

Andorra la Vella, 31 d'octubre del 2017

## **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 31 d'octubre s'han acordat els següents punts:

### **1. Participació de personal de la CASS al XXXV congrés espanyol de qualitat assistencial els dies 18, 19 i 20 d'octubre a Tarragona**

Un equip de la CASS, format per 5 persones de l'entitat, ha participat en el Congrés de Qualitat Assistencial que ha tingut lloc a Tarragona entre els dies 18 a 20 d'octubre i on han presentat 3 accions de millora realitzades en projectes interns i que són:

- Projecte d'administració electrònica sense papers.
- Presentació del programa de gestió de projectes.
- Metodologia de treball de millora continua.

Aquesta trobada ha permès a l'equip intercanviar coneixements amb altres centres de referència, i s'emmarca en la estratègia del coneixement i comunicació del projecte de millora continua en els serveis que gestiona la CASS .

### **2. L'Associació Internacional de Seguretat Social (AISS-ISSA) ha seleccionat el Director de comunicació, relació amb l'assegurat i mètodes de la CASS com a expert internacional en qualitat de servei com a reconeixement dels projectes que la CASS està desenvolupant en l'àrea de millora del servei d'atenció a l'usuari.**

L'AISS-ISSA (Associació Internacional de Seguretat Social) ha sol·licitat a la CASS la incorporació del Sr. David Caubet, director de comunicació, relació amb l'assegurat i mètodes de l'entitat, a la seva cartera d'especialistes en qualitat de servei. La petició s'ha realitzat després de la participació del Sr. Caubet en la Trobada sobre Comunicació de les Seguretats Socials que es va fer a la seu de l'AISS a Ginebra al mes de maig. Així, el Sr. Caubet passa a formar part dels especialistes que poden assessorar, formar o auditar altres administracions de seguretat social en la qualitat de servei a petició de l'AISS. Es tracta d'un reconeixement a la tasca que s'està desenvolupant en el projectes de millora de qualitat de servei que s'està portant a terme per part de la CASS i valida aquest procés.

L'AISS va ser fundada al 1927 i compta amb més de 330 organitzacions membres de 158 països. Entre els seus membres hi ha la majoria d'agències públiques i privades de seguretat social del món tal com la *Caisse nationale de l'assurance maladie des travailleurs salariés* de França o la *Social Security Administration* dels Estats Units.

Com a primera col·laboració, es realitzarà una avaluació independent de la “Derrama Magisterial – Seguridad Social para el maestro” del Perú que ha presentat candidatura a l'AISS per obtenir la certificació en excel·lència en qualitat de servei.

### **3. Iniciades les enquestes de satisfacció per tal seguir millorant en el servei d'atenció a l'usuari**

S'informa al Consell que ja s'han realitzat dues dinàmiques de grup amb afiliats i 4 entrevistes a empreses del país. Aquesta primera acció ha permès redactar uns qüestionaris en base als principals neguits detectats.

S'inicia la segona fase de l'estudi de satisfacció on es realitzaran 600 trucades a afiliats i 200 trucades a empreses, en base dels qüestionaris anteriors. S'estima que durant el mes de desembre es podran presentar els resultats de l'estudi.

### **4. Declaració de les rendes en espècies**

El Consell d'administració informa a totes les empreses, tant del sector públic com del privat, que les rendes en espècies tal com assegurances privades, incentius sobre els productes/serveis oferts per les empreses o altres retribucions no monetàries, son subjectes a cotització, tal com estan definides en el comunicat tècnic en matèria tributària publicat per Govern el 27 de setembre passat (BOPA nº61 del 2017), a excepció de les contribucions o aportacions d'empresaris a plans de pensions.

La CASS informarà totes les empreses sobre aquesta obligació a través del portal web, per telèfon i per correu electrònic.