

Andorra la Vella, 28 d'abril del 2020

Comunicat del Consell d'Administració de la Caixa Andorrana de Seguretat Social

El Consell d'Administració de la CASS us informa que en la sessió del dia 28 d'abril s'han acordat els següents punts:

1. Aprovació de la renovació del material de xarxa i el projecte d'instal·lació i configuració

El Consell d'Administració aprova la contractació de l'empresa Telesistemes S.A. per realitzar la renovació, instal·lació i configuració de la xarxa de la CASS. Es realitza aquesta actualització per fer front a l'increment de gestions telemàtiques.

2. Licitació d'un concurs per la contractació d'un sistema de gestió de torns, cites prèvies i agendes compartides

El Consell d'Administració aprova la licitació d'un concurs públic nacional per la contractació d'un sistema de gestió de torns, cites prèvies i agendes compartides.

Aquesta contractació és la segona fase de millora de l'atenció presencial dels usuaris de la CASS. El 2019 es va realitzar la millora de l'àrea d'atenció al públic, incrementant l'espai de recepció per així poder informar i dirigir correctament als usuaris que es desplacin a la CASS. L'eina que es vol contractar ha de permetre als usuaris demanar cites prèvies i gestionar des d'uns sol punt les agendes de tots els departaments, evitant així esperes innecessàries.

3. Valoració de la situació d'emergència sanitària provocada pel COVID-19

El Consell d'Administració valora molt positivament i agraeix al personal de la CASS l'esforç realitzat durant l'emergència sanitària per continuar oferint un servei òptim, adaptant-se en cada moment a les necessitats dels afiliats.

En aquest sentit cal destacar:

- **Manteniment del servei d'atenció presencial** pels tràmits que no es poden realitzar de manera telemàtica. En aquest moment s'atenen entre 100 i 150 usuaris al dia de manera presencial.
- **Reforç del servei telefònic amb pics de 1.000 trucades diàries** i tant per cents de resposta que oscil·la entre el 80 i 90%.

- **Realització de 500 Pins per mes**, per accedir a la part privada de la web de la CASS, superant en aquest moment els 32.000 assegurats que poden fer tràmits on-line.
- **Resposta en menys de 24h dels correus rebuts**, amb un mitja de 300 diaris i pics de 500 correus.
- **Desenvolupament de l'eina telemàtica d'accés i sol·licitud d'ajuts a empresaris i compte propi** que ha permès realitzar **6.000 peticions**: 936 de reducció de quota de compte propi, 2.453 de suspensió de cotització de compte propi i 2.490 empreses que han demanat l'exempció de pagament de cotització part empresarial dels seus assalariats.
- **Desenvolupament de la segona llei òmnibus** on s'incorporen les prestacions per suspensió d'activitat d'assalariats i compte propi que estarà actiu durant el mes de maig.
- **Col·laboració amb el ministeri de salut en la realització de 1.318 baixes laborals** per aïllament o detecció de Covid-19: 529 casos de Covid-19, 247 aïllaments per persones amb patologies de risc i 542 casos de necessitat d'aïllament per contacte.
- **Avançament del pagament de les pensions** a dia 24 de cada mes.
- **Simplificació del tràmit Fe de Vida**, realitzant vídeo trucades per contactar amb els pensionistes residents a l'estranger.

El Consell d'Administració de la CASS se suma a les mostres de condol als familiars i amics de les víctimes del Covid-19, i envia el seu suport a les persones que estan afectades per aquest virus.