



Govern d'Andorra

MEMÒRIA 2023

Àrea d'Ocupació Formació ocupacional

Departament d'Ocupació i Treball
Ministeri de Presidència, Economia, Treball i
Habitatge

Escaldes-Engordany, setembre del 2024

ÍNDEX

Contingut

1. Objectius.....	3
2. Activitats efectuades	4
2.1. Cursos de formació ocupacional per a persones usuàries del Servei d'Ocupació ..5	
a. Cursos per sector	
b. Pressupost destinat a accions formatives	
c. Planificació anual	
d. Dades de les persones participants	
e. Anàlisi de la certificació	
2.2. Novetats del 2023 en l'àmbit de la formació ocupacional	13
a. Curs de full de càlcul amb Microsoft Excel (nivell avançat)	
b. Curs d'autoprotecció, riscos naturals i primers auxilis	
c. Programa Activa't per a joves de 16 a 25 anys	
d. Taller "Intel·ligència emocional en la recerca de feina"	
2.3. Cursos subvencionats per a persones usuàries del Servei d'Ocupació.....	14
2.4. Accions de capacitació	14
a. Per a persones usuàries del Servei d'Ocupació	
b. Per a persones usuàries de l'Equip de Treball amb Suport	
2.5. Participació i col·laboracions	15
a. Tallers formatius en col·laboració amb el Centre de Formació Professional de la Massana	
b. Tallers formatius en col·laboració amb el Liceu Comte de Foix	
c. Taller formatiu en col·laboració amb l'Escola Andorrana de segona ensenyança d'Encamp	
d. Exposició formativa en col·laboració amb el Departament de Joventut del Comú d'Escaldes-Engordany	
e. Taller formatiu a l'Espai Jovent d'Escaldes-Engordany en col·laboració amb el Centre d'Orientació Educativa i Professional	
f. Itinerari de capacitació laboral en col·laboració amb el Centre Penitenciari	

1. Objectius

El Servei d'Ocupació, adscrit al Departament d'Ocupació i Treball del Ministeri de Presidència, Economia, Treball i Habitatge, s'organitza en diverses unitats, entre les quals hi ha la Unitat d'Orientació i Qualificació, que ofereix els serveis d'orientació i de millora de la qualificació professional.

La capacitació laboral forma part de les polítiques actives d'ocupació que porta a terme el Departament, i està integrada pel conjunt d'accions de formació per a l'ocupació adreçades a l'assoliment o la millora de les competències professionals de les persones assalariades o desocupades.

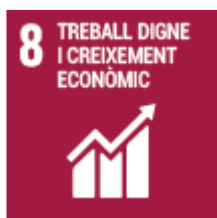
Aquestes accions es materialitzen en formacions ocupacionals, tallers de capacitació i altres activitats, com ara xerrades temàtiques en matèria laboral. Les formacions ocupacionals han de contribuir a millorar la qualificació i perfeccionar competències professionals, mentre que els tallers de capacitació tenen la finalitat de millorar les habilitats per a la recerca de feina i augmentar les possibilitats d'inserció de les persones usuàries del Servei d'Ocupació.

Així, mentre que per a les persones en situació de desocupació la formació ocupacional o la certificació laboral permet obtenir un certificat acreditatiu de l'assistència o de l'aprofitament de l'acció formativa per a les persones demandants d'ocupació en millora, la formació ocupacional té per objecte el perfeccionament dels coneixements teòrics i pràctics, i augmentar el nivell de qualificació.

A aquest efecte, el servei de millora de la qualificació professional, mitjançant una oferta modular de formació, coordinada amb el servei d'orientació professional, té com a objectiu:

- Desenvolupar els coneixements i les competències al llarg de la vida laboral.
- Respondre a les necessitats de les persones i de les empreses.
- Contribuir al desenvolupament de l'economia basada en el coneixement.

Les accions de formació s'emmarquen en l'objectiu 8.



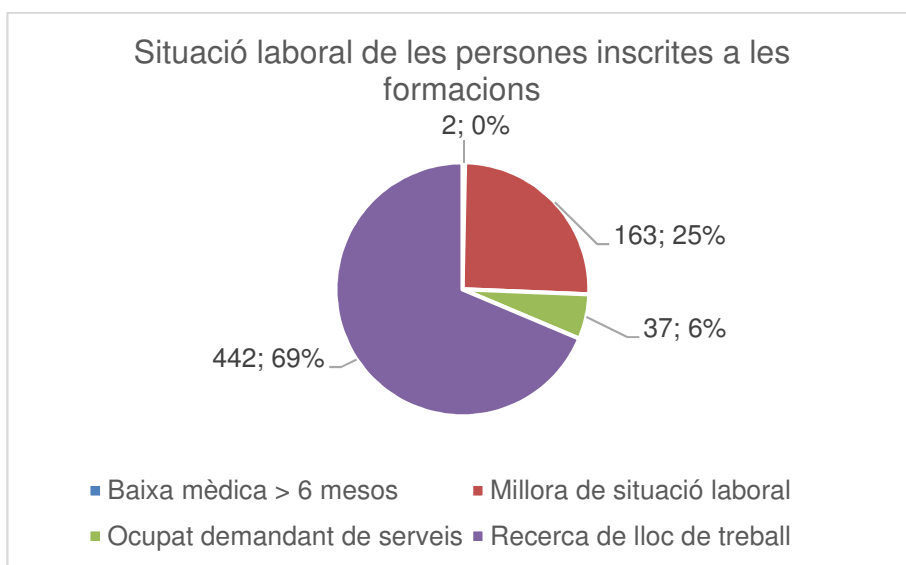
Fomentar el creixement econòmic sostingut, inclusiu i sostenible, l'ocupació plena i productiva i el treball digne per a totes les persones.

2. Activitats efectuades

2.1. Formació ocupacional per a persones usuàries del Servei d'Ocupació

L'any 2023, el Servei d'Ocupació ha organitzat 59 formacions ocupacionals amb un total de 644 inscripcions. Cal indicar que una mateixa persona es pot inscriure a diverses accions formatives.

D'aquestes 644 inscripcions, en el moment de fer la formació, 442 persones estaven inscrites en recerca de lloc de treball i 163 en millora de situació laboral.



Cal destacar que, d'entre les 163 inscripcions de persones inscrites en millora de situació laboral, és a dir, que treballen però que cerquen una feina millor, 50 (30,67%) eren fetes per persones contractades a través del programa de foment de la contractació mitjançant el sector públic.

a. Cursos per àmbit

Àmbit	2022	2023	Variació anual
Administració	17	14	-18%
Comerç	7	4	-43%
Competencial	24	17	-29%
Hoteleria	2	1	-50%
Idiomes	10	6	-40%
Logística	7	4	-43%
Oficis	2	1	-50%
Ofimàtica	15	12	-20%
Total general	84	59	-30%

En comparació amb l'any 2022, el 2023 s'ha organitzat un nombre inferior d'accions formatives per la disminució del nombre de persones sol·licitants, en haver-hi menys persones inscrites al Servei d'Ocupació.

Del total de 59 cursos de formació ocupacional efectuats, destaquen els cursos competencials, que són els més nombrosos (17 cursos, és a dir, un 28,8% del total). Els cursos professionalitzadors en l'àmbit dels oficis i de l'hoteleria són els menys freqüents (2 cursos, és a dir, un 3,38% del total).

El 2023 es van anul·lar 3 cursos per manca d'assistents: el de cambrer/a de pisos, el d'ajudant/a de cambrer i el d'ajudant/a de lampista.

A continuació es detallen les formacions específiques de cada àmbit:

Administració:

Administració bàsica
Habilitats del secretari o secretària de direcció
Comptabilitat, nivell bàsic
Comptabilitat, nivell 2

Comerç:

Tècniques i competències per a la venda
Agent comercial
Màrqueting de mitjans socials: gestió de xarxes

Competencials:

Treball en equip
Organització i planificació
Imatge professional
Gestió de conflictes
Comunicació eficaç
Iniciativa
Lideratge
Confiança i seguretat en un mateix

Hoteleria:

Recepcionista d'hotel
Ajudant/a de cambrer
Cambrer/a de pisos

Idiomes:

Anglès inicial, nivell 1
Anglès inicial, nivell 2
Francès inicial, nivell 1
Francès inicial, nivell 2

Logística:

Auxiliar de magatzem i logística
Carretons elevadors

Oficis:

Ajudant electricista
Ajudant lampista/calefactor

Ofimàtica:

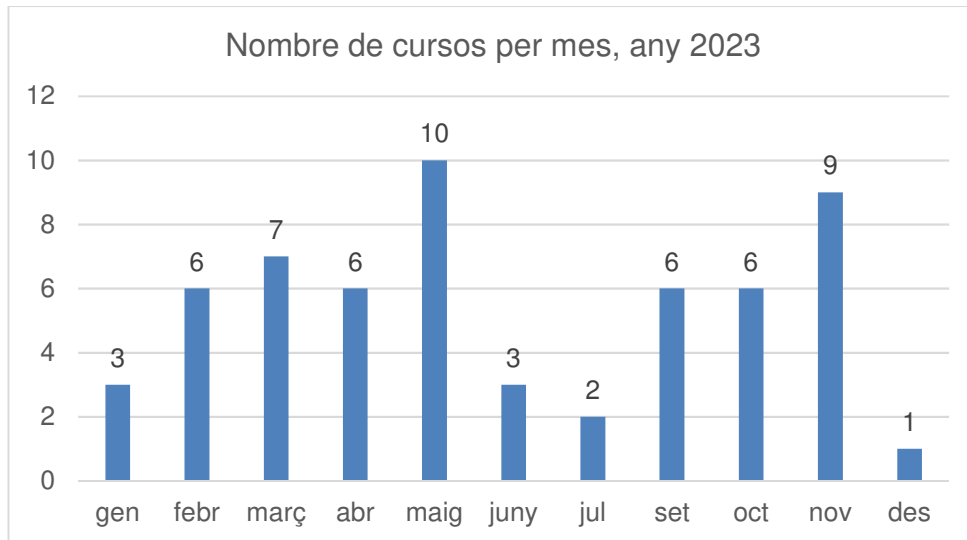
Tractament de textos amb Microsoft Word (nivell bàsic)
Tractament de textos amb Microsoft Word (nivell mitjà)
Full de càlcul amb Microsoft Excel (nivell bàsic)
Full de càlcul amb Microsoft Excel (nivell mitjà)
Introducció a la informàtica i Internet
Presentacions amb Microsoft PowerPoint (nivell bàsic)

b. Pressupost destinat a accions formatives

El Servei d'Ocupació ha invertit un total de 120.192,50 € en accions de formació ocupacional l'any 2023.

Àmbit	Import formacions 2023	Import formacions 2022
Ofimàtica	28.083,00 €	33.758,00 €
Comerç	9.375,00 €	19.875,00 €
Idiomes	12.125,00 €	9.600,00 €
Administració	27.438,50 €	35.700,00 €
Competencial	29.176,00 €	31.785,50 €
Logística	7.960,00 €	11.720,00 €
Oficis	5.900,00 €	14.220,00 €
Hoteleria	3.750,00 €	7.450,00 €
Total general	120.192,50 €	164.108,50 €

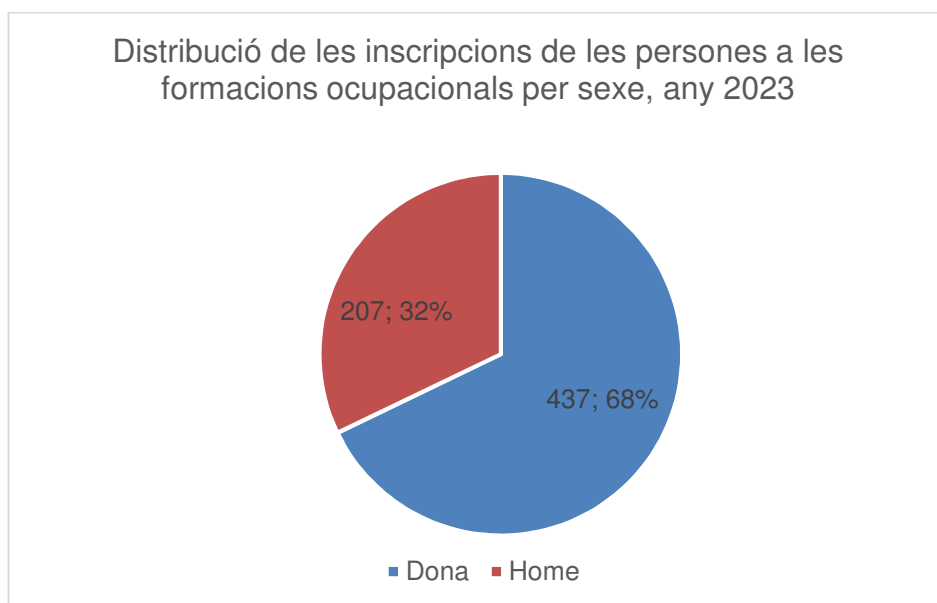
c. Planificació anual

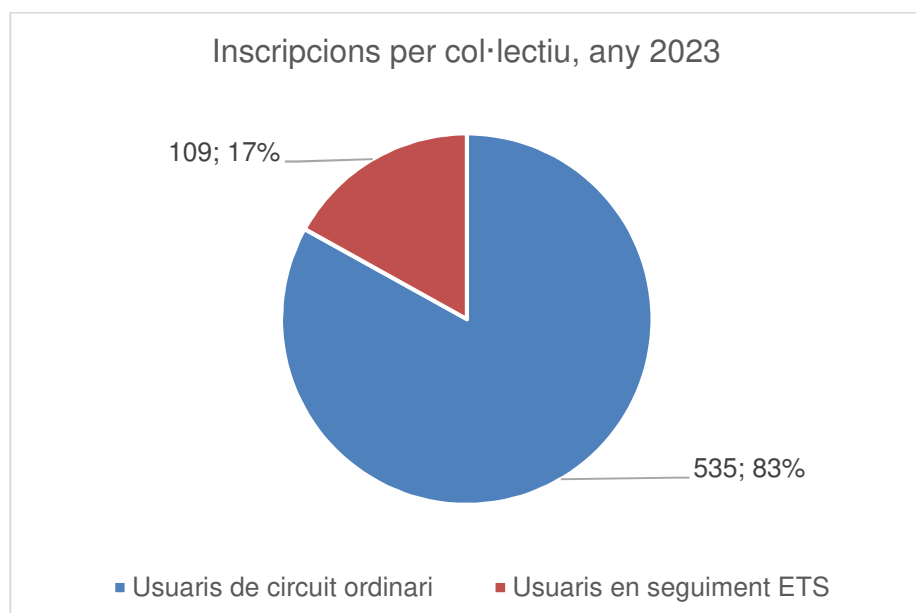
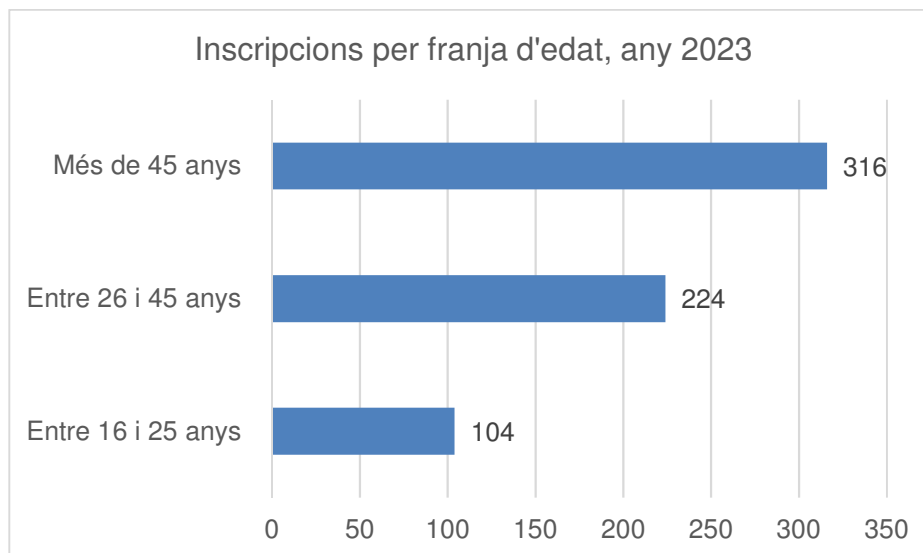
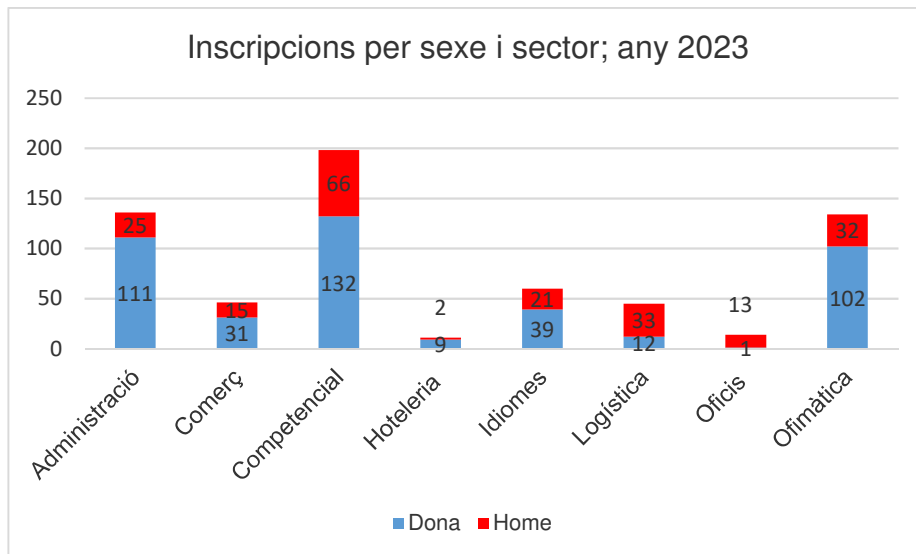


Els cursos de formació ocupacional es planifiquen i s'imparteixen al llarg de l'any, excepte al mes d'agost, per la baixa demanda de formació en període estival.

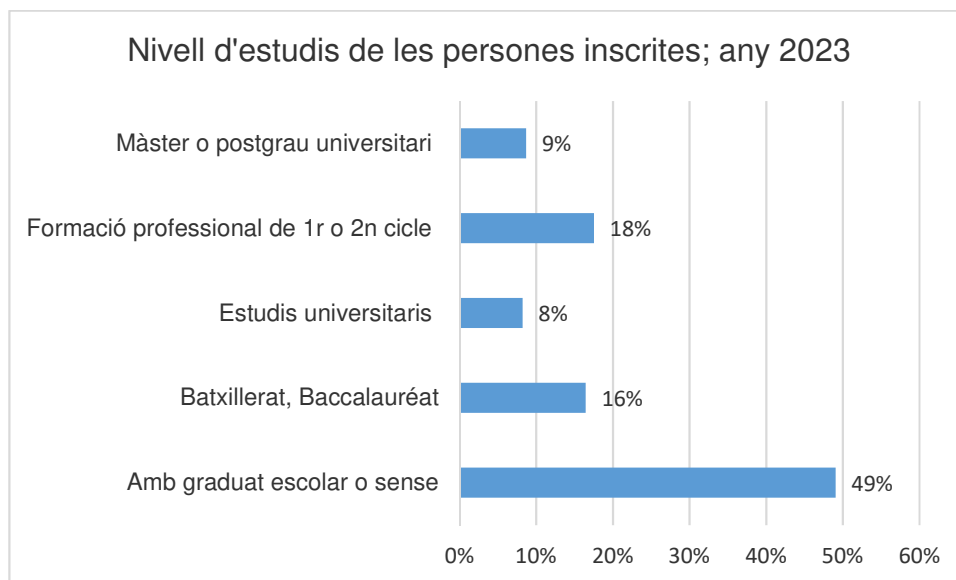
d. Dades de les persones participants

L'any 2023, s'han registrat 644 inscripcions, de les quals 437 eren de dones (68% del total) i 207 d'homes (32% del total) als cursos de formació ocupacional. El percentatge d'inscripcions d'homes és més alt en cursos del sector dels oficis i la logística, mentre que hi ha més inscripcions de dones en cursos competencials, d'administració, d'idiomes i d'ofimàtica.

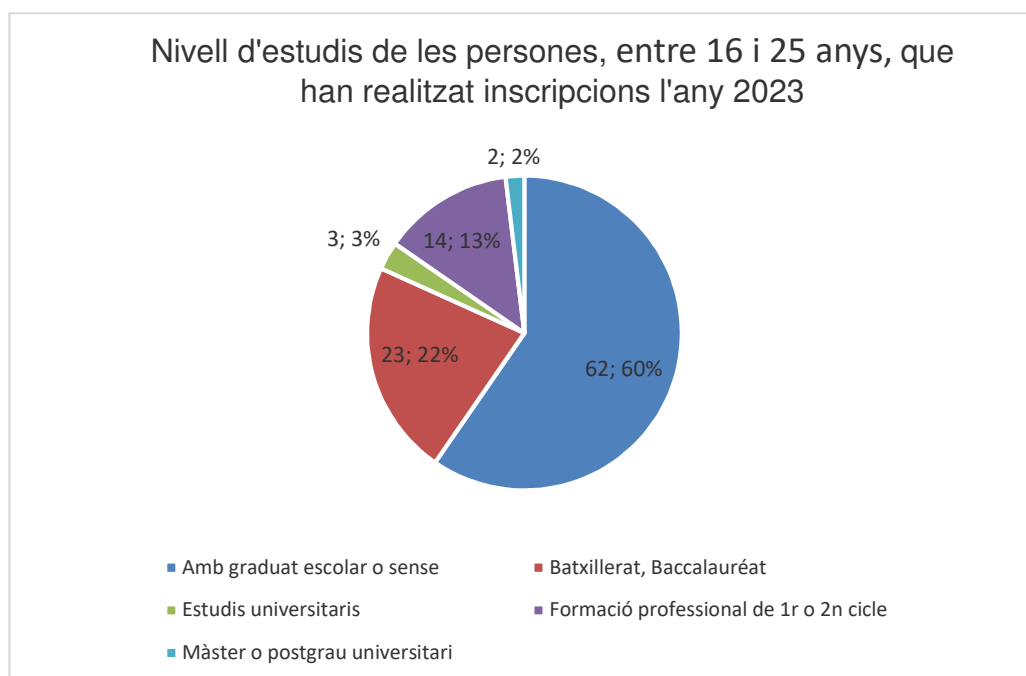




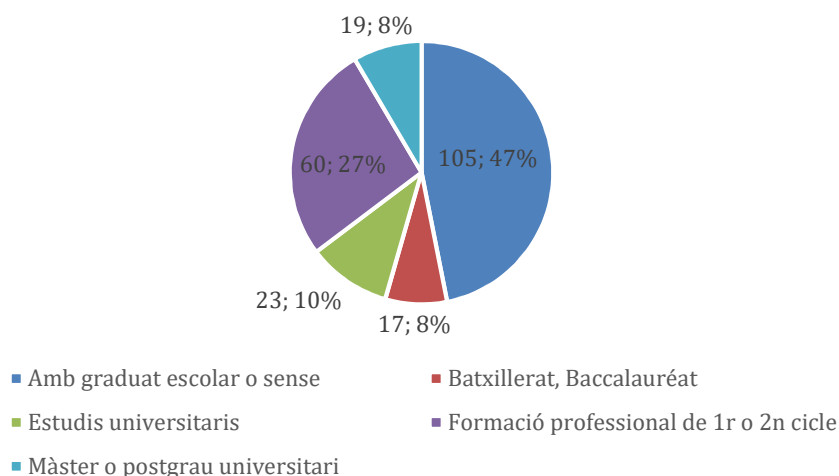
Un 17% de les inscripcions a formacions ocupacionals durant el 2023 són de persones que formen part de col·lectius en situació de vulnerabilitat o en situació de discapacitat, i estaven en seguiment per part de l'Equip de Treball amb Suport del Servei d'Ocupació.



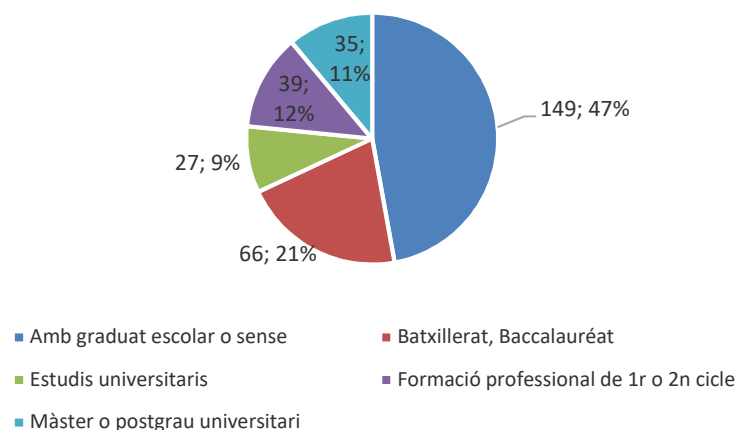
El 49% de les inscripcions són de persones que tenen un nivell acadèmic inferior o igual al graduat escolar.



Nivell d'estudis de les persones, de 26 a 45 anys, que han realitzat inscripcions l'any 2023



Nivell d'estudis de les persones, de més de 45 anys, que han realitzat inscripcions l'any 2023



e. Anàlisi de la certificació

En acabar cada acció formativa la persona que hi participa obté un certificat d'assistència per als cursos competencials i un certificat de superació dels coneixements per als cursos professionalitzadors, d'idiomes i d'ofimàtica.

L'any 2023, el percentatge de certificació ha estat del 66%, fet que representa un lleuger increment respecte a l'any anterior, en què el percentatge de certificació va ser del 61%.

Els cursos amb més certificació són els cursos d'administració, idiomes i competencials, mentre que els cursos amb certificació inferior són els d'oficis.

Àmbit	2022	2023
Administració	61%	68%
Comerç	61%	67%
Competencial	70%	68%
Hoteleria	51%	73%
Idiomes	36%	68%
Logística	66%	66%
Oficis	73%	43%
Ofimàtica	58%	64%
Total general	61%	66%

Motius de no certificació

En la taula següent es mostren els motius de no certificació per part de les persones inscrites a les formacions ocupacionals.

En un 36,7% dels casos es tracta d'un desistiment injustificat, és a dir, no arriben a iniciar la formació o bé no la finalitzen, sense informar-ne del motiu, i en un 11,4% dels casos la persona abandona el curs perquè ha trobat feina.

Motiu de no certificació	Total
Desistiment injustificat	36,7%
Desistiment per nivell no apropiat	1,4%
Desistiment, el curs no compleix les seves expectatives	0,5%
Ha trobat feina	11,4%
Incompatibilitat horària imprevista	9,0%
Malaltia	13,8%
Motius familiars	6,2%
No assisteix al 80% de les hores	11,4%
No supera la prova de coneixements	9,5%
Total general	100,0%

2.2. Novetats del 2023 en l'àmbit de la formació ocupacional

a. Curs de full de càlcul amb Microsoft Excel (nivell avançat)

El Servei d'Ocupació va organitzar una formació de 25 hores dirigida als usuaris del servei que ja tenien un nivell mitjà en full de càlcul, amb l'objectiu que obtinguessin els coneixements bàsics d'un nivell més alt del programa.

Es treballa a partir d'una metodologia teòrica, però sobretot pràctica.

L'any 2023, s'han beneficiat de la formació un total de 15 persones.

b. Curs d'autoprotecció, riscos naturals i primers auxilis

El Servei d'Ocupació, en col·laboració amb el Departament de Prevenció i Extinció d'Incendis i Salvaments, el Departament de Protecció Civil i Gestió d'Emergències, i Andorra Recerca i Innovació, organitza una formació de 13 hores per formar les persones en les accions de prevenció i socors perquè la víctima no empitjori, i identificació i reconeixement dels riscos naturals als territoris nacional i internacional.

El 2023, hi va haver dos convocatòries de les quals se'n van beneficiar un total de 22 persones.

c. Programa Activa't

El Servei d'Ocupació, amb l'objectiu de prevenir i reduir la desocupació en joves de 16 a 25 anys, va organitzar el darrer trimestre del 2023 un programa de capacitació que té per objectiu orientar i formar joves en recerca de feina, així com introduir-los al món laboral, mitjançant experiències ocupacionals en el lloc de treball.

El programa inclou accions d'orientació i tutorització individuals, una formació professionalitzadora transversal i una experiència ocupacional d'una setmana en empreses seleccionades segons les característiques i les preferències de cada participant.

El programa de formació es compon de quatre mòduls, distribuïts en quatre sessions d'una durada de quatre hores cadascuna. El contingut del programa pretén capacitar els joves en competències transversals i transmetre informació rellevant sobre el mercat de treball, mitjançant una experiència vivencial. Els mòduls del programa de formació són els següents:

1. Mercat de treball i contracte de treball
2. Milloro les meves habilitats comunicatives
3. M'empodero
4. Superar una entrevista de feina

El 2023, han participat en el programa un total de 8 joves, d'entre 17 i 30 anys.

d. Taller “Intel·ligència emocional en la recerca de feina”

El Servei d'Ocupació ha organitzat el 2023 dos tallers formatius d'una durada de 12 h cadascun, amb l'objectiu d'acompanyar les persones desocupades per treballar l'autoconeixement, millorar l'autoestima i proporcionar eines d'intel·ligència emocional per aprendre a regular les emocions en les interaccions en l'àmbit laboral.

El 2023, han participat en els tallers un total de 8 persones.

2.3. Cursos subvencionats per a persones inscrites al Servei d'Ocupació

El Servei d'Ocupació inclou, en el seu catàleg de formacions, cursos específics mitjançant empreses col·laboradores que s'adiuen amb l'orientació de les persones usuàries a les quals se subvenciona i permet millorar l'ocupabilitat.

L'any 2023, el Servei d'Ocupació ha subvencionat 17 cursos a persones usuàries del Servei d'Ocupació.

Curs subvencionat	Persones usuàries	Imports subvencionat
Manipulació d'aliments – Modalitat en línia	8	200,00 €
Manipulació d'aliments – Modalitat presencial	6	198,00 €
Manipulació d'aliments – Actualització - Modalitat en línia	1	15,00 €
Al·lèrgies i intoleràncies alimentàries - Modalitat en línia	2	60,00 €
Total general	17	473,00 €

2.4. Accions de capacitatació laboral

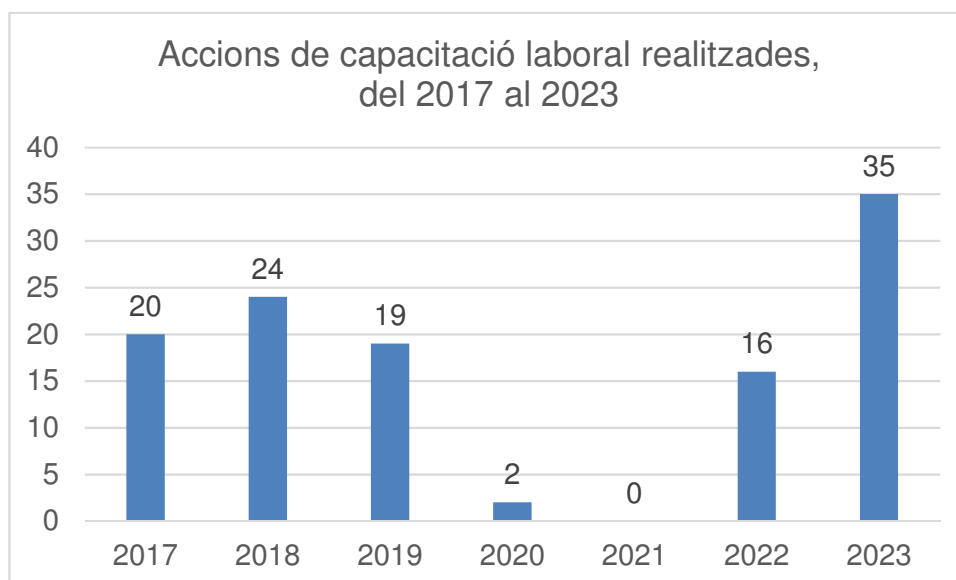
a. Per a persones usuàries del Servei d'Ocupació

El Servei d'Ocupació organitza tallers de capacitatació que tenen com a objectiu millorar les habilitats per a la recerca de feina i augmentar la capacitat d'inserció de les persones que hi participen.

L'any 2023, el Servei d'Ocupació ha organitzat els tallers següents: “Eines per a la recerca de feina”, “Com elaborar un currículum competent” i “Els 10 errors que no s'han de cometre en una entrevista de feina”. S'han fet un total d'11 tallers de capacitatació dels quals se n'han beneficiat 60 persones.

A banda d'això, es van organitzar els 2 tallers presencials i els 2 seminaris en línia de capacitatació següents: “Tinc més de 50 anys... quines oportunitats laborals puc

tenir?”, “Com treure profit del teu perfil LinkedIn”, “Com podem evitar errors en una entrevista en línia?” i “El procés de selecció i l’entrevista de treball: què cal tenir en compte?”. S’hi van inscriure un total de 47 persones.



*Els anys 2020 i 2021, la crisi sanitària va dificultar la realització de formacions i no es van poder fer tallers de capacitacions fins al 2022.

b. Per a persones usuàries de l'Equip de Treball amb Suport

El Servei d'Ocupació, amb l'objectiu de donar resposta a les necessitats detectades pels professionals de l'Equip de Treball amb Suport, ha organitzat dos tallers formatius dirigits a col·lectius en situació de vulnerabilitat. Aquests tallers tenen com a objectiu informar i sensibilitzar els usuaris sobre diferents àmbits relatius a l'ocupació. Durant el quart trimestre de l'any 2023, el Servei d'Ocupació ha organitzat el taller de “Drets i deures dels treballadors” i el taller de “Relacions interpersonals al lloc de treball”, dels quals se n'han beneficiat un total d'11 persones.

2.5. Participació i col·laboracions

El 2023, el Servei d'Ocupació ha ofert els tallers específics següents a centres educatius i altres entitats:

- **8 de febrer i 18 d'abril del 2023 – Centre de Formació Professional Inicial de la Massana**

El Servei d'Ocupació va impartir dos tallers en matèria d'ocupació a les aules de les dos especialitats del Centre de FPI de la Massana: un taller informatiu que tenia per

objecte informar els joves de l'estat actual del mercat laboral andorrà i donar a conèixer les diferents eines al seu abast per optimitzar la recerca de feina, i un altre taller amb l'objectiu d'ajudar els alumnes a preparar-se per a futures entrevistes de treball.

- 17 de febrer del 2023 – Alumnes del Liceu Comte de Foix

El Servei d'Ocupació va impartir un taller per donar consells als joves sobre com afrontar la seva primera entrevista laboral amb èxit per als alumnes de primer i segon curs del CAP Assistant technique en milieu familial et collectif del Liceu Comte de Foix.

- 24 d'abril del 2023 – Alumnes de l'Escola Andorrana de segona ensenyança d'Encamp

El Servei d'Ocupació, conjuntament amb el Servei d'Inspecció de Treball, van fer dos xerrades als alumnes de 4t d'ESO en matèria de drets i deures laborals.

- 2 i 3 de maig del 2023 – Programa OKUPA'T – Comú d'Escaldes-Engordany

El Departament de Joventut del Comú d'Escaldes-Engordany va organitzar la quarta edició del programa d'inserció laboral Okupa't, orientat a joves en risc d'exclusió social, i el Departament d'Ocupació i Treball va col·laborar-hi oferint dos tallers: el taller de mercat laboral i presentació del Servei d'Ocupació (Servei d'Ocupació) i el taller de drets i deures del treballador (Servei d'Inspecció de Treball).

- Abril i maig del 2023 – Centre Penitenciari

El 2023 ha tingut lloc una nova edició del Programa de capacitació laboral per als interns del Centre Penitenciari que puguin sol·licitar la semilibertat en un període inferior a sis mesos, amb l'objectiu de donar-los a conèixer la situació actual del mercat laboral i millorar les seves possibilitats d'inserció laboral.

La dita formació, d'una durada de 6 hores repartides en quatre setmanes, és impartida al Centre Penitenciari per tècnics de formació i d'orientació del Servei d'Ocupació.

- 18 d'octubre del 2023 – Usuaris i educadors del programa Fent Camí

El Servei d'Ocupació va fer una presentació dels serveis que ofereix a les persones usuàries del programa Fent Camí de la Fundació Privada Nostra Senyora de Meritxell, i als seus educadors. Van assistir-hi un total de 15 persones.

- 13, 14, 16, 24 i 30 de novembre del 2023 – Alumnes del Liceu Comte de Foix

El Servei d'Ocupació va impartir tres tallers als alumnes de segon curs del BAC Pro Commerce del Liceu Comte de Foix: un taller per informar els joves de l'estat actual del mercat laboral andorrà i donar a conèixer les diferents eines al seu abast per optimitzar la recerca de feina; un taller de com elaborar un bon currículum i una carta de motivació correcta, i un altre taller en què l'objectiu era presentar als joves claus específiques per superar amb èxit una entrevista de feina.

- **11, 15 i 17 de novembre del 2023 - Alumnes del Liceu Comte de Foix**

El Servei d'Ocupació va impartir un taller als alumnes de BacPro Commerce del Liceu Comte de Foix per informar-los de l'estat actual del mercat laboral andorrà i donar-los a conèixer diferents eines al seu abast per optimitzar la recerca de feina, i dos tallers per presentar als joves claus específiques per superar amb èxit una entrevista de feina.

- **27 de novembre del 2023 – Taules professionals del Centre d'Orientació Educativa i Professional (COEP)**

El Servei d'Ocupació va participar en les taules professionals per a joves organitzades pel COEP, adscrit al Departament de Joventut, en què van participar professionals de diferents sectors del país. Es va organitzar un taller per presentar als joves claus específiques per superar amb èxit una entrevista de feina i per donar a conèixer el Servei d'Ocupació i els seus serveis.

Quadre resum i durada dels tallers:

Tipus de capacitatció	Hores	Destinatari
Taller "Mercat laboral i eines de recerca de feina"	2	FPI - 1r Manteniment d'Habitatges i Instal·lacions FPI - 1r Serveis comercials i logística
Taller "Entrevista"	2	Liceu Comte de Foix: CAP 1 i CAP 2 assistant technique en milieux familial et collectif
Presentació "Fent Camí" a les famílies i els usuaris	1	Educadors, familiars i usuaris del programa Fent Camí
Taller "Entrevista"	1,5 1,5	FPI - 2n Manteniment d'Habitatges i Instal·lacions FPI - 2n Serveis comercials i logística
Capacitacions al Centre Penitenciari	6	Usuaris del Centre Penitenciari
Presentació: Drets i deures dels treballadors	2,5	Alumnes EASEE
Drets i deures dels treballadors	1,25	Participants programa Okupa't
Taller "Mercat laboral i eines de recerca de feina"	2	Participants programa Okupa't
Presentació del SOA a Fent Camí	1	Educadores i usuaris del programa Fent Camí
Taller "Mercat laboral i eines de recerca de feina"	2	Seconde BAC Pro Commerce
Taller "Currículum i carta de motivació"	2	Seconde BAC Pro Commerce
Taller "Els 10 errors a no cometre en una entrevista de feina"	2	Seconde BAC Pro Commerce
Taller "Entrevista"	1	Joves COEP