



Govern d'Andorra

MEMÒRIA ANUAL

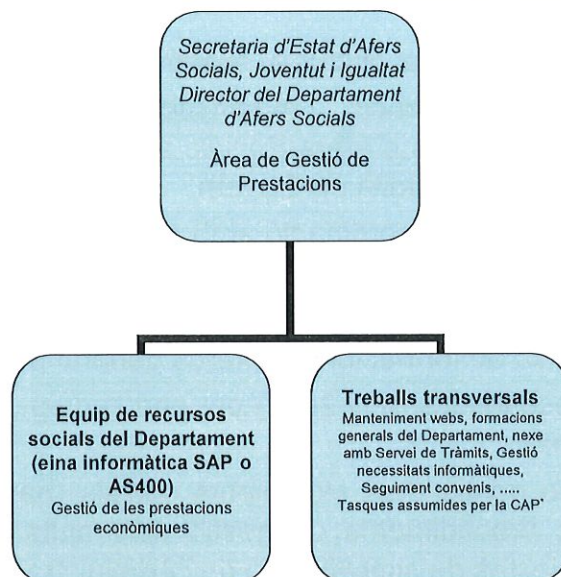
2022

Àrea de Gestió de
Prestacions

Ministeri d'Afers Socials, Joventut i Igualtat
Andorra la Vella, 1 de gener del 2023

Informe

Organigrama de l'Àrea



Durant l'any 2022 l'equip de gestió de prestacions ha estat compost de **7 col·laboradors** amb els següents perfils: tècnics, tècnics de suport, tècnics administratius i administratius.

Identificació de les Funcions de l'Àrea

1. Implementació de millores i evolutius al sistema SAP
2. Actualització, homogeneïtzació, modificació de les sol·licituds econòmiques i no dineràries d'Afers Socials així com ser el nexa entre el Ministeri i el Servei de Tràmits de Govern
3. Creació i manteniment, en coordinació amb el Departament referent de la matèria de les pàgines WEB dels Departaments (domini www.aferssocials.ad, www.joventut.ad i www.voluntariat.ad)
4. Planificació i logística de formacions d'interès general per al Ministeri
5. Gestió dels ajuts econòmics (any 2022) per part l'equip de gestió de les prestacions de l'àrea
6. Creació d'eines de gestió dels expedients socials (bases de dades), activació de nous procediments de gestió dels ajuts i prestacions i participació en projectes de simplificació de l'Administració Pública
7. Altres tasques desenvolupades

1. Implementació de millores i evolutius al sistema SAP

Coordinació transversal entre tots els actors implicats a SAP (DSI, Intervenció, comptadoria i pressupost, Servei de Tràmits del Govern i dels comuns així com amb les àrees del Ministeri.

Objectius:

- a) tractar la implementació de noves ajudes econòmiques (entorn test i productiu)
- b) actualitzacions de graelles de càlcul
- c) Actualització de resolucions, cartes de requeriments, notificacions....
- d) Resolució de les incidències que apareguin
- e) Identificació de possibles millores en el sistema per tal d'implementar-las
- f) Publicitar els ajuts que es considerin (redaccions de notes de premsa, xarxes socials, webs oficials, comunicats de premsa, SMS..).
- g) Reunions amb empreses d'Informàtiques subcontractades pel DSI (tractament de la migració de registres a SAP mitjançant el programa HANA, SAP,).

1. Implementació de millores i evolutius al sistema SAP

Crisi econòmica 2022:

La crisi econòmica ocasionada per la situació mundial ha comportat durant aquest 2022:

- 1) la creació i implementació a SAP de l'ajut per a l'**habitatge de lloguer per millorar el poder adquisitiu de la ciutadania** (convocatòria oberta i requisits flexibilitzats) mitjançant el Decret 191/2022, de l'11-5-2022, de modificació temporal i excepcional del Decret del 7-10-2020 d'aprovació del Reglament de les prestacions econòmiques dels serveis socials i sociosanitaris.
- 2) Tractament a SAP, via SSP directes, de l'**increment del 5% de tots els ajuts per a l'habitatge de lloguer de la convocatòria 2022**, tal com estableix el Decret 191/2022, de l'11-5-2022, de modificació temporal i excepcional del Decret del 7-10-2020 d'aprovació del Reglament de les prestacions econòmiques dels serveis socials i sociosanitaris
- 3) El treball conjunt amb DSI-Suport SAP per a la **creació d'un procediment de gestió d'ajuts urgents i d'excepció** que permetés el pagament d'ofici de la nova ajuda creada per Govern mitjançant Decret 476/2022, del 23 de novembre del 2022, de modificació temporal del Decret del 7-10-2022 d'aprovació del Reglament de les prestacions econòmiques dels serveis socials i sociosanitaris (ara endavant **xec calefacció**).

1. Implementació de millores i evolutius al sistema SAP

Crisi econòmica 2022:

4) La col·laboració en el **disseny del formulari on-line per sol·licitar el Xec calefacció** i la gestió d'aquest que ha estat actiu des de l'1-12-2022 i fins el 31-1-2023.

5) Adaptació dels **nous ajuts d'Excepció**, creats per a la gestió del xec calefacció, a les futures **pròrrogues per a l'any 2023** dels ajuts per a l'habitatge de lloguer de la convocatòria 2022 i per als ajuts de lloguer per a la millora del poder adquisitiu de la ciutadania del 2022.

Altres actuacions:

Implementació per part de Govern d'un **nou sistema econòmic-financer** a activar al gener del 2022 que ha comportat un canvi de model de gestió i consegüentment formacions específiques als col·laboradors que tracten la gestió financera dels ajuts a SAP així com bloqueig dels expedients de tots els ajuts al nou sistema.

1. Implementació de millores i evolutius al sistema SAP

Petició de millores (reiteració de les demandes amb anterioritat al 2021 i noves):

- Implementació aplicatiu de visualització SAP-TRÀMITS per problemes amb servidors de Govern/Comuns.
- Millora de l'aplicatiu creat entre SAP i Tràmits per tal d'absorbir directament la resolució de les prestacions.
- Petició de treball a SAP (entorn financer) sense data de venciment
- Tractament d'incidència greu: d'assimilació d'imports.
- Visualització del llistat dels articles tant favorables com desfavorables marcats al SOA una vegada aquest ja ha estat autoritzat.
- Petició de resolucions automàtiques de l'ajut per desocupació involuntària (opció que el sistema permet).
- Bolcatge automàtic d'ajuts vigents en dos exercicis pressupostaris.

1. Implementació de millores i evolutius al sistema SAP

Petició de millores (reiteració de les demandes amb anterioritat al 2021 i noves:

- Obertura dels tràmits d'ajuts econòmics ocasionals directament des dels CAPS (evitant desplaçaments dels administrats al Servei de Tràmits).
- Implementació a SAP de les prestacions per fill a càrrec.
- Recuperació de dades als formularis dels diferents ajuts quan es tracti d'un mateix BP (usuari ja creat al sistema) per tal d'agilitzar la gestió d'aquests.
- Treball amb l'oficina de Projectes i amb el DSI per crear un nou Ajut per a l'habitatge de lloguer de convocatòria oberta i on-line (seu electrònica) de cara l'any 2023.

1. Implementació de millores i evolutius al sistema SAP

Resultats i avaluació

Totes aquestes peticions del Departament s'han tractat durant l'any 2022 i finalment des del Departament de Sistemes d'informació s'ha licitat empresa informàtica que les tractarà a inicis de l'any 2023.

La crisi econòmica ha comportat un treball intensiu d'implementació constant de noves ajudes tant a SAP com a ECOFIN. Aquest fet ha obligat a prioritzar necessitats del moment vinculades a la legislació aplicable per part de Govern i a posposar millores i evolutius pendents de realitzar.

Totes les modificacions i canvis realitzats s'han fet extensibles a tots els tècnics gestors de les referides prestacions i als respectius comandaments.

2. Actualització, homogeneïtzació, modificació de les sol·licituds econòmiques i no dineràries d'Afers Socials així com ser el nexa entre el Ministeri i el Servei de Tràmits de Govern

Objectius :

- simplificació màxima del procés burocràtic per sol·licitar un ajut/prestació en benefici a l'administrat
- aconseguir la màxima similitud de les sol·licituds per a tots els Departaments (coneixement de les novetats normatives i legislatives per tal d'adaptar-les)
- Identificació de procediments i fluxos dels tràmits entre El Departament i el Servei de Tràmits en el marc del projecte governamental de la **“Simplificació de l'Administració Pública”**

Punt negatiu: manca d'accés directe a la creació i/o modificació de les sol·licituds per part de la persona responsable, la qual cosa implica que, la resolució de la petició, quedi supeditada a la resposta més àgil o dilatada per part del Servei de Tràmits (responsable en la matèria).

3. Creació i manteniment, en coordinació amb el Departament referent de la matèria, de les pàgines WEB del Ministeri (dominis [www.aferssocials](http://www.aferssocials.ad), www.joventut.ad i www.voluntariat.ad)

- **Un web és una eina viva i dinàmica:** per la qual cosa s'ha d'estar pendent de la seva actualització. Aquest fet implica conèixer totes les accions que es realitzen des del Departament.
- **Actualitzacions:** Cal preveure modificacions de l'estructura i nomenclatura, novetats legislatives, celebració de dies mundials, campanyes, actes i formacions així com qualsevol notícia d'interès.
- **Coordinacions:** Tanmateix cal mantenir coordinacions amb el Servei de Tràmits per tal que qualsevol modificació es contempli correctament en el domini www.tramits.ad i coordinacions amb el Departament de Sistemes d'Informació (DSI) responsable d'implementar totes i cadascuna de les peticions realitzades.

3. Creació i manteniment, en coordinació amb el Departament referent de la matèria de les pàgines WEB dels Departaments (domini www.aferssocials.ad, www.joventut.ad i www.voluntariat.ad)



Resultats i avaluació

Es valora molt positivament l'existència del domini propi i actualitzat degut a que és una gran eina de treball per als tècnics i professionals, tant de l'Administració Pública com d'altres sectors.

Tanmateix dota la població en general de coneixements sobre l'ampli àmbit d'actuació que té el Ministeri que, en la majoria dels casos s'ignora.

4. Planificació i logística de formacions d'interès general per al Ministeri

1. **Centralització de la proposta de pressupost** en formacions del Departament per a l'any 2023 i **enviament d'aquesta a Funció Pública**
2. **Gestió i seguiment del pressupost** de les formacions per al 2022: s'ha anat treballant conjuntament amb el Departament de Formació de la Funció Pública per tal de poder adaptar-lo a les necessitats i peticions sobrevingudes i no previstes.
3. **Suport logístic en les formacions** realitzades pels 2 departaments del Ministeri

2022				
ÀREA	CURSOS REALITZATS	Personal al que va dirigit	Certificats expedits AGP	Gestions prop FP Cursos
CURSOS IMPARTITS PEL DEPARTAMENT D'AFERS SOCIALS A ALTRES DEPARTAMENTS DE GOVERN I ALTRES SERVEIS				
P.Igualtat	Eines per entendre i detectar la violència envers les dones	Cos de policia	10	1
P.Igualtat	Ús i abús de drogues i perspectiva de gènere	Departaments	70	2
P.Igualtat	Què ens diu la recerca sobre el tràfic d'éssers humans	Policia, Ballia, SAAS, Misniteri, altres	108	1
P.Igualtat	Violència envers les dones. Formació de formador@s	Varis	15	1
Afers socials	Joc patològic: fases, indicadors de risc i tractament	Personal sales de Joc	8	1
P.Autonomia	Ergonomia per la mobilització segura de pacients	Servei d'Atenció Domiciliària (SAD)	20	3
Soclosanitari				
			231	9

4. Planificació i logística de formacions d'interès general per al Ministeri

Resultats i avaluació

Realitzar formacions generals i transversals des del mateix departament, no genera desigualtats lligades al tipus de contractació dels treballadors i tothom, treballadors públics de caràcter indefinit, treballadors públics interins i funcionaris, es poden beneficiar de continguts molt profitosos per a la seva tasca professional.

El fet de fer formacions al Principat garanteix mantenir les permanències pròpies de la nostra feina i limita l'absència del professional exclusivament a l'horari de la formació (evita la pèrdua de dies treballats com a conseqüència dels desplaçaments als països veïns). Tanmateix s'optimitzen els recursos econòmics destinats a formació ja que amb mateix cost, màxima assistència de professionals. Aquest fet fa més fàcil mantenir les respectives agendes professionals.

5. Gestió dels ajuts econòmics durant l'any 2022 per l'equip de gestió de les prestacions de l'àrea

- 1. Total ajuts tractats: 5.399** (informe estadístic AO, FAC, Habitatge, Desocupació)
A aquesta dada cal afegir el treball de les pròrrogues dels ajuts per a l'habitatge i xec calefacció: $1.786 + 2.780 = 4.566$ **(total: 9.965)**
 - 2. SSPsegüents:** S'han **gestionat 139** vinculats a modificacions en la resolució dels ajuts quan existeixen canvis en la situació sociofamiliar, econòmica i laboral de les famílies que se'n beneficien.
 - 3. Recursos:** la Cap de l'Àrea ha emès, a petició de Gabinet Jurídic, un total **de 37 informes tècnics** per valorar el desistiment o aprovació dels recursos interposats pels usuaris
 - 4. Activació procediment de constrenyiment deutors:** solament pel que fa a l'ajut per desocupació involuntària s'han generat **24 cartes de reclamació de deute i 3** d'altres ajuts; s'ha gestionat la comunicació d'aquestes així com l'elaboració dels avisos per publicar-los al BOPA.
 - 5. Tasques administratives:** elaboració i enviament de cartes de requeriment de documentació, cartes per notificar les suspensions i reactivacions d'ajuts, així com la realització i recepció de trucades telefòniques diàries i atenció directa als administrats que es desplacen a les dependències del Ministeri **(sense quantificar)**
-

5. Gestió dels ajuts econòmics durant l'any 2022 per l'equip de gestió de les prestacions de l'àrea

Tipus d'Ajut	Expedients 2022	Pròrrogues	Renovacions i/o reactivacions	SSP següents	Expedients tractats	Recurs
Ajuts ocasionals*	1.729	--	--	103	1.832	-
Ajuts per a la cobertura sanitària	124	--	--	--	124	
Prestació per desocupació Involuntària	95	31	15	34	175	6
Prestació familiar per fill a càrrec	215	--	510	--	725	5
PAM	54	--	--	--	54	
Ajuts per a l'habitatge de lloguer 2022	1.776	--	--	--	1.776	25
Ajuts a l'habitatge de lloguer per millorar el poder adquisitiu ciutadania (Habitatge Flexibilitzat)	445	--	--	2	445	2
Ajuts a l'habitatge de lloguer per millorar el poder adquisitiu ciutadania (Habitatge Flexibilitzat OFICI)	43	--	--	--	43	-
Pròrrogues 2023 ajuts habitatge Conv. 22 (identificació expedients)	1.447	--	--	--	1.447	-
Pròrrogues 2023 ajuts habitatge Flexibilitzat 22 (identificació expedients)	299	--	--	--	299	-
Pròrrogues 2023 ajuts habitatge Flexibilitzat OFICI 22 (identificació expedients)	40	--	--	--	40	-
Pensió Solidaritat Gent Gran	225 noves i 4.159 pagaments/mes	--	--	--	225	--
Ajuts per a contribuir a la despesa de calefacció (OFICI)	2.780	--	--	--	2.780	-
TOTAL:		31	525	139	9.965	38

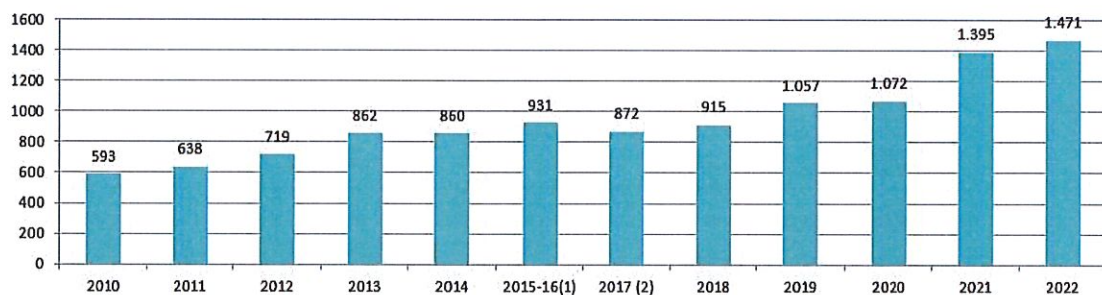
5. Gestió dels ajuts econòmics durant l'any 2022 per l'equip de gestió de les prestacions de l'àrea

	2010	2011	2012	2013	2014	2015-16(1)	2017 (2)	2018	2019	2020	2021	2022
Núm. Famílies	593	638	719	862	860	931	872	915	1.057	1.072	1.395	1.471
Variació		7%	13%	20%	0%	8,0%	-6%	5%	15,52%	1,42%	30,13%	5,44%
Despesa €	1.112.378,34	1.179.055,76	1.300.708,48	1.532.669,74	1.522.543,80	2.484.665,10	1.319.632,80	1.654.140,03	1.947.576,84	2.010.790,20	2.886.395,76	3.093.123,36

(1). La convocatòria 2015 es va perllongar dos trimestres més, del 01-09-16 fins el 28-02-17

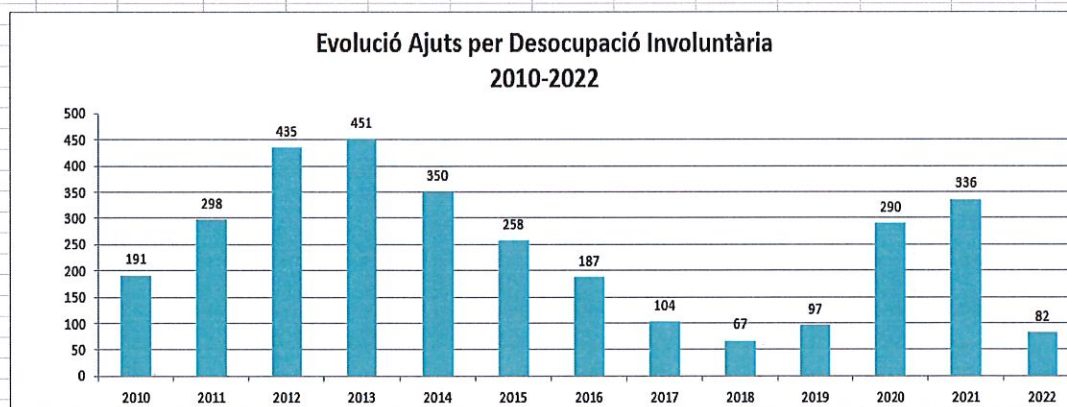
(2). La convocatòria 2017 és per 10 mesos

**Evolució dels ajuts per a l'habitatge de lloguer
2010- 2022**



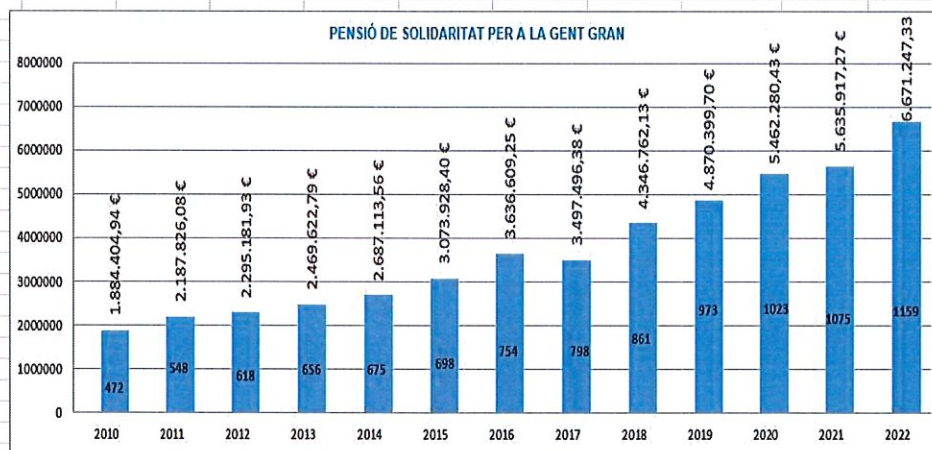
5. Gestió dels ajuts econòmics durant l'any 2022 per l'equip de gestió de les prestacions de l'àrea

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
usuària	191	298	435	451	350	258	187	104	67	97	290	336	82
Variació	905%	56%	46%	4%	-22%	-26%	-28%	-44%	-36%	45%	199%	16%	-76%
liquidat	755.591,36 €	1.119.479,93 €	1.628.910,39 €	1.707.565,42 €	1.395.806,50 €	900.396,99 €	754.260,79 €	374.188,79 €	238.817,80 €	340.410,85 €	904.755,69 €	1.954.794,54 €	361.412,66 €



5. Gestió dels ajuts econòmics durant l'any 2022 per l'equip de gestió de les prestacions de l'àrea

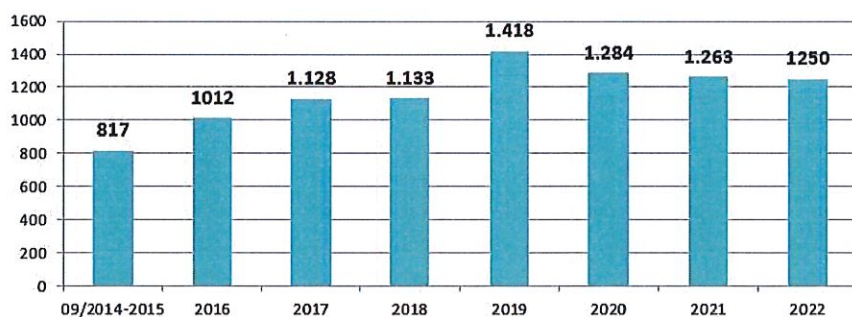
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Usuaris	472	548	618	656	675	698	754	798	861	973	1023	1075	1159
Liquidat €	1.884.404,94 €	2.187.826,08 €	2.295.181,93 €	2.469.622,79 €	2.687.113,56 €	3.073.928,40 €	3.636.609,25 €	3.497.496,38 €	4.346.762,13 €	4.870.399,70 €	5.462.280,43 €	5.635.917,27 €	6.671.247,33 €



5. Gestió dels ajuts econòmics durant l'any 2022 per l'equip de gestió de les prestacions de l'àrea

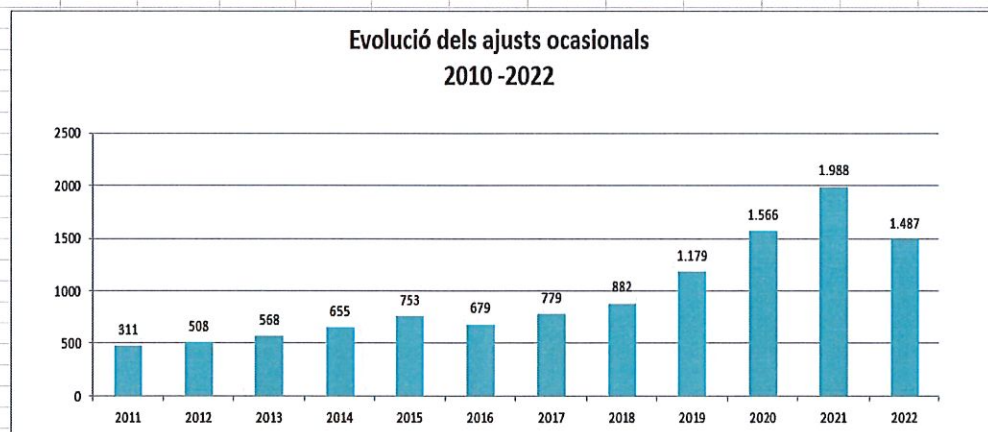
	09/2014-2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Nombre Families	468	569	613	643	803	718	718	706
Nombre Fills	817	1.012	1.128	1.133	1.418	1.284	1.263	1250
Pressupost €	588.744,00	787.766,40	1.033.714,80	1.244.665,36	1.250.138,83	1.250.138,83	1.458.279,96	1.282.332,86
Liquidat €	730.492,02	979.632,44	1.085.039,64	1.145.203,04	1.301.542,88	1.336.479,60	1.367.370,40	1.380.130,47

**Nombre de fills beneficiaris de la prestació familiar per fill a càrrec
2014-2022**



5. Gestió dels ajuts econòmics durant l'any 2022 per l'equip de gestió de les prestacions de l'àrea

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Núm. Famílies	311	478	508	568	655	753	679	779	882	1.179	1.566	1.988	1.487
Variació		53%	7%	12%	15%	15,0%	-10%	17%	13%	34%	33%	27%	-25%
Despesa €	1.134.767,58	1.684.589,15	2.008.429,79	2.166.135,17	2.270.276,55	2.236.942,46	2.470.583,90	2.757.259,67	3.318.088,53 €	2.332.080,66 €	4.530.670,00 €	4.227.760,03 €	3.818.154,70 €



5. Gestió dels ajuts econòmics durant l'any 2022 per l'equip de gestió de les prestacions de l'àrea

Pressupost i liquidacions dels ajuts/pensions i prestacions 2022

Tipus ajuts	Pressupost any 2020	Liquidacions € any 2020	Pressupost any 2021	Liquidacions € any 2021	Pressupost € any 2022	Liquidacions € any 2022	Pressupost € any 2023
Ajuts ocasionals	2.087.888,23 €	4.530.669,70 €	3.087.888,23 €	4.277.760,03 €	3.017.886,23 €	4.113.911,99 €	3.043.691,11 €
Ajuts per a la cobertura sanitària	95.801,29 €	229.803,48 €	342.923,52 €	173.145,03 €	170.821,20 €	217.287,56 €	231.990,00 €
Prestació per desocupació Involuntària	440.248,92 €	904.755,89 €	900.894,72 €	1.954.794,54 €	900.894,72 €	361.412,66 €	600.000,00 €
Prestació familiar per fill a càrrec	1.295.624,84 €	1.336.479,61 €	1.458.279,96 €	1.367.370,39 €	1.250.785,86 €	1.380.130,47 €	1.505.070,34 €
PSDD +PAM	2.781.705,32 €	3.033.969,91 €	3.189.278,52 €	3.349.279,74 €	2.849.271,05 €	3.720.301,81 €	3.985.923,90 €
Ajuts per a l'habitatge de lloguer	2.044.955,82 €	1.860.747,15 €	2.886.395,76 €	2.695.766,01 €	3.068.304,26 €	2.836.994,03 €	—
Pensió Solidaritat Gent Gran	5.127.524,16 €	5.462.216,40 €	5.341.171,08 €	6.146.883,80 €	5.041.171,08 €	6.726.449,64 €	5.041.171,08 €
Certificats de Família Nombrosa	—	—	—	—	—	—	—
Afiliacions a la CASS persones amb discapacitat	1.244.516,11 €	1.250.625,82 €	1.322.656,52 €	1.350.657,48 €	1.222.713,65 €	448.327,19 €	263.123,56 €
Pensions no contributives	172.708,02 €	151.869,70 €	148.329,00 €	104.772,00 €	98.689,24 €	62.151,83 €	87.685,45 €
Tarja Magna	752.673,60 €	394.924,74 €	681.746,76 €	508.832,85 €	503.978,11 €	616.885,15 €	623.786,62 €
Tarjeta Blava							
Total	16.023.644,31 €	19.156.062,40 €	19.339.572,07 €	21.929.261,87 €	18.122.515,40 €	20.483.852,33 €	15.382.442,06 €

6. Creació d'eines de gestió dels expedients socials (bases de dades), activació de nous procediments de gestió dels ajuts i prestacions i participació en projectes de simplificació de l'Administració Pública:

a) Projecte de simplificació de l'Administració: Treball conjunt amb l'Oficina de Processos de Govern (mitjançant tallers i reunions) per tal d'identificar els **fluxos actuals de les ajudes econòmiques** i poder definir altres fluxos més simples, àgils i transversals a totes les ajudes amb l'objectiu de simplificar la gestió d'aquestes.

b) **Projecte d'ajuts on-line**: S'ha treballat conjuntament amb l'Oficina de Processos, el futur nou ajut on-line per a l'habitatge de lloguer. Aquest serà un ajut en convocatòria oberta i que es podrà sol·licitar mitjançant la seu electrònica de Govern. El projecte s'ha definit i a finals del 2022 està en estudi per part del Departament de Sistemes d'Informació de Govern.

c) Creació del **Rol de visualització i consulta** de la documentació adjunta a les Sol·licituds dels ajuts per desocupació involuntària, per al tècnics del **Servei d'Ocupació** (millora en la comunicació entre departaments). Es crea manual d'ús per fer-lo arribar als tècnics.

6. Creació d'eines de gestió dels expedients socials (bases de dades, procediments de millora) i participació en projectes de simplificació de l'Administració Pública:

d) Seguiment del **conveni** signat pel Departament d'Afers Socials amb les companyies elèctriques del Principat d'Andorra vinculat a la **nova prestació de “tarifa elèctrica bonificada”**: crear una sol·licitud explícita, activar una FTP com a entorn segur en el traspàs de dades entre els actors vinculats, actualitzar el contingut de les sol·licituds dels ajuts econòmics integrats als convenis,.....).

e) Seguiment del **conveni** signat pel Departament d'Afers Socials amb Andorra TELECOM vinculats a la **nova prestació de “tarifa elèctrica bonificada”**:

f) Peticions informàtiques de millora: **Instal·lació d'un Fron-Office** al Departament d'Afers Socials per tal d'agilitzar l'entrada a Tràmits de sol·licituds internes d'interès i d'urgència.

g) Col·laboració en taules de treball sobre el projecte d'unificació de totes els dominis **WEB de Govern**.

7. Altres tasques desenvolupades:

- Gestions prop el Departament de Sistemes d'Informació (DSI) per al manteniment, actualització, altes i baixes d'usuaris i demandes varies referents al material i programes informàtics necessaris per al lloc de treball dels col·laboradors.
- Gestió del procediment d'obtenció de la informació bancària per valorar els ajuts per a l'habitatge de lloguer i les pensions de solidaritat de les persones grans (ABA, Afers socials, encriptació d'arxius)
- Reunions varies amb l'ABA, Afers Socials i DSI per tal de treballar el futur conveni que garanteixi el traspàs automàtic de les dades .
- Gestió de les PAM 2022 (pensió d'adults minusvàlids)
- Elaboració dels carnets d'identificació dels tècnics que efectuen atenció socials directa, petició de signatures Lotus per als directors.....

8. Actuacions 2023:

- Continuar treballant en el desenvolupament del projecte de simplificació de l'Administració que inclou:
 1. Adaptar els nous procediments de gestió de les ajudes /prestacions
 2. Implementar i gestionar qualsevol altre ajuda que Govern pugui definir (vinculada a Afers Socials).
 3. Adaptar la normativa als nous procediments
 4. Continuar avaluant i instaurant millores en sistema SAP
 5. Continuar col·laborant en el projecte del portal web unificat i únic de Govern
 6. Implementació de l'expedient electrònic
- Continuar desenvolupant les activitats vinculades a les funcions de l'àrea



Govern d'Andorra

Gràcies per la vostra atenció