



Butlletí del Consell General

Núm. 11/2016

Casa de la Vall, 19 de febrer del 2016

SUMARI

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

4.4.2 Respostes escrites

Publicació de la resposta del Govern a les preguntes formulades pel M. I. Sr. Jordi Gallardo Fernàndez, conseller general del Grup Parlamentari Liberal, relatives a les deficiències dels serveis de televisió i Internet d'Andorra Telecom. *pàg. 2*

Publicació de la resposta del Govern a les preguntes formulades pel M. I. Sr. Carles Naudi d'Areny-Plandolit Balsells, conseller general del Grup Parlamentari Liberal, relatives a l'estat de la carretera d'accés a la població de Soldeu. *pàg. 4*

Publicació de la resposta del Govern a les preguntes amb resposta escrita del Govern, presentades pel M. I. Sr. Víctor Naudi Zamora, conseller general del Grup Parlamentari Mixt, relatives a l'heliport nacional. *pàg. 5*

Publicació de la resposta a la pregunta formulada pel M. I. Sr. Jordi Gallardo Fernàndez, conseller general del Grup Parlamentari Liberal, relativa al nombre d'ajuts a la conservació del patrimoni cultural atorgats pel Govern durant l'any 2015. *pàg. 6*

Publicació de la resposta del Govern a la pregunta formulada pel M. I. Sr. Carles Naudi d'Areny-Plandolit Balsells, conseller general del Grup Parlamentari Liberal, relativa a l'atac cibernètic patit per les pàgines web institucionals del Govern. *pàg. 10*

Publicació de la resposta a la pregunta amb resposta escrita del Govern, presentada pel M. I. Sr. Jordi Gallardo Fernàndez, conseller general del Grup Parlamentari Liberal, relativa al nombre de persones contractades pel Govern procedents del Servei d'Ocupació durant el 2015. *pàg. 12*

Publicació de la resposta del Govern a la pregunta formulada pel M. I. Sr. Ferran Costa Marimon, conseller general del Grup Parlamentari Liberal, relativa al projecte PROJ-0005 Turisme Cultural del Projecte de Pressupost per a l'exercici 2016, subconcepte 60810, destinat als frescos de Santa Coloma. *pàg. 14*

Publicació de la resposta del Govern a la pregunta formulada pel M. I. Sr. Jordi Gallardo Fernàndez, conseller general del Grup Parlamentari Liberal, relativa a la privatització del servei de Call Center d'Andorra Telecom. *pàg. 15*

4- IMPULS I CONTROL DE L'ACCIÓ POLÍTICA DEL GOVERN

4.4.2 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. Jordi Gallardo Fernández, conseller general del Grup Parlamentari Liberal, relatives a **les deficiències dels serveis de televisió i Internet d'Andorra Telecom**, publicades en el Butlletí del Consell General núm. 57/2015, de data 30 de novembre.

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

Casa de la Vall, 19 de febrer del 2016

Vicenç Mateu Zamora
Síndic General

Nota relativa a les preguntes formulades pel M. I. conseller general, Sr. Jordi Gallardo Fernández, sobre les deficiències dels serveis de televisió i internet d'Andorra Telecom (Reg. Núm. 1334)

A l'hora de presentar les respostes escau aclarir algunes qüestions sobre la terminologia emprada. Per "avaria" entenem una disfunció en els nostres equipaments tècnics que impedeix el correcte funcionament d'un servei amb afectació sobre múltiples usuaris.

En canvi, cataloguem com "incidències" les queixes individuals que els usuaris formulen i que són objecte de la intervenció dels nostres serveis tècnics. La trucada comporta l'obertura d'un procés d'incidència que no es dona totalment per tancat fins que l'usuari no confirma la total resolució del problema tècnic.

Quantes avaries ha tingut en total els serveis d'Internet i televisió d'Andorra Telecom durant el 2015? (desglossar entre el servei de televisió i internet)

Durant l'any 2015 s'han produït un total de 39 avaries del servei de televisió d'Andorra Telecom. Aquesta xifra inclou des de la caiguda de canals de Som televisió, fins a una interrupció total del servei.

Les 39 avaries del servei de televisió es tipifiquen de la següent forma:

Lleus: 23 (p.ex. Caiguda d'alguns canals durant més de 10 minuts)

Mitges: 8 (p.ex. En reiniciar-se el descodificador no funciona amb afectació a centenars de clients)

Greus: 8 (p.ex. caigudes entre 1000 usuaris i la totalitat dels clients)

Pel que fa al servei d'internet, el nombre d'avaries ha estat de 27 que es tipifiquen de la següent forma:

Lleus: 8 (p.ex. Alentiment d'internet)

Mitges: 15 (p.ex. Tall parcial en una determinada zona geogràfica durant un màxim de 30 minuts)

Greus: 4 (p.ex. Caiguda total afectant tots els abonats durant 45 minuts)

Quina variació s'ha produït respecte el 2014? (desglossar entre el servei de televisió i internet)

Durant el 2015 s'han produït 4 avaries menys en el servei de televisió que en el 2014, en què n'hi van haver 43 avaries.

Les 43 avaries del servei de televisió del 2014 es tipifiquen de la següent forma:

Lleus: 31

Mitges: 4

Greus: 8

Pel que fa al servei d'internet, durant el 2015 s'han produït 7 avaries més que el 2014, en què n'hi van haver 20.

Les 20 avaries del servei d'Internet es tipifiquen de la següent forma:

Lleu: 4

Mitja: 16

Greu: 0

Quants clients s'han vist afectats? (desglossar entre el servei de televisió i internet)

El fet que tant al servei de televisió com d'internet s'hagin produït al llarg del 2015 talls amb afectació a tot el país comporta que tots els clients d'Andorra Telecom s'hagin vist afectats en un moment o altre i en major o menor mesura per les avaries. Concretament, s'han produït quatre talls d'internet d'afectació general i dos dels serveis de televisió.

Andorra Telecom considera que un client està afectat per una avaria indiferentment del fet que estigui o no gaudint del servei el durant el temps d'avaria. És a dir, per Andorra Telecom hi pot haver clients afectats que no han patit la incidència.

Quina variació s'ha produït el 2014 respecte la pregunta anterior? (desglossar entre el servei de televisió i internet)

L'any 2014 es van produir dos caigudes generals del servei de televisió i que, per tant, van afectar a la totalitat dels clients.

Pel que fa a internet, al 2014, dues avaries greus van ocasionar que, de forma global, 16.667 clients no tinguessin servei durant 45 minuts.

Quin percentatge representen del total de clients que gaudeixen del servei en cada cas?

Les avaries van afectar en major o menor mesura la totalitat dels clients de televisió i internet durant el 2015.

Durant el 2014, les avaries van provocar interrupcions de servei a la totalitat dels clients de televisió i en el 61 per cent dels abonats d'internet.

Quants dels clients afectats pateixen de manera reincident les avaries? (establint el criteri de tres o més avaries, desglossar entre el servei de televisió i internet)

Segons les dades exposades en les respostes de les preguntes anteriors, es van produir quatre talls d'afectació general del servei d'internet. Per tant, tots els serveis de internet es van veure afectats tres o més vegades al llarg del 2015.

En el servei de televisió, el nombre de clients afectats per tres o més avaries durant el 2015 va ser de 907.

Quin és el temps de resposta dels serveis tècnics per solucionar l'avaría? (desglossar entre el servei de televisió i internet)

Andorra Telecom comptabilitza el temps de resolució d'incidències entre l'avís de l'usuari al nostres serveis i la confirmació per part de l'usuari de la resolució. Aquest procés allarga el càlcul més enllà de la solució de l'avaría ja que es depèn d'una circumstància aliena a l'operadora de telecomunicacions com és la disponibilitat del client o que s'hagi dut a terme en horari nocturn o diürn.

El temps mitjà de resolució de l'avaría d'acord amb aquest criteri és de 4,9 hores en el cas d'internet i de 10,1 hores en el cas de la televisió.

Quants dies sense servei han estat els clients afectats? (En total i de mitja, i desglossant entre el servei de televisió i internet)

En total, durant el 2015 les avaries del servei de televisió han tingut una durada global de 42 hores. En aquesta xifra no s'inclou l'avaría de Som Televisió de l'octubre passat, que es va perllongar durant 72 hores. Aquesta avaría va afectar els clients que reiniciaven el descodificador, fet que impedeix

un càlcul de la incidència en nombre de clients i hores.

El rati de disponibilitat del servei es va situar en el 99,5 per cent en el servei de televisió. És a dir, un 0,5 per cent de l'any el servei no ha estat disponible.

Pel que fa al servei d'internet, els talls van tenir una durada total de 13,5 hores per client durant tot el 2015.

El rati de disponibilitat del servei es va situar en el 99,9 per cent. És a dir, un 0,1 per cent de l'any el servei no ha estat disponible.

Quina variació s'ha produït al 2014 respecte la pregunta anterior? (desglossar entre el servei de televisió i internet)

El 2014, el conjunt d'avaries de televisió ha representat 23 hores al llarg de tot el 2014, que suposen 19 hores menys que el 2015.

La ratio de disponibilitat del servei es va situar en el 99,7 per cent. És a dir, un 0,3 per cent de l'any el servei no ha estat disponible.

Pel que fa al servei d'internet, la mitjana de temps amb avaries amb afectació del servei per client va ser de 1 hora al llarg de tot el 2014, el que suposa 12,5 hores menys que al 2015.

Quantes incidències s'han produït durant el 2015 en el servei de televisió per cable?

Les incidències registrades, és a dir els processos de resolució iniciats a demanda del client, van ser el 2015 de 8.137 en el servei de televisió a través de fibra. Un 55% d'aquestes responen a problemes tècnics d'Andorra Telecom mentre que el 29% són atribuïbles al mateix client, i un 15% són incidències resoltes sense cap acció per part d'AT, segons les ràtios històriques del departament d'atenció al client.

Per tant el nombre d'incidències del servei de televisió per cable se situa en 4.475.

Quina és la variació el 2014 respecte la pregunta anterior?

Les incidències registrades, van ser al 2014 de 6.519 en el servei de televisió a través de fibra. Un 71 per cent d'aquestes responen a problemes tècnics d'Andorra Telecom, mentre que el 29 per cent són atribuïbles al mateix client, i un 15% són incidències resoltes sense cap acció per part d'AT, segons les ràtios històriques del departament d'atenció al client.

Per tant el nombre d'incidències del servei de televisió per cable se situa en 3.585, que suposen 968 menys que el 2015.

Quantes incidències s'han produït en el servei de televisió per cable després de l'avaria del passat dia 20 d'octubre?

El nombre d'incidències que s'han produït en el servei de televisió per fibra òptica ha estat de 13, distribuïdes de la següent manera:

Lleu: 12

Mitja: 1

Greu: 0

La incidència mitja correspon a la interrupció durant 30 minuts del Canal Partidazo, afectant a 2401 abonats potencials.

Andorra la Vella, 17 de febrer del 2016

Jordi Alcobé Font

President del Consell d'Administració

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. Carles Naudi d'Areny-Plandolit Balsells, conseller general del Grup Parlamentari Liberal, relatives a **l'estat de la carretera d'accés a la població de Soldeu**, publicades en el Butlletí del Consell General núm. 58/2015, de data 1 de desembre.

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

Casa de la Vall, 19 de febrer del 2016

Vicenç Mateu Zamora

Síndic General

1. Quina era la previsió inicial per a l'acabament de les obres?

El termini d'execució de les obres, tal com s'informa en l'edicte d'adjudicació del 05/11/2014, publicat al BOPA Núm. 66 - Any 26 - 19.11.2014, era de 15 mesos. Per tant, la data d'acabament prevista de les obres era finals de febrer de 2016.

2. Quina és la previsió d'acabament actual?

Els treballs de construcció de la xarxa de calor s'han desenvolupat amb normalitat i finalitzaran en el termini previst.

Concretament, el 5 de desembre, abans del pont de la Puríssima, s'han finalitzat els treballs que afectaven la via pública. Ni a la CG2 d'accés a Soldeu ni al centre del poble, ja no hi ha cap

afectació per les obres. Totes les rases realitzades per la instal·lació dels tubs de la xarxa de calor, han quedat tancades i pavimentades.

Restarà la instal·lació de tubs de la xarxa per l'interior de la galeria de serveis, una instal·lació soterrada situada a l'entrada del poble de Soldeu de 2 metres d'amplada i 2,5 metres d'alçada. Aquests treballs no tenen cap afectació a la via pública, ja que es desenvolupen a l'interior de la galeria i finalitzaran al febrer 2016.

Més enllà de l'obra esmentada, cal afegir que a partir de l'abril de 2016, un cop finalitzada la temporada hivernal, es realitzaran les escomeses de connexió dels clients. Les escomeses connectaran la xarxa de calor principal amb els bescanviadors de calor, situats a l'interior de les instal·lacions dels clients i pendents d'adjudicar en un lot actualment en licitació.

3. Arribats al pont de la Puríssima i les festes de Nadal, en cas de no estar les obres finalitzades, quines mesures de contingència per a millorar tots els accessos, tant general al poble, com en particular als establiments ha previst el Govern?

Les obres a la via pública que afectaven als accessos generals al poble i als establiments, han finalitzat completament el 5 de desembre. Per tant, no hi haurà cap afectació de l'obra de FEDA durant el pont de la Puríssima, ni durant les festes de Nadal, ni durant la resta de la temporada hivernal.

4. Quines comunicacions i en quines dates s'han mantingut en relació a aquesta situació amb els veïns, comerciants i hotelers de Soldeu?

Per l'obra de la xarxa de calor de Soldeu, FEDA sempre ha atès les peticions que el Comú de Canillo ha sol·licitat a FEDA en nom dels veïns, comerciants i hotelers de la zona. En aquest sentit, a petició del Comú de Canillo, es van aturar provisionalment les obres al centre del poble de Soldeu durant els mesos d'estiu, per minimitzar l'afectació de les obres a l'activitat turística del poble en aquella època.

Esmentar també que durant les obres de construcció de la xarxa de calor de Soldeu, s'han realitzat visites d'obra setmanals, concretament els dimarts al matí, en les que han participat els responsables de FEDA i els tècnics de l'obra. En el curs d'aquestes visites, FEDA ha atès a diverses persones (veïns, comerciants, hotelers i/o altres) que han demanat informació sobre el desenvolupament, estat i termini dels treballs o han sol·licitat propostes de millora per minimitzar l'afectació de les obres que s'han tingut en compte.

5. Té el Govern previst millorar la tretxa de neu a Soldeu i els seus accessos davant de la imminent arribada de turistes?

La viabilitat hivernal és un requeriment altament estratègic per al Govern, en tant que constitueix una necessitat vital per al nostre país. El desenvolupament del turisme, del comerç, de tota l'activitat econòmica, i de la vida dels ciutadans en tots els seus aspectes (desplaçaments laborals, comercials, negocis, acudir als centres escolars, vehicles d'emergències mèdiques, etc) es troben totalment supeditats durant l'hivern a un plantejament rigorós, complet i puntual de les accions de viabilitat hivernal, en el triple vessant de denejament (pales i turbines, i estesa de fundents), com de treballs preventius (estesa de fundent anticipada a les gelades o nevades) i de despeniment preventiu d'allaus.

El Pla Director Nacional de Viabilitat Hivernal assigna a la carretera general 2 des de l'origen (rotonda del PK 0) fins a PK 23 (refugi d'Envalira), és a dir, en el tram que correspon a Soldeu, el Nivell de Servei 1. El Pla Director estableix cinc Nivells de Servei, sent el Nivell de Servei 1 el de màxima prioritat i en el que, lògicament, es concentren més recursos, i amb major preferència respecte a altres trams viaris. El Nivell de Servei 1 respon als següents criteris: "Carretera o tram de màxima prioritat. Obertura les 24 hores del dia. Termini per a la neteja en acabar la nevada = 2 hores". Anant més al detall de l'organització de la viabilitat hivernal que concerneix el poble de Soldeu, aquest es troba dintre de l'itinerari 9 del Pla Director (el qual abasta el recorregut de la CG2 des del poble de Canillo fins al Refugi d'Envalira). En l'itinerari 9 actuen 4 pales de neu, muntades sobre sengles vehicles Unimog, i una turbina. Un dels vehicles equipat amb pala està també equipat amb un sistema d'estesa de fundents (saladora de 3 m3, amb capacitat d'estendre també salmorra).

En conclusió, es pot considerar que el servei de viabilitat hivernal a la CG2 a Soldeu és satisfactori, i per aquest motiu no es preveu introduir-hi millores específiques, més enllà de les millores generals que es duen a terme en relació a la globalitat del servei de viabilitat hivernal, de forma contínua i constant any rere any.

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. Víctor Naudi Zamora, conseller general del Grup Parlamentari Mixt, relatives a l'**heliport nacional**, publicades en el Butlletí del Consell General núm. 65/2015, de data 17 de desembre.

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

Casa de la Vall, 19 de febrer del 2016

Vicenç Mateu Zamora
Síndic General

Resposta a les preguntes formulades pel M. I. Conseller General, Sr. Víctor Naudi Zamora, relatives a l'heliport nacional, (Reg. Núm. 1386)

1. Quins són els criteris que s'apliquen per determinar si són òptims o no els diferents emplaçaments?

Els criteris d'avaluació dels diferents emplaçaments, proposats pels tècnics de la Direcció General de l'Aviació Civil (DGAC) francesa, i fets servir en l'avaluació prèvia d'emplaçaments per a l'heliport nacional són els següents:

- Operacions aèries: - sectors disponibles per les operacions aèries (maniobres d'aproximació, aterratge i enlairament)
- Infraestructures: dimensions i característiques dels emplaçaments - dificultats particulars i/o facilitats per preparar l'emplaçament per tal d'emplaçar-hi un heliport.
- Accessibilitat: trajecte superior o inferior a 15 minuts per accedir a l'emplaçament des del centre d'Andorra (km. 0), així com les facilitats per l'intervenció dels serveis d'emergència.
- Entorn: situació en entorn aglomerat/congestionat, habitatges dispersos o fora d'aglomeracions.
- Fasejat: possibilitat de separar el projecte en diferents fases en funció del desenvolupament del tràfic aeri en l'emplaçament.

Aquests criteris s'han avaluat segons la taula següent:

	Molt bo (4 punts)	Bo (3 punts)	Passable (1 punt)	No apropiat (0 punts)
Operacions aèries	Dos direccions d'enlairament/ aterratge alineades i a baixa altitud	Dos direccions d'enlairament/ aterratge no alineades i/o a baixa altitud	Sector d'enlairament reduït i/o mitjana altitud	Única direcció d'enlairament i/o amb altitud, necessitant restriccions operacionals importants
Infraestructura	Superfície molt gran disponible, que permet acollir una àrea d'aterratge, estaciona- ments i instal·lacions adjuntes. Poc o gens terraplenat	Superfície gran disponible, que permet acollir una àrea d'aterratge, estaciona- ments i instal·lacions adjuntes. Terraplenat moderat	Superfície plana disponible restringida amb terraplenat important	Terreny molt escabros. Sense superfície plana disponible i amb terraplenat important
Accessibilitat	En aglomeració	A menys de 15 minuts del km. 0	A més de 15 minuts del km. 0	N/A
Entorn	Entorn totalment lliure i fora d'aglomeració	Entorn totalment lliure i amb habitatges dispersos	Lloc enclavat i proper a habitatges	N/A
Fasejat	Molt fàcil	Fàcil	Difícil	N/A

2. Quina puntuació, seguint els criteris establerts, han obtingut els diferents emplaçaments?

Les puntuacions obtingudes pels diferents emplaçaments es resumeixen en la taula següent:

	Opera- cions aèries	Infraes- tructura	Accessi- bilitat	Entorn	Fasejat	Total
Engolasters	4	4	1	3	4	16
La Comella 1	1	0	3	1	1	N/A
La Comella 2	1	0	3	1	1	N/A
La Comella 3	1	0	3	1	1	N/A

La Comella 4	1	1	3	3	1	9
La Comella 5	3	1	1	3	1	10
La Comella 6	3	3	4	3	4	17
La Comella 7	0	1	3	1	1	N/A
Forn Vell	1	1	4	1	1	8
Borda Vidal	3 (amb acord amb les autoritats espanyoles)	1	3	1	1	7

3. Quins han estat els criteris que s'han aplicat per desestimar els 8 emplaçaments als quals no s'han fet els informes complementaris?

El criteri per seleccionar els terrenys pels quals s'han sol·licitat els informes complementaris ha estat d'acord amb la puntuació proposada pels tècnics de la DGAC francesa en l'avaluació prèvia d'emplaçaments per a l'heliport nacional, per aquells en que la puntuació supera la mitjana de 10 sobre 20.

Andorra la Vella, 21 de gener del 2016

Jordi Alcobé Font

Ministre d'Administració Pública, Transports i Telecomunicacions

Edicte

Publicar la resposta del Govern a la pregunta formulada pel M. I. Sr. Jordi Gallardo Fernández, conseller general del Grup Parlamentari Liberal, relativa al nombre d'ajuts a la conservació del patrimoni cultural atorgats pel Govern durant l'any 2015, publicada en el Butlletí del Consell General núm. 3/2016, de data 14 de gener.

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

Casa de la Vall, 19 de febrer del 2016

Vicenç Mateu Zamora
Síndic General

Resposta a la pregunta efectuada pel M. I. Sr. Jordi Gallardo Fernández, conseller general del Grup Parlamentari Liberal, relativa al nombre d'ajuts a la conservació del patrimoni cultural atorgats pel Govern durant l'any 2015

Antecedents

Durant el transcurs de l'any 2015, el Govern ha licitat tres convocatòries públiques d'atorgament de subvencions destinades a la conservació, la restauració, el manteniment i la millora del patrimoni cultural.

Aquestes tres convocatòries es desglossen en:

- Una convocatòria destinada a l'assignació de subvencions específiques per als béns inclosos en el paisatge cultural de la Vall del Madriu-Perafita-Claror.
- Dos convocatòries destinades a l'assignació de subvencions ordinàries per al conjunt de béns del patrimoni cultural.

Valoració de les convocatòries (juny 2015)

1. Convocatòria d'ajuts de la Vall del Madriu-Perafita-Claror

El dia 17 de juny del 2015, el Govern acorda la publicació de la convocatòria per a la concessió de les subvencions a persones físiques o jurídiques, a les entitats privades sense finalitat de lucre, i als organismes públics d'Andorra, destinades a la implantació de mesures de conservació integrada, conservació i restauració, manteniment i millora del patrimoni cultural inclòs en el paisatge cultural de la Vall del Madriu-Perafita-Claror, per al període 2015, amb un pressupost de 200.000,00€.

El dia 25 de juny del 2015 es publica al *Butlletí Oficial del Principat d'Andorra* l'edecte per a la convocatòria de les subvencions.

S'han presentat tres sol·licituds, detallades a continuació:

Identitat de la persona, l'entitat o l'organisme sol·licitant	Característiques i emplaçament de les intervencions proposades	Pressupost d'intervenció presentat
Comissió de Gestió de la Vall del Madriu-Perafita-Claror	Manteniment de les cabanes de la Vall del Madriu-Perafita-Claror	44.505,28 €

Comú de Sant Julià de Lòria	Restauració i rehabilitació de dos cabanes, la de Perafita i la de Claror, a la Vall del Madriu-Perafita-Claror	19.500,00 €
Comú d'Escaldes-Engordany	Condicionament del camí de la Muntanya, a la Vall del Madriu-Perafita-Claror	147.393,80 €

A raó de l'anàlisi dels projectes objecte d'estudi, detallats a continuació, i segons els criteris establerts en el plec de bases de la convocatòria, la comissió avaluadora ha determinat atorgar els ajuts següents:

Manteniment de les cabanes de la Vall del Madriu-Perafita-Claror - Comissió de Gestió de la VMPC:

Les cabanes estan situades dins la Vall del Madriu-Perafita-Claror, i per tant, formen part del bé inscrit a la llista de patrimoni mundial de la Unesco i del bé d'interès cultural (BIC) en la categoria de paisatge cultural.

El projecte per al qual es demana subvenció consisteix en la restauració de sis cabanes. Es preveu realitzar tasques de manteniment en totes, mitjançant tècniques de construcció de pedra seca i materials tradicionals.

Es proposa atorgar un ajut de 22.252,64€, que correspon al 50% del pressupost total de la intervenció.

Restauració i rehabilitació de dues cabanes, la de Claror i la de Perafita - Comú de Sant Julià de Lòria:

Les cabanes estan situades dins la Vall del Madriu-Perafita-Claror, i per tant, formen part del bé inscrit a la llista de patrimoni mundial de la Unesco i del bé d'interès cultural (BIC) en la categoria de paisatge cultural.

El projecte per al qual es demana subvenció consisteix en la restauració i rehabilitació de dos cabanes, utilitzant tècniques de construcció de pedra seca i materials tradicionals.

Es proposa atorgar un ajut de 9.750,00€, que correspon al 50% del pressupost total de la intervenció.

Condicionament del camí de la Muntanya, a la Vall del Madriu-Perafita-Claror - Comú d'Escaldes-Engordany:

El projecte que es proposa respon al condicionament del camí de la Muntanya. Es tracta de modificar el traçat i les rasants del camí per permetre-hi l'accés rodat a vehicles elèctrics.

La comissió avaluadora ha acordat desestimar la sol·licitud perquè no compleix les bases de la convocatòria, ja que el projecte objecte de subvenció no s'ajusta al Pla de gestió de la Vall, que, segons l'article 14.2, estableix que la Unesco ha d'emetre un informe previ i favorable per admetre l'accés rodat a la vall. Atesa l'absència d'aquest informe favorable de la Unesco, i altres deficiències detectades, el projecte presentat pel Comú d'Escaldes-Engordany no s'ajusta als criteris fixats pel Pla de gestió de la Vall del Madriu-Perafita-Claror que regeix la convocatòria (en els termes indicats al punt 2.1 de les bases).

TOTAL DEL PRESSUPOST ADJUDICAT A LA CONVOCATÒRIA:

32.002,64 € d'un total de 200.000,00 €

2. 1a convocatòria d'ajuts al patrimoni cultural (juny 2015)

El dia 17 de juny del 2015, el Govern acorda la publicació d'una primera convocatòria per a la concessió de les subvencions a persones físiques o jurídiques, a les entitats privades sense finalitat de lucre, i als organismes públics d'Andorra, destinades a la implantació de mesures de conservació integrada, conservació i restauració, manteniment i millora del patrimoni cultural per al període 2015, amb un pressupost de 35.819,62 €.

El dia 25 de juny del 2015 es publica al *Butlletí Oficial del Principat d'Andorra* l'edicta per a la convocatòria de les subvencions.

S'han presentat quatre sol·licituds, tres per a béns immobles i una per a béns documentals, detallades a continuació:

Identitat de la persona, l'entitat o l'organisme sol·licitant	Característiques i emplaçament de les sol·licituds proposades	Pressupost d'intervenció presentat
Sra. Lourdes Montanya Grau	Substitució de la fusteria de cal Poblado, a Pal.	19.232,15 €
Gestió del jaciment, SLU	Zona arqueològica de la Roureda de la Margineda (BIC). Finalització de l'excavació de diversos àmbits.	19.474,12 €
Comú d'Encamp	Excavació i adequació de l'orri d'Encenrera dels Pessons, parròquia d'Encamp.	32.958,00 €
Partit Socialdemòcrata (PS)	Gestió dels arxius del Partit Socialdemòcrata.	24.235,00 €

A raó de l'anàlisi dels projectes objecte d'estudi, detallats a continuació, i segons els criteris establerts en el plec de bases, la comissió avaluadora ha determinat atorgar els ajuts següents:

Rehabilitació de la casa Poblado, a Pal - Lourdes Montanya Grau:

La casa Poblado té un interès patrimonial relatiu, però pren rellevància pel fet de trobar-se localitzada dins del Pla especial del nucli antic de Pal.

El projecte per al qual es demana subvenció consisteix a substituir la fusteria actual per una de nova de disseny similar.

Es proposa atorgar un ajut de 9.603,56 €, que correspon al 49,93% del pressupost total de la intervenció.

Finalització de l'excavació de diversos àmbits del jaciment de la Roureda de la Margineda - Gestió del jaciment SLU:

La zona arqueològica de la Roureda de la Margineda va ser declarada bé d'interès cultural (BIC), secció primera del patrimoni cultural, al BOPA del 25 de febrer del 2009.

El projecte pel qual es demana la subvenció ha de finalitzar l'excavació de diverses parts del jaciment que resten incompletes, amb l'objectiu de comprendre i interpretar-ne millor la funció, i esgotar així la totalitat del jaciment conegut fins al moment.

Es proposa atorgar un ajut de 9.737,06 €, que correspon al 50% del pressupost total de la intervenció.

Excavació i adequació de l'orri d'Encenrera dels Pessons, parròquia d'Encamp - Comú d'Encamp:

El projecte pel qual es demana subvenció consisteix en dues actuacions principals, la primera de les quals es concreta en l'excavació arqueològica de diversos àmbits de l'orri d'Encenrera, jaciment que es troba actualment en procés d'excavació. Aquests espais esdevenen essencials per a la comprensió global del jaciment i, per tant, per a les propostes de posada en valor del bé. La segona actuació consisteix en l'elaboració del projecte de rehabilitació/adequació de les estructures exhumades segons els criteris consensuats per la direcció facultativa, el promotor de l'obra (Comú d'Encamp) i el Departament de Patrimoni Cultural.

Es proposa atorgar un ajut de 16.479,00 €, que correspon al 50% del pressupost total de la intervenció.

Gestió dels arxius del Partit Socialdemòcrata - Partit Socialdemòcrata d'Andorra (PS):

El projecte per al qual es demana subvenció té per objectiu gestionar l'arxiu del Partit Socialdemòcrata.

La comissió avaluadora ha acordat desestimar la sol·licitud perquè la puntuació total que obté segons els criteris de valoració, tot i ser positiva, és més baixa que la de la resta de sol·licituds presentades. En conseqüència, i segons estableix el punt 10 de les bases de la convocatòria, com que es disposa d'una suma inferior a la necessària per fer front a totes les sol·licituds, es desestima el candidat amb menys puntuació.

TOTAL DEL PRESSUPOST ADJUDICAT A LA CONVOCATÒRIA:

35.819,62 € d'un total de 35.819,62 €

3. 2a convocatòria d'ajuts al patrimoni cultural (octubre 2015)

El dia 14 d'octubre del 2015, el Govern acorda la publicació de la segona convocatòria per a la concessió de les subvencions a persones físiques o jurídiques, a les entitats privades sense finalitat de lucre, i als organismes públics d'Andorra, destinades a la implantació de mesures de conservació integrada, conservació i restauració, i manteniment i millora del patrimoni cultural per al període 2015, amb un pressupost de 167.997,36 €.

El dia 21 d'octubre del 2015 es publica al *Butlletí Oficial del Principat d'Andorra* l'edicta per a la segona convocatòria de les subvencions.

S'han presentat tres sol·licituds, dos per a béns immobles i una per a béns documentals, detallades a continuació:

Identitat de la persona, l'entitat o l'organisme sol·licitant	Característiques i emplaçament de les sol·licituds proposades	Pressupost d'intervenció presentat
Sr. Josep Santuré Maya	Cal Ribot, bé inventariat en la secció segona de l'Inventari general del patrimoni cultural d'Andorra, a Escaldes-Engordany.	No valorat
Comissió de Gestió de la Vall del Madriu-Perafita-Claror	Estudis per a la conservació de la Vall del Madriu-Perafita-Claror.	67.860,00 €
Partit Socialdemòcrata (PS)	Gestió dels arxius del Partit Socialdemòcrata.	24.235,00 €

A raó de l'anàlisi dels projectes objecte d'estudi, a continuació detallats, i segons els criteris establerts en el plec de bases de la convocatòria, la comissió avaluadora va determinar atorgar els ajuts següents:

Cal Ribot - Josep Santuré Maya:

La sol·licitud presentada no conté la documentació (administrativa i tècnica) requerida a les bases de la convocatòria que n'ha de permetre fer la valoració. Aquest fet s'ha notificat al sol·licitant, tal com estableixen les bases de la convocatòria. Un cop transcorreguts els 10 dies hàbils per lliurar la documentació requerida, el Departament de Patrimoni Cultural no ha rebut la documentació necessària que es demana, i per tant la sol·licitud no ha pogut ser valorada.

Estudis per la conservació de la Vall del Madriu-Perafita-Claror - Comissió de Gestió de la VMPC:

La Vall del Madriu-Perafita-Claror està inscrita a la Llista del patrimoni mundial de la Unesco i és un bé d'interès cultural (BIC) en la categoria de paisatge cultural.

El projecte per al qual es demana la subvenció preveu fer dos estudis. El primer consisteix a elaborar el Pla de conservació de la Vall. Es tracta d'un document que ha de permetre avaluar l'estat de conservació de les construccions que integren la Vall, i a la vegada planificar-ne les intervencions necessàries per a la bona conservació. El segon estudi preveu valorar "la integració i l'impacte paisatgístic relatiu al condicionament del camí de la Muntanya per possibilitar-hi l'accés rodat".

La comissió avaluadora ha valorat positivament la voluntat de realitzar el Pla de conservació, ja que és una eina bàsica per a la conservació del patrimoni existent a la Vall, i proposa atorgar la subvenció a aquest estudi. Però tenint en compte que es preveu realitzar un concurs públic per encomanar aquest treball, la comissió demana que el procés de selecció dels professionals i la definició dels treballs es faci de forma conjunta entre la Comissió de Gestió de la VMPC i el Departament de Patrimoni Cultural.

Pel que fa al segon estudi, es planteja com una recerca específica per valorar l'afectació que tindria condicionar el camí de la Muntanya per possibilitar-hi l'accés al trànsit rodat. L'actuació que es proposa estudiar no s'ha admès, ja que el camí és un bé rellevant de la Vall que cal conservar, però en cap cas transformar. La comissió avaluadora en proposa la denegació.

Tanmateix, la comissió avaluadora ha manifestat la necessitat de realitzar un estudi d'estratègia d'accessibilitat que valori les diverses alternatives d'accés, sempre tenint en compte les diferents

necessitats de moviment que hi ha o hi pot haver dins la Vall.

Per tant, es proposa atorgar un ajut de 31.000,00 €, quantitat que correspon al 50% del pressupost presentat per realitzar el Pla de conservació de la Vall.

Gestió dels arxius del Partit Socialdemòcrata - Partit Socialdemòcrata d'Andorra (PS):

El projecte per al qual es demana la subvenció preveu dissenyar i implantar un sistema de gestió documental (SGD) per a la documentació del Partit Socialdemòcrata.

La norma ISO 15489-1 defineix la gestió documental com un sistema que controla de manera eficient i sistemàtica la creació, la recepció, el manteniment, la utilització i la disposició dels documents; els processos que serveixen per incorporar i mantenir en forma de documents tant la prova com la informació de les activitats. Es tracta de preparar amb garanties la documentació que, com aquesta, forma part del patrimoni documental d'Andorra.

Es proposa atorgar un ajut de 19.388,00 €, quantitat que correspon al 80% del pressupost total de la intervenció.

<p>TOTAL DEL PRESSUPOST ADJUDICAT A LA CONVOCATÒRIA: 50.388,00 € d'un total de 167.997,36 €</p>

Import destinat

L'import final del pressupost 2015 destinat a les ajudes a la restauració del patrimoni cultural és de 118.210,26 € pel conjunt de les convocatòries licitades.

Andorra la Vella, 26 de gener del 2016

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 la pregunta formulada pel M. I. Sr. Carles Naudi d'Areny-Plandolit Balsells, conseller general del Grup Parlamentari Liberal, relativa a l'atac cibernètic patit per les pàgines web institucionals del Govern, publicada en el Butlletí del Consell General núm. 3/2016, de data 14 de gener.

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

Casa de la Vall, 19 de febrer del 2016

Vicenç Mateu Zamora
Síndic General

Resposta a les preguntes formulades pel M. I. Conseller General, Sr. Carles Naudi d'Areny-Plandolit Balsells, sobre l'atac cibernètic patit per les pàgines web institucionals del Govern (Reg. núm. 0007)

Quantes pàgines institucionals van ser afectades a l'atac cibernètic?

Inicialment es detecta l'afectació de 16 webs: agricultura.ad, bombers.ad, cultura.ad, eleccions.ad, ensenyamentsuperior.ad, esports.ad, finances.ad, govern.ad, habitatgegovern.ad, impostos.ad, joventut.ad, mediambient.ad, registrecivil.ad, tramits.ad, voluntariat.ad i votpercorreu.ad.

Amb posterioritat també es detecta que les webs tribunalconstitucional.ad, mobilitat.ad i agenda.ad també han estat vulnerades.

Quines van ser les pàgines afectades?

Concretament, de les webs indicades anteriorment, les seves pàgines d'inici a l'excepció de tribunalconstitucional.ad en la què s'introdueix contingut en l'enllaç tribunalconstitucional.ad/hacked.

Quan es va detectar l'atac cibernètic exactament?

El dia 31/12/15 a les 20:00.

Quan va avisar el Govern al servei de policia dels fets?

El dia 1/1/16 a les 20:17.

Quantes hores va durar el bloqueig de les pàgines institucionals?

Des de que es detecta l'atac fins que es restaura totalment el servei passen unes 24 hores.

Cal tenir en compte però, que durant el dia 1/1/16 les tasques de recuperació van permetre restaurar les webs de forma progressiva de manera que a les 21:30 el servei quedava restablert en la totalitat de les webs afectades.

Va estar en risc en algun moment la informació gestionada pels portals afectats?

No s'ha constatat cap risc respecte al contingut de la informació.

Quin mètode van fer servir els ciberatacants?

S'han detectat dos variants del mateix mètode d'atac, el Upload de webshell , què permeten

guanyar accés al servidor i fer les modificacions als continguts de la web.

S'ha produït alguna fuga d'informació? Si és el cas, de quina informació es tracta?

Com ja s'ha dit públicament no s'ha constatat cap fuga d'informació.

Quines accions ha iniciat el Govern per poder detectar l'origen de l'atac?

S'ha iniciat un treball amb tècnics especialistes de seguretat a més de la investigació endegada pels serveis especialitzats de la Policia.

Pot Govern garantir la seguretat en el futur?

El Govern pot garantir que la seguretat emprada és l'adequada i s'adapta contínuament a la realitat tecnològica. Tot i així el risc zero no existeix.

Quins gestors de continguts s'utilitzen en cadascun dels webs atacats?

S'utilitzen els gestors de continguts Drupal i Joomla en les seves versions actualitzades.

Quants usuaris tenen mots claus d'accés a tots els CMS i com es garanteix la seva seguretat i amb quina assiduitat es canvia?

Només aquells usuaris que en publiquen contínuament continguts (dos usuaris de comunicació) i els usuaris administradors de sistemes que en fan el manteniment i publicació ocasional de continguts en algunes webs (dos usuaris).

El fet que atac afectés diversos webs significa que comparteixen usuaris, permisos, autoritzacions i a l'hora el mateix error de seguretat?

No es comparteixen usuaris ni permisos però sí que les eines tecnològiques són equivalents.

En qui recau la responsabilitat de la gestió de seguretat i auditoria de les actuacions sobre els webs i els servidors institucionals afectats?

Del departament de sistemes d'informació del Govern d'Andorra.

Compta Govern amb un contracte de manteniment extern dels webs afectats?

Sí pel que fa a la seguretat específica de les webs (es tracta d'un manteniment amb l'empresa IDGRUP). Pel que fa al manteniment i desenvolupament de les pròpies web es realitza amb personal intern.

Quins han estat i quan s'ha realitzat els últims manteniments realitzats abans de l'atac?

La darrera actualització important s'ha aplicat la segona setmana de desembre. Tot i que de forma

contínua es realitzen manteniments preventius de la plataforma.

Compta Govern amb un servei d'alertes promptes?

Sí, es disposa d'una eina de gestió centralitzada d'alertes de les webs, altres aplicacions, servidors, equips de comunicació, etc. Aquest sistema centralitzat d'alertes també envia missatges SMS a mòbils (entre ells al de guàrdia 24x7) per intervenció immediata.

Compta Govern amb un sistema de prevenció d'intrusió?

Govern compta amb dos vies per tal de prevenir i protegir-se d'intrusions.

D'una part els tallafocs de tipus "Next Generation" els quals disposen de mòduls específics (IPS/IDS) dirigits a identificar i detectar en temps real amenaces d'intrusió. I d'altra banda, Govern té contractats serveis de "hacking" ètic per tal d'identificar possibles punts febles en el sistema de seguretat.

Quines mesures de manteniment i prevenció s'apliquen i com es gestionen?

Les actualitzacions sobre el sistema es realitza de forma periòdica i contínua, en base a les recomanacions emeses pels informes de seguretat realitzats per tècnics especialistes així com de les recomanacions sortints de testos d'intrusió externs i anuals realitzats per empreses especialitzades.

Existeix un registre processat, auditat i rubricat de totes les actuacions, manteniment i successos sobre els webs i els seus servidors?

Sí, hi ha un registre o log de les accions que es realitzen, quan es fan i qui les fa sobre les webs/servidors. Aquesta informació detallada és la que permet realitzar l'anàlisi forense.

Per quin motiu els webs afectats varen estar diverses hores amb la versió hackejada visible sense tancar el servei?

En cap moment va ser la intenció de Govern deixar visible les webs "hackejades" però, amb l'objectiu únic de poder identificar el tipus d'atac, fer el necessari per eliminar-lo i així evitar que es pogués reproduir en cas de restauració immediata aquestes webs no van ser parades i restaurades fins que el Govern va obtenir dita informació.

L'empresa que realitza el manteniment i suport del sistema, i per tant, la responsable d'actuar en la resolució de l'atac a nivell del sistema, estableix que l'operativa i l'estratègia tècnica de la resolució de l'incident de forma efectiva passa per deixar actives totes les webs per tal de poder fer visibles els símptomes i efectes d'aquest.

Ja que la resolució de l'atac, no només comporta la desactivació de la via d'entrada maliciosa, sinó també el restabliment funcional i del contingut original de la informació.

Per què no va poder evitar el sistema de seguretat dels webs institucionals l'atac cibernètic?

Hem de partir de la premissa, que cap sistema ens pot protegir al 100% d'un atac, i que totes les eines de seguretat van dirigides a mitigar i dificultar al màxim qualsevol actuació il·lícita sobre els serveis informàtics.

Els sistemes de seguretat en sí mateix no han estat vulnerats, ni s'ha produït un error de seguretat. L'atac s'ha produït via canals de comunicació lícits (necessaris per les actuals funcionalitats), però utilitzant estratègies d'evasió per a efectuar operacions malicioses.

Quines accions ha implementat el Govern per evitar un incident semblant?

S'ha eliminat tot el codi maliciós relatiu a les dues variants detectades. I s'ha efectuat un exhaustiu "fine tuning", consistent en ajustar tots els paràmetres funcionals i de configuració per tal de només permetre l'estrictament necessari.

A més, conjuntament amb tècnics externs especialitzats, s'està elaborant i implementant un pla d'acció a nivell de configuració del sistema, així com valorar la incorporació de sistemes de seguretat complementaris per tal d'incrementar el nivell de seguretat i mitigar al màxim la probabilitat de nous atacs.

Andorra la Vella, 10 de febrer del 2016

Jordi Alcobé Font
Ministre d'Administració Pública, Transports i
Telecomunicacions

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 la pregunta formulada pel M. I. Sr. Jordi Gallardo Fernández, conseller general del Grup Parlamentari Liberal, relativa al **nombre de persones contractades pel Govern procedents del servei d'ocupació durant el 2015**, publicada en el Butlletí del Consell General núm. 3/2016, de data 14 de gener.

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

Casa de la Vall, 19 de febrer del 2016

Vicenç Mateu Zamora
Síndic General

Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior

Pregunta escrita al Govern (Reg. Núm. 0049)

Pregunta escrita al Govern relativa al nombre de persones contractades pel Govern procedents del Servei d'Ocupació durant el 2015. Registre d'entrada número 0049, formulada pel M. I. Sr. Jordi Gallardo Fernández, conseller general del Grup Parlamentari Liberal

1. Pot informar el Govern del nombre de treballadors contractats pel Govern i la Justícia procedents del Servei d'Ocupació durant l'any 2015?

En el marc del Reglament regulador del Programa de treball temporal en benefici de la col·lectivitat pel compte de l'Administració general i de l'Administració de Justícia, en vigor durant l'any 2015, el nombre de persones desocupades, inscrites al Servei d'Ocupació en situació de recerca de feina, que han estat contractades per fer treballs que contribueixin a donar un servei en benefici de la col·lectivitat, ha estat de 191, de les quals 177 han estat contractades per compte l'Administració general i 14 per compte l'Administració de Justícia.

2. Pot el Govern detallar els llocs de treball que han ocupat les persones contractades?

Els llocs de treball ocupats per les persones contractades en el marc del Reglament regulador del Programa de treball temporal en benefici de la col·lectivitat pel compte de l'Administració general i de l'Administració de Justícia, en vigor durant l'any 2015, es detallen en les taules següents segons el nivell de detall de l'ocupació:

Taula 1: Nombre de persones contractades segons els grans grups de la Classificació Nacional d'Ocupacions (CNO).

Codi CNO	Ocupació segons els grans grups de la CNO	Administració de Justícia	Administració general	Total
2	Tècnics i professionals científics i intel·lectuals	0	14	14
3	Tècnics i professionals de suport	0	11	11

4	Empleats administratius	14	66	80
6	Treballadors qualificats en activitats agrícoles i pesqueres	0	4	4
7	Artesans i treballadors qualificats de les indústries manufactureres, la construcció i la mineria, llevat dels operadors d'instal·lacions i maquinària	0	44	44
8	Operadors d'instal·lacions i maquinària, i muntadors	0	2	2
9	Treballadors no qualificats	0	36	36
Total general		14	177	191

Taula 2: Nombre de persones contractades segons els subgrups primaris de la CNO.

Codi CNO	Ocupació segons els subgrups primaris de la CNO	Administració de justícia	Administració general	Total
2130001	Veterinari		1	1
2220037	Professor de pintura artística		2	2
2311001	Advocat, en general		4	4
2412008	Orientador professional per a la inserció		1	1
2431008	Arqueòleg		1	1
2512014	Restaurador d'obres d'art, pintura		3	3
2720001	Infermer, en general		1	1
2950005	Ajudant de mestre		1	1
3022003	Tècnic en topografia		1	1
3029006	Tècnic en medi ambient		1	1
3041001	Fotògraf, en general		1	1
3112005	Tècnic forestal i silvicultura		1	1
3123001	Tècnic en salut ambiental		2	2
3320019	Tècnic en publicitat o relacions públiques		1	1
3320021	Agent comercial		1	1
3413001	Tècnic en comptabilitat, en general		2	2
3414001	Tècnic en estadística		1	1
4021001	Empleat administratiu de serveis d'emmagatzematge i recepció		1	1
4101001	Empleat administratiu d'arxius o		10	10

	biblioteques			
4103001	Entrevistador enquestador		2	2
4210001	Empleat administratiu, en general	14	50	64
4510001	Recepcionista telefonista en oficines, en general		1	1
4522001	Recepcionista en establiment que no sigui oficina, en general		2	2
6022010	Jardiner, en general		2	2
6129008	Cuidador d'animals en reserves naturals o parcs zoològics		1	1
6321001	Treballador de piscifactoria, en general		1	1
7110001	Paleta		11	11
7110004	Mantenidor d'edificis		1	1
7130001	Fuster, en general		3	3
7140009	Muntador de prefabricats de guix (placoplatre)		3	3
7220001	Llauner, lampista		3	3
7230001	Instal·lador electricista, en general		3	3
7240001	Pintor o empaperador		9	9
7521001	Ferrer forjador, en general		2	2
7611001	Mecànic ajustador de l'automòbil, en general (turismes i furgonetes)		4	4
7711005	Manya (serraller)		5	5
8630001	Conductor de camió, en general		2	2
9211001	Conserge, en general		5	5
9410001	Peó agrícola, en general		2	2
9440001	Peó forestal		3	3
9601001	Peó d'obres públiques, en general		22	22
9602001	Peó de la construcció d'edificis		4	4
Total general		14	177	191

3. Pot detallar el Govern la formació facilitada als treballadors contractats?

L'objecte del Programa de treball temporal en benefici de la col·lectivitat pel compte de l'Administració general i de l'Administració de Justícia és la contractació temporal, durant un període de sis mesos, de treballadors desocupats inscrits al Servei d'Ocupació en situació de recerca de feina, per fer treballs que contribueixin a donar un servei en benefici de la col·lectivitat. Ensenms, el Programa pretén la inserció sociolaboral d'aquests treballadors, amb la finalitat de dotar-los dels recursos econòmics necessaris per mantenir la

cobertura sanitària i atendre les seves necessitats bàsiques a canvi d'aquest treball. Per últim, aquest Programa també permet a aquests treballadors adquirir o consolidar llur experiència professional en els llocs de treball ocupats pels quals han estat seleccionats.

Així doncs, l'objectiu del Programa no és el de dotar de formació a les persones que en siguin beneficiàries –recordem que aquesta finalitat s'aconsegueix per mitjà de les formacions ocupacionals proposades pel Servei d'Ocupació a tots els demandants en situació de recerca de feina, així com a través d'altres programes ocupacionals que tenen una vessant específicament formativa-, sinó que tenint present el context socioeconòmic pretén pal·liar temporalment, però de manera àgil i immediata, els efectes de la crisi en moltes famílies per mitjà de la contractació temporal.

4. Del total de les contractacions realitzades durant el 2015 per part del Govern i la Justícia, quina part corresponen a treballadors contractats per primera vegada pel Govern i la Justícia?

El nombre de treballadors contractats per primera vegada durant el 2015 mitjançant el Programa de treball temporal en benefici de la col·lectivitat pel compte de l'Administració general i de l'Administració de Justícia ha estat de 143, dels quals 133 corresponen a l'Administració general i 10 a l'Administració de Justícia.

En aquest sentit, s'ha seguit el procediment per a la selecció dels candidats establert en el Reglament regulador corresponent, segons el qual un cop l'oferta de treball enregistrada a la base de dades, el Servei d'Ocupació inicia la recerca de candidats adequats que reuneixin els requisits següents:

- Ser de nacionalitat andorrana o titulars d'una autorització de residència i treball o de residència per raó de reagrupament familiar.
- Constar inscrits al Servei d'Ocupació en situació de recerca durant 45 dies, consecutius o no, en el període dels dotze mesos anteriors a la intermediació amb l'oferta presentada pel Programa.
- No haver rebutjat cap oferta de treball adequada proposada pel Servei d'Ocupació els darrers tres mesos.

D'altra banda, segons les disposicions del Reglament esmentat anteriorment, el Servei d'Ocupació preselecciona els treballadors desocupats que reuneixin els requisits de l'oferta de treball i els perfils personal i professional que s'adaptin més bé a aquesta oferta, i prioritza els candidats que no hagin estat mai contractats en programes en benefici de la col·lectivitat.

El Servei d'Ocupació valora doncs el perfil de cada candidat intermediat, amb una especial atenció en el fet que els candidats proposats no presentin impediments o incompatibilitats amb la feina proposada, i que també s'ajustin a l'oferta de treball en termes de salari, d'horaris, i de contingut del lloc de treball. Un cop identificats els candidats disponibles, i amb l'autorització prèvia dels mateixos, el Servei d'Ocupació envia les dades de contacte a l'ofertant del lloc de treball, i aquest selecciona d'entre els candidats enviats, els que millor s'adeqüin al lloc de treball proposat, i, posteriorment, fa el retorn sobre el resultat de la selecció al Servei d'Ocupació.

En qualsevol cas, però, el procés d'intermediació sempre es fa d'acord amb l'article 15.5 del Reglament regulador, segons el qual en cas que, un cop efectuada aquesta preselecció, el Servei d'Ocupació només pugui proposar candidats que ja hagin estat contractats en programes anteriors, amb l'autorització prèvia dels mateixos treballadors, en facilita el contacte amb l'ofertant, que pot seleccionar i contractar aquests candidats per un altre període de sis mesos. Per tant, en ressurt que el Servei d'Ocupació només permet la intermediació entre l'ofertant del lloc de treball i els candidats que ja hagin estat contractats anteriorment en el marc d'algun dels programes si no existeixen candidats adequats per al lloc de treball en qüestió i que alhora no hagin participat anteriorment en aquests programes.

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 la pregunta formulada pel M. I. Sr. Ferran Costa Marimon, conseller general del Grup Parlamentari Liberal, relativa al **projecte PROJ-0005 Turisme Cultural del Projecte de Pressupost per a l'exercici 2016, subconcepte 60810, destinat als frescos de Santa Coloma**, publicada en el Butlletí del Consell General núm. 6/2016, de data 22 de gener.

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

Casa de la Vall, 19 de febrer del 2016

Vicenç Mateu Zamora
Síndic General

Resposta a la pregunta relativa al projecte PROJ-0005 Turisme Cultural del Projecte de pressupost per a l'exercici 2016, subconcepte 60810, destinat als frescos de Santa Coloma, formulada pel M. I Sr. Ferran Costa Marimon.

En el projecte PROJ-0005 TC figura una partida, únicament en el subconcepte 60810, és a dir, destinat a inversió, que no es desglossa perquè té una única finalitat: sufragar els costos del projecte museològic (que inclourà també el discurs expositiu) un cop el Govern hagi decidit la ubicació definitiva dels frescos de Santa Coloma.

Vist que les dos possibilitats d'ubicació que el Govern està estudiant (nova construcció o bé rehabilitació d'edifici existent) necessiten projecte museològic, per tal de minimitzar tant com sigui possible el lapse de "retirada" dels frescos, la partida de 50.000 € que es destinarà a aquesta finalitat s'ha previst ja per al 2016.

Aquesta partida indica la quantitat màxima prevista per al projecte, ja que és intenció del Ministeri ajustar despeses en aquest concepte. En el cas probable que el projecte museològic sigui elaborat per l'equip tècnic del mateix Ministeri de Cultura, la partida disponible es destinaria a una primera fase de l'habilitació de l'espai que acollirà els frescos, sempre en l'apartat d'inversió, per a la qual ha estat creada i de la qual actualment no es pot indicar la destinació perquè encara no s'ha establert.

Andorra la Vella, 3 de febrer del 2016

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 la pregunta formulada pel M. I. Sr. Jordi Gallardo Fernández, conseller general del Grup Parlamentari Liberal, relativa a la privatització del servei de Call Center d'Andorra Telecom, publicada en el Butlletí del Consell General núm. 7/2016, de data 29 de gener.

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

Casa de la Vall, 19 de febrer del 2016

Vicenç Mateu Zamora
Síndic General

Nota relativa a la pregunta formulada pel M. I. Conseller General, Sr. Jordi Gallardo Fernández, sobre la privatització del servei de Call Center d'Andorra Telecom (Reg. Núm. 0108)

Pot Govern informar si el call Center d'Andorra Telecom ha estat adquirit o serà adquirit per una empresa privada?

En cas que s'hagi produït l'adquisició o estigui planificat que es dugui a terme, pot Govern informar quina és l'empresa que la realitzarà?

Andorra Telecom té entre la seva estratègia de diversificació, estratègia presentada a la comissió legislativa de Política Territorial i Urbanisme el 15 d'octubre 2015, la creació d'una societat mixta que doni serveis d'atenció al client multicanal, el que es coneix com a Contact Center. Aquesta societat, de nom Anseac, i que explota la marca comercial ESPIC, està participada a parts iguals per Andorra Telecom i l'empresa especialitzada espanyola MST Holding (Medios y Servicios Telemáticos), i té com a president el director general d'Andorra Telecom. ESPIC va començar a prestar els seus serveis a principis del mes de febrer amb tres clients: Andorra Telecom, Caldea i una companyia espanyola d'òptica.

Andorra Telecom manté el seu Call Center a les oficines de la societat a l'avinguda Meritxell, 112. Des d'aquest centre s'atenen les trucades dels clients canalitzades a través del número de telèfon 115. Andorra Telecom continua oferint el servei del 111, (facturació, evolució, ...) tan sols la explotació de dit servei s'ha subcontractat a la societat ESPIC.

Per tant, el call Center d'Andorra Telecom no s'ha privatitzat ja que es tracta únicament de la externalització de la explotació del servei d'informació telefònica.

Pot Govern informar del nombre de treballadors que es veuran afectats per aquesta privatització?

No s'ha procedit a cap privatització. Si la pregunta es refereix a la plantilla d'ESPIC, està formada actualment per 28 treballadors, 14 dels quals prestaven els seus serveis a Andorra Telecom amb règims laborals diferents.

Quina relació laboral (model de contracte) amb Andorra Telecom tenen els treballadors afectats per la privatització?

Dels 14 treballadors, deu no tenien una relació laboral directa amb Andorra Telecom sinó que estaven contractades a través d'ETT.

Dues persones amb contracte fix a Andorra Telecom s'han ubicat temporalment a les oficines d'ESPIC per garantir la qualitat del servei i formar a noves incorporacions amb la previsió de retorn a la companyia d'aquestes dues persones en els propers mesos.

Finalment, el director i la coordinadora d'ESPIC tenien contracte fix amb Andorra Telecom i s'han incorporat a Anseac amb la possibilitat de poder tornar a Andorra Telecom en un termini de dos anys.

Pot informar Govern si es respectaran les condicions laborals de les que gaudien els treballadors per la venda del Call Center?

En cas que es proposi una nova relació laboral, pot informar el Govern dels canvis que es proposen?

Pel que fa als deu treballadors que prestaven els seus serveis a Andorra Telecom a través d'ETT tindran un contracte per obra i servei vinculats a clients estables com són Andorra Telecom i Caldea, un model de contractació millor que el contracte tipus ETT.

D'aquestes deu, n'hi ha quatre que tenien contracte indefinit amb les ETT i han estat indemnitzades per les empreses de treball temporal.

A les dues persones que tenien contracte indefinit amb Andorra Telecom i que s'han incorporat a ESPIC se'ls ha respectat les condicions laborals.

Pot informar el Govern dels motius que han motivat aquesta decisió?

Andorra Telecom ha posat en marxa un pla de ruta destinat a internacionalitzar i diversificar la seva activitat. La voluntat és generar nous ingressos davant una eventual caiguda dels revinguts per itinerància, coneguda popularment com a roaming, que permetin a la companyia mantenir els actuals nivells d'inversió en equipaments i innovació. El canvi d'estatuts de la companyia, aprovada per unanimitat al Consell General, ha permès desenvolupar tota una sèrie de projectes paral·lels, entre els quals la creació del Contact center ESPIC. Aquest contact Center no només permet diversificar l'activitat tradicional de l'empresa, aprofitant els

coneixements acumulats des de la creació de la companyia de telecomunicacions i que són altament valorats pels nostres clients, sinó també internacionalitzar l'activitat prestant serveis a empreses estrangeres. Així, el Contact Center ESPIC, no només ha de generar nous fonts d'ingressos per Andorra Telecom sinó també ha de generar riquesa per a Andorra, a tall d'exemple, només afegir que està previst que en el termini de dos anys pugui donar feina a un centenar de persones.

Així, tal i com altres operadors europeus, que ja han externalitzat la explotació del servei d'informació telefònica, Andorra Telecom ha aprofitat la creació de la societat conjunta entre Andorra Telecom i MST, per externalitzar el servei del 111 mantenint el servei sota una estructura òptima i més eficient.

Pot Govern informar si amb la privatització es produeix un estalvi o increment dels costos del servei? (es demana adjuntar un detall dels conceptes comptabilitzats)

No s'ha procedit a cap privatització, per tant s'entén que la pregunta fa referència a l'externalització de l'explotació del servei. En aquest sentit, el traslladar la prestació del servei d'informació telefònica a una empresa mixta participada a parts iguals per Andorra Telecom i MST, ha suposat un estalvi de costos per l'operadora. De forma resumida, per establir el següent càlcul, s'han tingut en compte els costos directes de mà d'obra així com els costos directes de mobiliari, material informàtic i lloguer d'espais. També s'han cotitzat els costos indirectes per tal d'establir el cost total que representa per Andorra Telecom l'explotació del servei d'informació telefònica. Aquest cost es compara amb el cost anual del servei que ESPIC facturarà mensualment a Andorra Telecom i se'n desprèn un estalvi no inferior als 39.000€ anuals. Aquesta xifra no contempla possibles distribució de dividends futurs de la companyia que podrien incrementar l'estalvi.

Andorra la Vella, 17 de febrer del 2016

Jordi Alcobé Font

President del Consell d'Administració