i la proactivitat en l'atenció a la ciutadania s'entén com la capacitat de l'Administració perquè, partint del coneixement adquirit per l'usuari final del servei, proporcioni serveis preempenats i s'anticipi a les seves possibles necessitats.

n) Principi d'omnicanalitat de mitjans, pel qual les aplicacions i els sistemes d'informació han de permetre que les persones interessades que no estiguin obligades a fer servir els mitjans digitals puguin canviar el canal per mitjà del qual es relacionen amb les administracions públiques, assegurant la integritat i la seguretat jurídica del conjunt del procediment.

o) Principi d'innovació en la creació dels serveis digitals com a impuls per a la creació de nous serveis digitals d'acord amb l'evolució i la millora permanent en la prestació dels serveis públics, aprofitant tot el potencial de la innovació i la tecnologia, creant valor públic i posant l'experiència de les persones en el centre del disseny del servei. Així mateix, impuls de la prestació de serveis digitals tenint en compte els procediments associats a un servei públic, per facilitar a les persones una tramitació unificada de serveis.

Registreu-vos a LesLleis.com per  
accedir al contingut complert d'aquesta pàgina.

