

MEMÒRIA 2021

Servei d'Intermediació Laboral:

Agència de col·locació. N^o: 0900000124. EMO 123/2012/156

INSTITUT MUNICIPAL D'OCUPACIÓ SALVADOR



INDEX

INTRODUCCIÓ	1
SERVEI D'INTERMEDIACIÓ LABORAL: AGÈNCIA DE COL·LOCACIÓ	2
09 0000124 (EMO/123/2010 DE 30 DE SETEMBRE)	2
Mètode de treball	3
Indicadors de l'any 2021	7
LES PERSONES QUE BUSQUEN FEINA (característiques)	7
Les 10 ocupacions més sol·licitades per les persones en recerca de feina.	10
LES OFERTES DE LES EMPRESES	11
Sectors econòmics al quals pertanyen els llocs de treball a cobrir	12
Les ocupacions amb més de 20 ofertes (empreses)	16
LA QUALITAT DEL SERVEI	17

Introducció

L'Institut Municipal d'Ocupació (IMO) és un organisme autònom, adscrit a la Regidoria d'Ocupació, Responsabilitat Social i Horta, a través del qual l'Ajuntament de Lleida implementa i activa les polítiques actives d'ocupació (PAO).

Durant l'any 2021, hem desenvolupat diferents programes que han millorat l'ocupabilitat de les persones treballadores i hem donat suport a empreses en la preselecció de candidats i candidates, en el foment de la contractació i en l'actualització dels coneixements empresarials.

Missió

Millorar l'ocupabilitat de les persones i la competitivitat responsable de les empreses, en l'àmbit de l'ocupació, per tal d'assolir un desenvolupament local sostenible.

Visió

Ser líders en la millora de l'ocupabilitat de les persones i en la promoció de la competitivitat responsable de les empreses mitjançant l'impuls de xarxes de cooperació, la innovació de serveis, l'aprofitament d'actius interns i externs i la creació de valor públic.

Línies estratègiques

1. Coordinació amb les entitats que treballen en l'àmbit de l'ocupació a Lleida.
2. Planificació de les polítiques actives d'ocupació adaptades a les necessitats de Lleida.
3. Garantir la qualitat i incrementar l'eficàcia i l'eficiència dels serveis.
4. Aprofundir en les relacions de cooperació Público privada.
5. Adequar programes i eines específiques a les necessitats dels col·lectius en risc d'exclusió.

Els nostres Valors



Els ODS relacionats amb la nostra feina.





Servei d'Intermediació Laboral: Agència de Col·locació

09 00000124 (EMO/123/2010 de 30 de setembre)

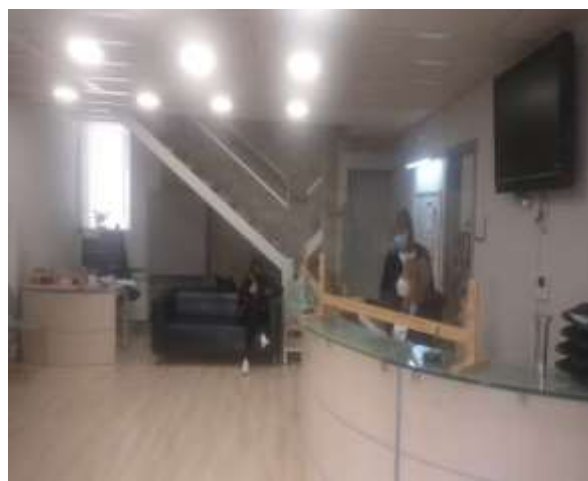
Des de l'any 2012, tenim el reconeixement del "Servicio Público de Empleo" com a Agència de Col·locació i durant els anys 2014, 2015, 2016 i 2017 vam gestionar el programa **d'Agència de col·locació col·laboradora** amb la Generalitat de Catalunya.

Això ens va permetre, de manera temporal, treballar amb un programa subvencionat, de durada determinada i amb un número de persones concretes enviades directament pel SOC.

En aquest moment no gestionem aquest programa però continuem sent Agència de Col·locació.

Les tasques d'aquesta Agència són, per una banda, identificar i gestionar les ofertes de treball facilitant a les empreses les persones treballadores més apropiades segons la definició del lloc de treball i les necessitats de l'empresa, així com la informació dels programes, subvencions i tipologia de contractes existents en el moment. Per altra banda, a les persones que estan buscant feina, se'ls ofereix l'acollida, una entrevista molt estructurada per determinar el seu perfil professional oferint-los els projectes que estan en actiu, informació i orientació, a més de les ofertes d'ocupació actives, si són adequades al seu perfil.

Aquest servei és presencial i també en línia.

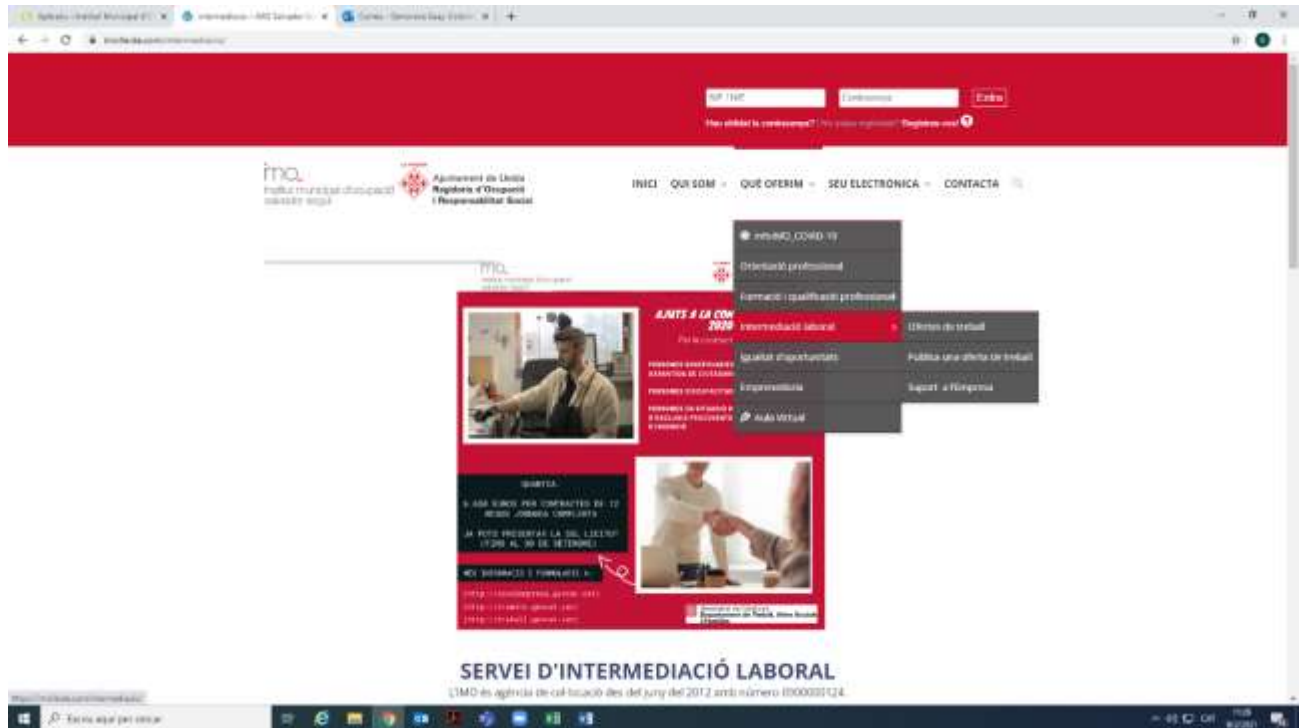


Generalitat
de Catalunya



Mètode de treball

Des del web de l'IMO es poden fer diferents accions relacionades amb el **Servei d'Intermediació Laboral** i les ofertes de treball:



Es pot consultar totes les ofertes que tenim en gestió.



Data	Oferta	Estat de l'oferta
01/02/2014	0194 Administració Social i Jurídica	ESTAT
01/02/2014	0195 Administració Social i Jurídica	LLIBRE
01/02/2014	0196 Administració Social i Jurídica	LLIBRE
01/02/2014	0197 Administració Social i Jurídica	LLIBRE
01/02/2014	0198 Administració Social i Jurídica	LLIBRE
01/02/2014	0199 Administració Social i Jurídica	LLIBRE
01/02/2014	0200 Administració Social i Jurídica	LLIBRE
01/02/2014	0201 Administració Social i Jurídica	LLIBRE
01/02/2014	0202 Administració Social i Jurídica	LLIBRE
01/02/2014	0203 Administració Social i Jurídica	LLIBRE
01/02/2014	0204 Administració Social i Jurídica	LLIBRE
01/02/2014	0205 Administració Social i Jurídica	LLIBRE
01/02/2014	0206 Administració Social i Jurídica	LLIBRE
01/02/2014	0207 Administració Social i Jurídica	LLIBRE
01/02/2014	0208 Administració Social i Jurídica	LLIBRE
01/02/2014	0209 Administració Social i Jurídica	LLIBRE
01/02/2014	0210 Administració Social i Jurídica	LLIBRE
01/02/2014	0211 Administració Social i Jurídica	LLIBRE
01/02/2014	0212 Administració Social i Jurídica	LLIBRE
01/02/2014	0213 Administració Social i Jurídica	LLIBRE
01/02/2014	0214 Administració Social i Jurídica	LLIBRE
01/02/2014	0215 Administració Social i Jurídica	LLIBRE
01/02/2014	0216 Administració Social i Jurídica	LLIBRE
01/02/2014	0217 Administració Social i Jurídica	LLIBRE
01/02/2014	0218 Administració Social i Jurídica	LLIBRE
01/02/2014	0219 Administració Social i Jurídica	LLIBRE
01/02/2014	0220 Administració Social i Jurídica	LLIBRE
01/02/2014	0221 Administració Social i Jurídica	LLIBRE
01/02/2014	0222 Administració Social i Jurídica	LLIBRE
01/02/2014	0223 Administració Social i Jurídica	LLIBRE
01/02/2014	0224 Administració Social i Jurídica	LLIBRE
01/02/2014	0225 Administració Social i Jurídica	LLIBRE
01/02/2014	0226 Administració Social i Jurídica	LLIBRE
01/02/2014	0227 Administració Social i Jurídica	LLIBRE
01/02/2014	0228 Administració Social i Jurídica	LLIBRE
01/02/2014	0229 Administració Social i Jurídica	LLIBRE
01/02/2014	0230 Administració Social i Jurídica	LLIBRE
01/02/2014	0231 Administració Social i Jurídica	LLIBRE
01/02/2014	0232 Administració Social i Jurídica	LLIBRE
01/02/2014	0233 Administració Social i Jurídica	LLIBRE
01/02/2014	0234 Administració Social i Jurídica	LLIBRE
01/02/2014	0235 Administració Social i Jurídica	LLIBRE
01/02/2014	0236 Administració Social i Jurídica	LLIBRE
01/02/2014	0237 Administració Social i Jurídica	LLIBRE
01/02/2014	0238 Administració Social i Jurídica	LLIBRE
01/02/2014	0239 Administració Social i Jurídica	LLIBRE
01/02/2014	0240 Administració Social i Jurídica	LLIBRE
01/02/2014	0241 Administració Social i Jurídica	LLIBRE
01/02/2014	0242 Administració Social i Jurídica	LLIBRE
01/02/2014	0243 Administració Social i Jurídica	LLIBRE
01/02/2014	0244 Administració Social i Jurídica	LLIBRE
01/02/2014	0245 Administració Social i Jurídica	LLIBRE
01/02/2014	0246 Administració Social i Jurídica	LLIBRE
01/02/2014	0247 Administració Social i Jurídica	LLIBRE
01/02/2014	0248 Administració Social i Jurídica	LLIBRE
01/02/2014	0249 Administració Social i Jurídica	LLIBRE
01/02/2014	0250 Administració Social i Jurídica	LLIBRE

Si la persona està donada d'alta al nostre Servei, es pot registrar a l'oferta com a precandidata. Aquesta precandidatura és valorada per les agents

d'intermediació laboral i, si és adequada a l'oferta, s'envia el CV a l'empresa informant de l'enviament a la persona interessada.

Publicació d'ofertes:

En aquest apartat del web les empreses sol·liciten la gestió d'una oferta de treball.

El procediment que seguim quan l'empresa ha entrat l'oferta, és trucar-la per ajustar bé el perfil què necessiten. D'aquesta manera, elaborem l'oferta i la publiquem al web i al tauler d'anuncis de les nostres oficines.





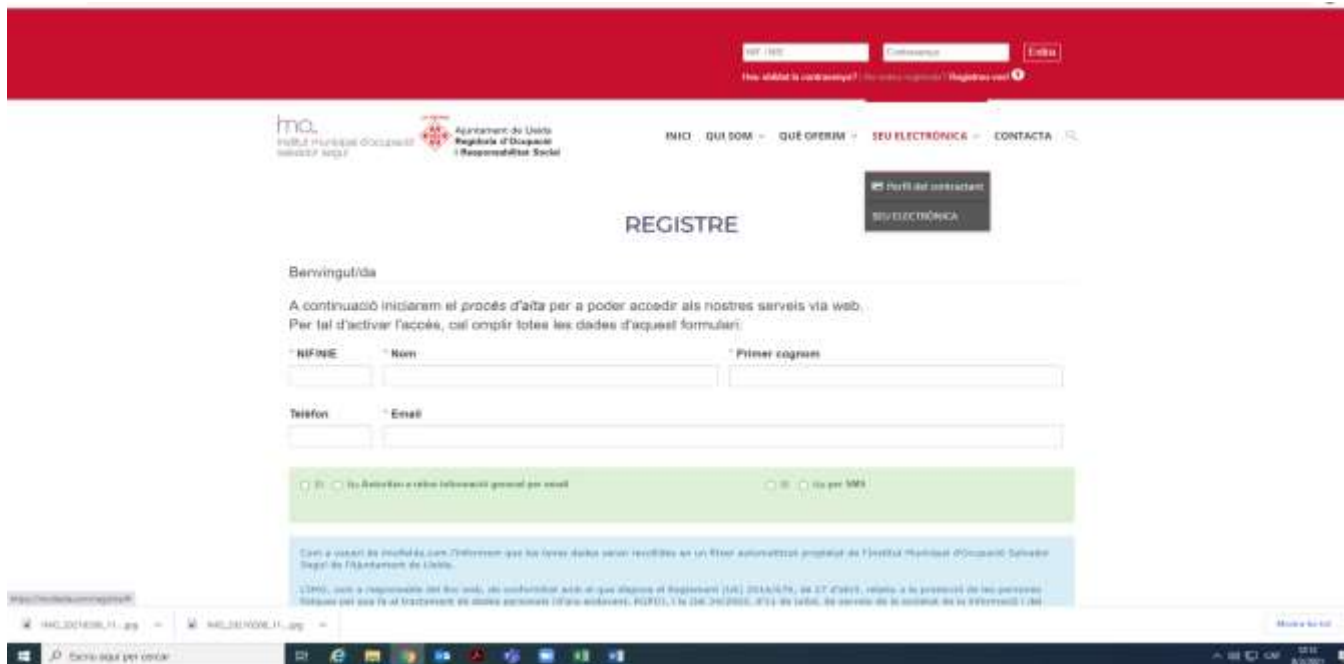
La selecció de persones candidates es fa valorant els CV que tenim d'alta al Servei.

Suport a les empreses

En aquest apartat l'empresa pot trobar diferent informació respecte a ajuts a la contractació, tipologia de contractes, formació per l'empresa, etc...



També, des del web una persona es pot registrar com a usuària per trobar feina o com alumna d'un curs o usuària d'un programa.



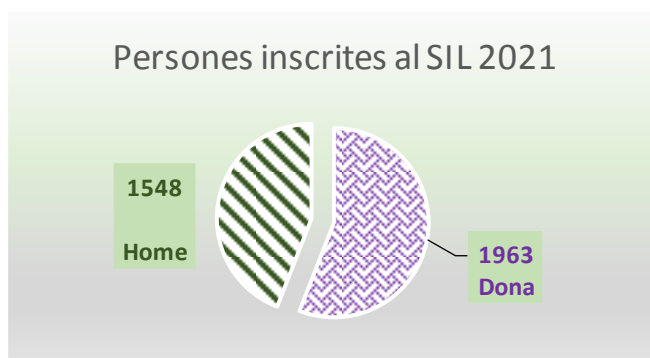
Indicadors de l'any 2021

SERVEI D'INTERMEDIACIÓ LABORAL

Ofertes gestionades pel SIL	1076
Persones contractades	761
Llocs de treball coberts	810
Currículums valorats	7324
Currículums enviats a empreses	3305
Total de persones ateses al servei	3511

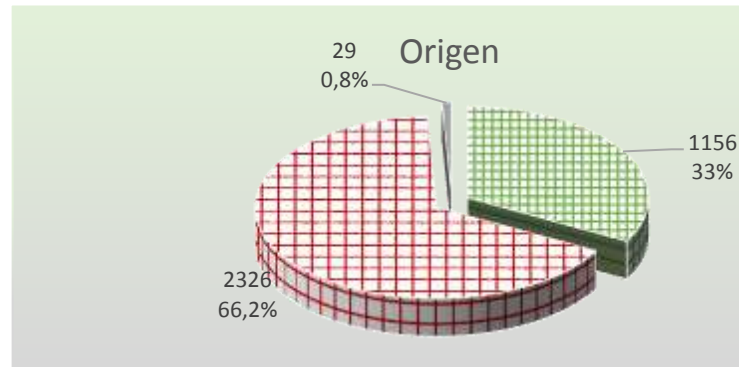
LES PERSONES QUE BUSQUEN FEINA (característiques)

El nombre de persones ateses a l'agència de col·locació durant l'any 2021 ha estat un total de 3.511. Aquest any s'ha anat tornant a la normalitat quant al sexe ja que, les dones superen al homes , el 56% han estat dones i el 44% homes.



Origen

Durant l'any 2020 el número de persones estrangeres que havien vingut a l'IMO buscant feina suposava el 43% de total. Aquest any **2021** s'ha experimentat una baixada fins al 33%.

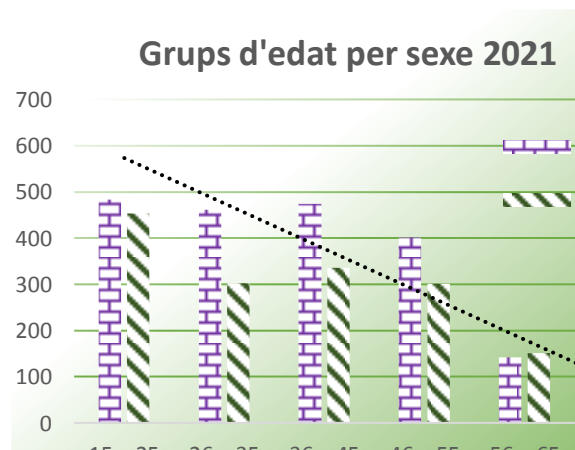
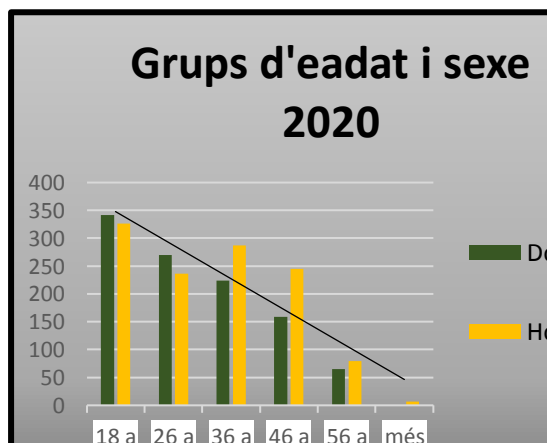


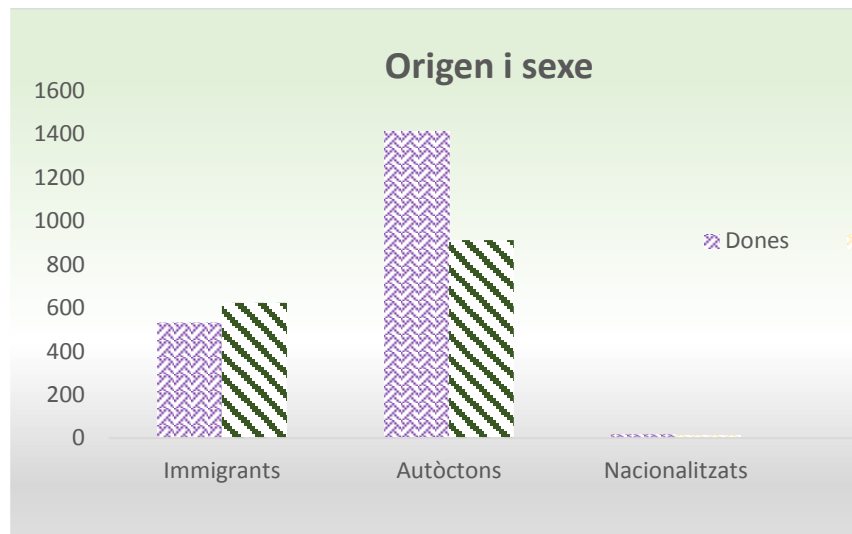
Edat i sexe

Comparem els dos gràfics.

Observem clarament que durant el primer any de pandèmia el nombre de dones buscant feina baixa en gairebé tots els trams d'edat, aquest és un comportament normal en situació d'atur alt, les dones tornen a casa i els homes són els que busquen feina.

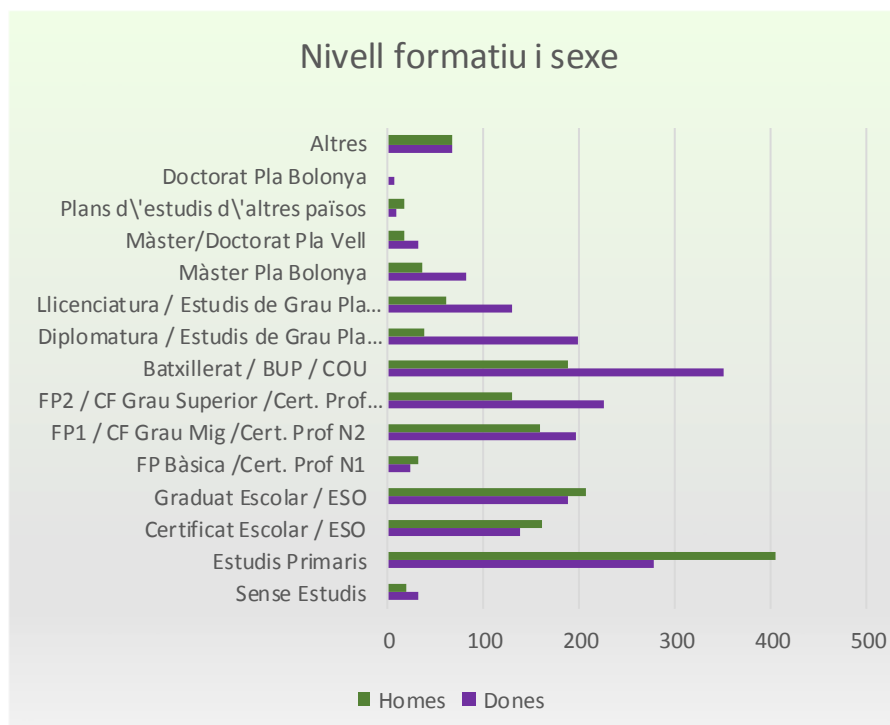
Comprovem que durant l'any 2021 les dones surten de casa i superen als homes en tots els trams d'edat.





En aquest gràfic es veu clarament que l'origen també determina la diferència entre homes i dones, al grup d'immigrants, els homes superen a les dones mentre que, en el grup d'autòctons, les dones superen un 20% als homes.

La dona continua tenint més nivell formatiu que l'home. Conforme pugem el nivell formatiu, baixa la concurrència de l'home. Així doncs, veiem que sense estudis, estudis primaris, certificat i graduat escolar, els homes són més nombrosos, mentre que les dones despunten en batxillerat, FP grau superior i formació universitària. El grup d'FP de grau bàsic s'igualava.



Les **10 ocupacions** més sol·licitades per les persones en recerca de feina.

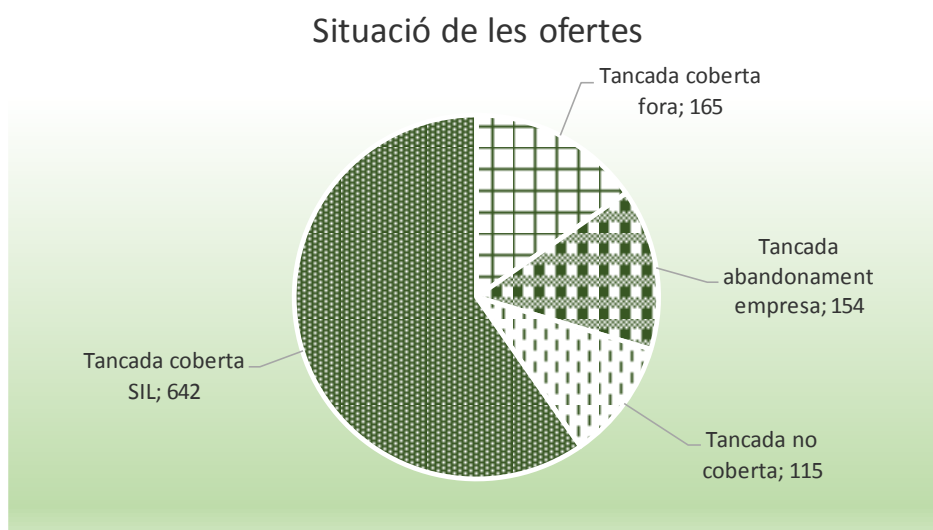
Neteja	663
Operari/ària de Fàbrica	609
Dependent/a de Comerç Polivalent	562
Auxiliar Administratiu/iva	538
Operari/ària Agrícola	508
Mosso/a de Magatzem	473
Cambrer/a	432
Ajudant/a de Cuina	417
Reposador/a	394
Manipulador/a d'Aliments	390

Tal com en anys anteriors, observem que les ocupacions més sol·licitades per les persones donades d'alta corresponen a perfils poc especialitzats.

LES OFERTES DE LES EMPRESES

De les 1.370 ofertes tramitades per l'IMO, 1.076 han estat gestionades pel SIL i d'aquestes, s'han tancat amb èxit un 60% (642) que sumades al total de l'IMO fan 761.

L'estat de les ofertes al tancament de l'any és el següent:



- **Coberta fora:** l'anomenem així quan, després de gestionar l'oferta i enviar els cv valorats, l'empresa decideix contractar a alguna persona no enviada per nosaltres.
- **Abandonament empresa:** correspon a aquelles empreses que, després de plantejar l'oferta, decideixen parar-la per algun motiu, normalment és perquè no es troben molt segurs del que volen o no necessiten cobrir el lloc de treball.
- **No coberta:** ens referim a les ofertes que tanquem sense cobrir, que queden **vacants perquè no hi ha perfils disponibles**.
- **Coberta SIL:** són les ofertes tancades amb èxit.

La lectura que fem d'aquestes dades és que, per una banda, es tanquen moltes ofertes **cobertes fora**, possiblement perquè no les gestionem de manera ràpida (diferents raons) i perquè l'empresa no té el perfil de treball a cobrir molt definit.

Per altra banda, és important destacar el nombre **d'ofertes no cobertes** perquè no trobem a les persones candidates amb el perfil desitjat.

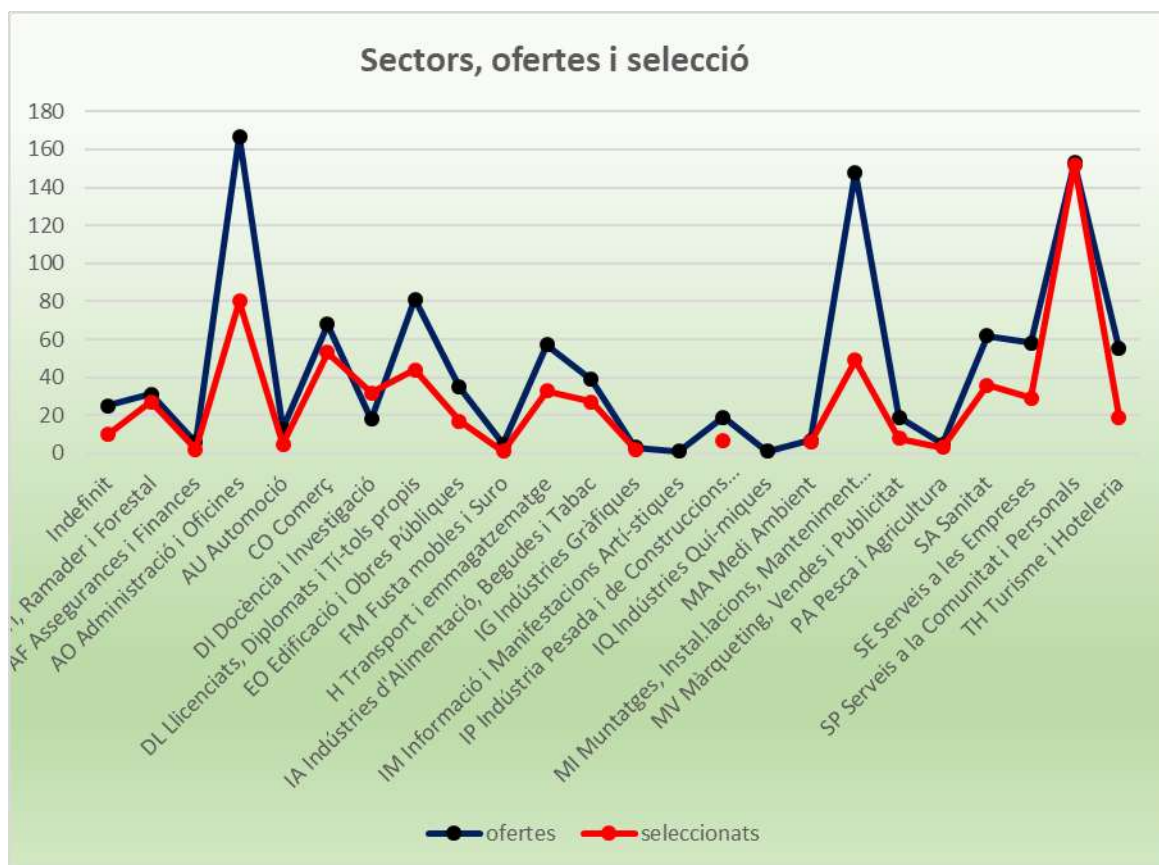
Aquestes ofertes ens donen la pista d'allò que necessita actualment el mercat laboral, són llocs de treball que demanen coneixements, formació i/o experiència que no coincideix amb totes les competències que té el demandant d'ocupació d'ara.

Aquesta informació serveix per determinar què està necessitant l'empresa i quina ha de ser la formació /experiència que en un futur immediat hem de proposar.

Sectors econòmics als quals pertanyen els llocs de treball a cobrir:

Sector	ofertes	seleccionats	%
Altres	25	10	40
AA Agrari, Ramader i Forestal	31	27	87
AF Assegurances i Finances	6	2	33
AO Administració i Oficines	167	80	48
AU Automoció	13	5	38
CO Comerç	68	53	78
DI Docència i Investigació	18	32	17
DL Llicenciats, Diplomats i Títols propis	81	44	54
EO Edificació i Obres Públiques	35	17	48
FM Fusta mobles i Suro	5	1	20
H Transport i emmagatzematge	57	33	58
IA Indústries d'Alimentació, Begudes i Tabac	39	27	69
IG Indústries Gràfiques	3	2	67
IM Informació i Manifestacions Artístiques	1		0
IP Indústria Pesada i de Construccions Metàl.liques	19	7	37
IQ Indústries Químiques	1		0
MA Medi Ambient	7	6	88
MI Muntatges, Instal.lacions, Manteniment i Reparació	148	49	33
MV Màrqueting, Vendes i Publicitat	19	8	42
PA Pesca i Agricultura	5	3	60
SA Sanitat	62	36	58
SE Serveis a les Empreses	58	29	50
SP Serveis a la Comunitat i Personals	153	152	99
TH Turisme i Hotelaria	55	19	34

La numeració en vermell significa que no arribem al 50% de cobertura, no tenim perfils.

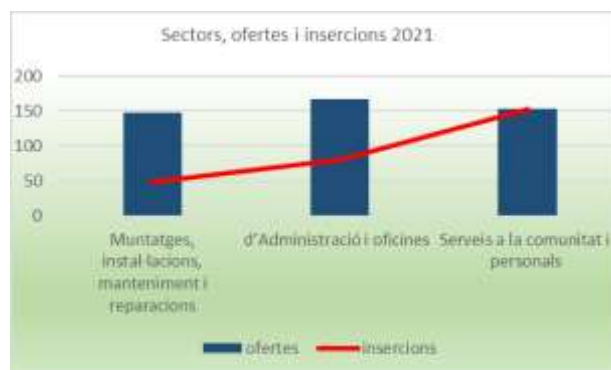
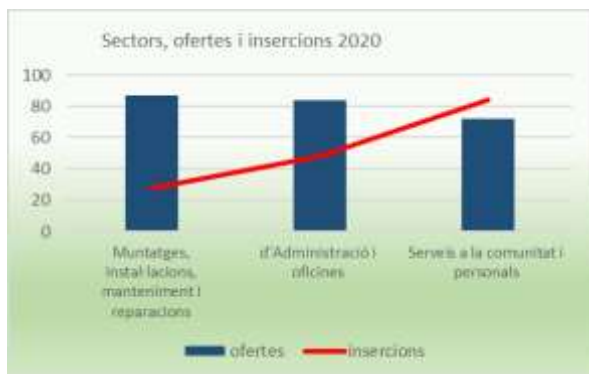


Durant l'any 2021 el sector econòmic al que correspon el major nombre d'ofertes, ha estat el *d'Administració i oficines* amb 167 ofertes i 80 insercions. Aquest sector inclou llocs de treball com: administratiu/iva comercial, administratiu/iva comptable, comptable, teleoperador/a, administratiu/iva en general, secretari/ària, agent d'assegurances, recepcionista, atenció al públic, comercial, auditor/a, comptable, recursos humans, etc.

El segon correspon al *de Serveis a la comunitat i persones* amb 153 ofertes i 152 insercions. Aquest sector inclou ocupacions com ara: educador/a social, integrador/a social, auxiliar geriatria, atenció sociosanitària, treballador/a social, cuidador/a, etc.

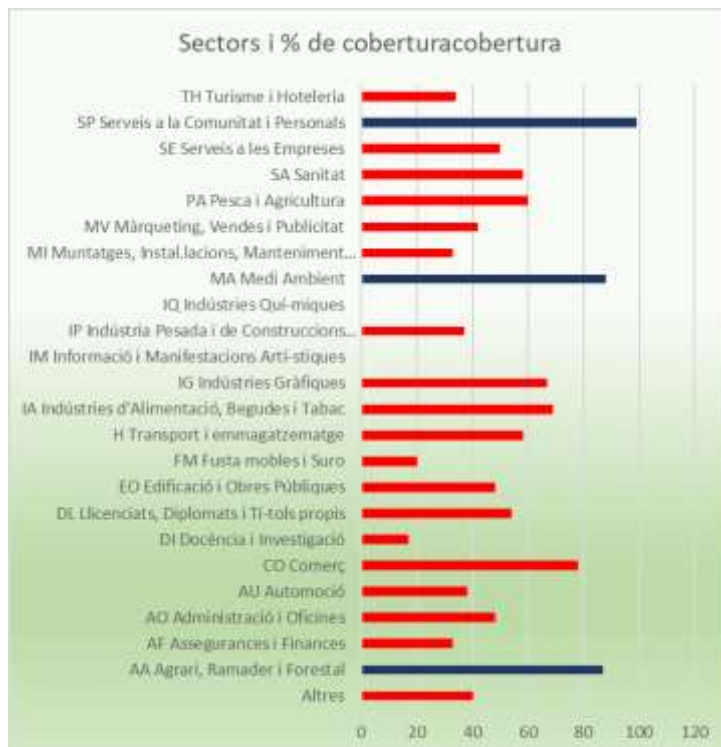
I per últim, el sector que correspon a *Muntatges, instal·lacions, Manteniment i reparacions* amb 148 ofertes i 49 insercions, aquest sector inclou llocs de treball com: auxiliar de manteniment, instal·lador/a de gas, electromecànica, auxiliar d'electricista, gas i calefacció, muntador/a de mobles, electricista, lampista-llauner/a, operari/ària instal·lador/a d'alarmes, etc. Amb nivell d'oficialia de primera o segona.





El sector que ha crescut en ofertes respecte a l'any 2020 ha estat el d'*administració i oficines* amb una diferència de 83 ofertes, seguit del de serveis a la comunitat i personals amb 81 ofertes més i per últim el de muntatges instal·lacions manteniment i reparacions amb una diferència de 61 ofertes més.

Si parlem d'insercions, **les ofertes més cobertes** són les corresponents al sector de *serveis a la comunitat i personals* amb un 99%, seguit de les ofertes del sector medi ambient i del d'agrari, ramader i forestal amb un 88 i 87% respectivament.



Els sectors **amb menys de 5 ofertes** durant l'any han estat: indústries químiques, manifestacions artístiques, indústries gràfiques i fusta i suro.

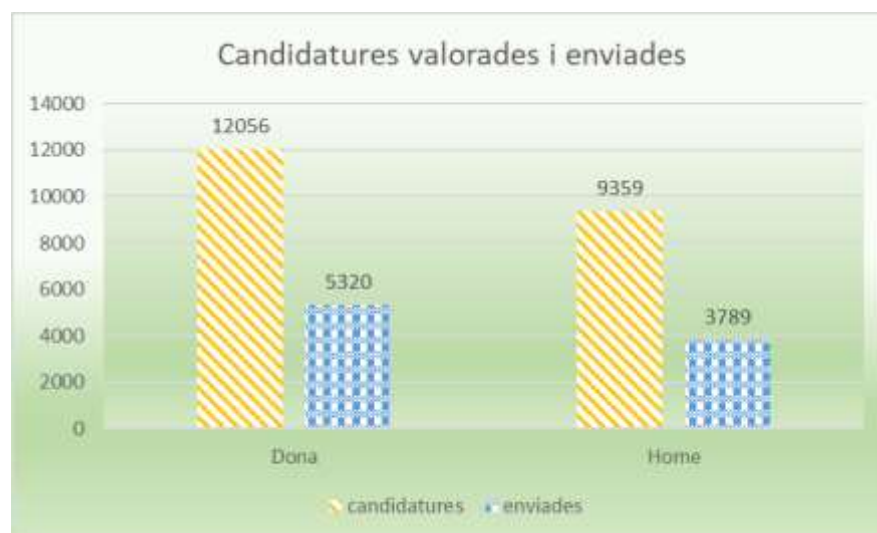
Les ofertes que gestiona l'Agència de col·locació/SIL són rebudes per les Agents d'Intermediació Laboral que juntament amb les empreses concreten el perfil professional que s'està buscant.

Aquest procediment permet tenir un contacte directe amb l'organització i les persones de RRHH, s'estableix una relació de confiança que fa que l'empresa valori positivament el treball que es fa (qüestionaris de satisfacció)

El següent gràfic resum molt bé una part del treball del Servei d'intermediació Laboral.

La valoració de currículums, amb un total de 21.415 és una de les tasques que més temps ocupa a les agents d'intermediació laboral ja que implica seleccionar els currículums segons els criteris de l'oferta, és a dir, els inscrits des de la web i els inscrits a l'oferta pels tècnics. La valoració comporta trucades de telèfon, actualitzacions de currículum i entrevista telefònica. L'enviament de currículums a l'empresa és el resultat de la valoració. Normalment per una vacant s'envien 10 currículums aproximadament, però si l'empresa en vol rebre més, s'intenta ajustar més els requisits al tipus de demandants que hi ha al mercat.

Durant l'any 2021 s'han enviat 9.109 currículums a les empreses.



Les ocupacions amb més de 20 ofertes (empreses)

Ocupacions	ofertes
Auxiliar Administratiu/iva	81
Neteja	56
Administratiu/iva Comptable	45
Educador/a Social	43
Dependent/a de Comerç Polivalent	40
Mosso/a de Magatzem	39
Monitor/a	38
Integració Social	33
Tècnic/a d'Atenció Sociosanitària	32
Administratiu/iva en General	29
Mecànica	28
Electricista	27
Soldadura	27
Auxiliar d'Infermeria	25
Cambrer/a	24
Repartidor/a	22
Xofer/a	22
Comercial	21
Neteja Industrial	21
Cuiner/a	21
Ajudant/a de Cuina	20
Auxiliar de Clínica Geriatria	20
Lampista-Llauner/a	20

Ofertes especials

Durant l'any 2021 El Servei d'Intermediació Laboral també ha col·laborat amb diferents departaments de l'Ajuntament de Lleida, tant per a la creació de borses per a substitucions, com per a cobrir llocs concrets de temporada, com ara la selecció de les persones per a les taquilles de les piscines municipals, persones monitores per a les activitats d'esport a l'estiu i extraescolars, borsa d'oficial paleta per a la brigada d'obres i serveis de l'Ajuntament de Lleida, Procés de selecció i creació de borsa d'auxiliar mantenidor/a instal·lacions esportives , etc.

La qualitat del Servei

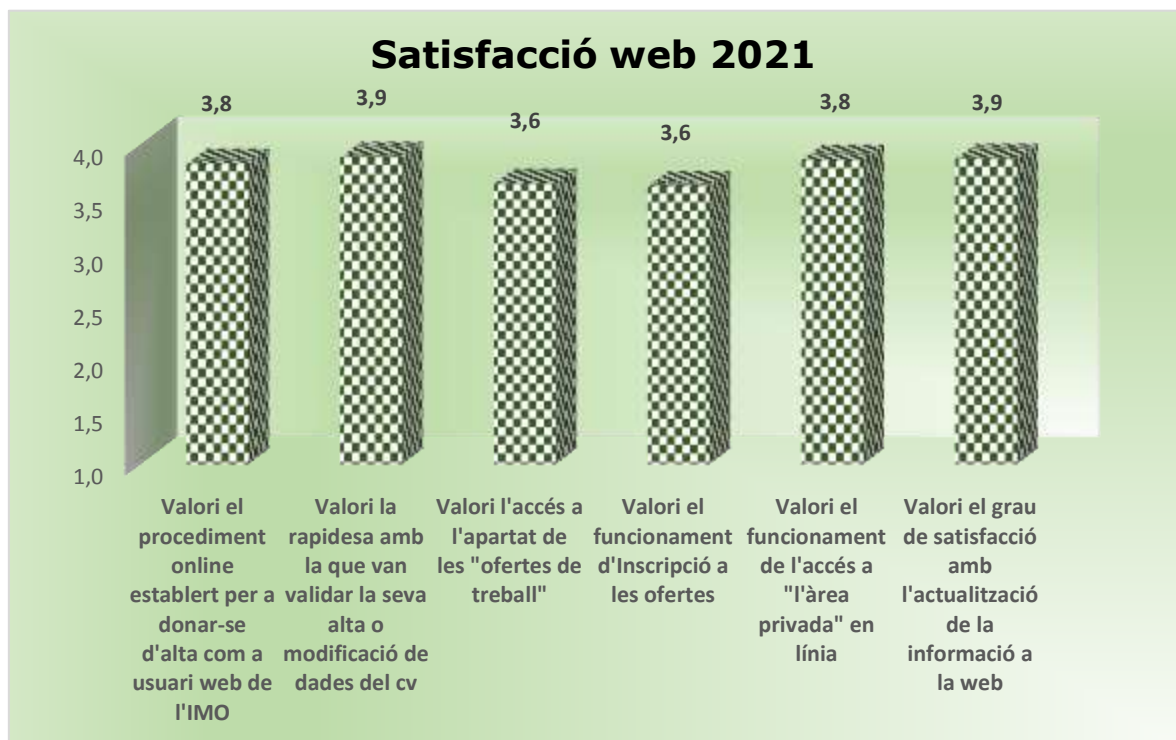
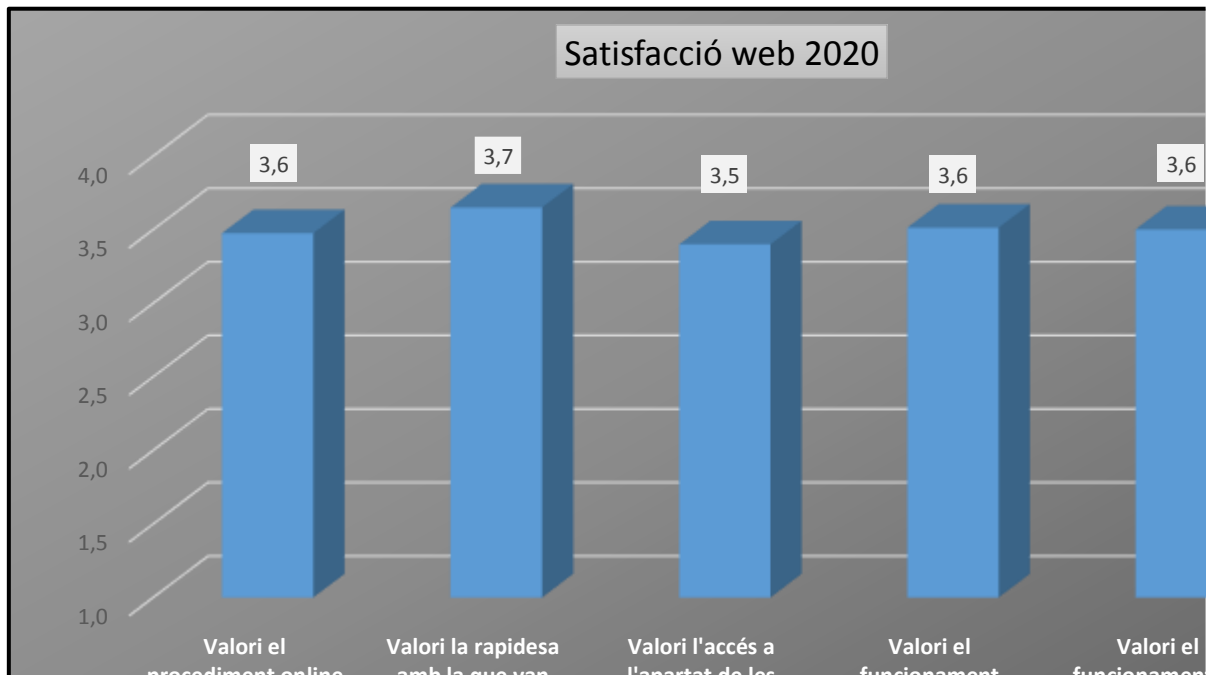
L'avaluació del servei que oferim la fem, per una banda, a través de les persones que busquen ocupació i per l'altra, a través de les empreses que ens sol·liciten la gestió d'ofertes.

Utilitzem els qüestionaris de satisfacció (ISO 9001:2008) que enviem per correu electrònic a les empreses quan ha finalitzat la gestió, i a les persones que busquen feina, quan estan donades d'alta al servei, ja sigui per web o presencial.

Els qüestionaris de satisfacció dels /les usuaris/ies **per web** conté les següents preguntes:

- Valori el procediment online establert per a donar-se d'alta com a usuari web de l'IMO.
- Valori la rapidesa amb la que van validar la seva alta o modificació de dades del cv.
- Valori l'accés a l'apartat de les "ofertes de treball".
- Valori el funcionament de l'accés a "l'àrea privada" en línia.
- Quina cosa modificaria per a millorar aquest servei.
- Valori el grau de satisfacció amb l'actualització de la informació a la web.

La valoració es fa sobre 4



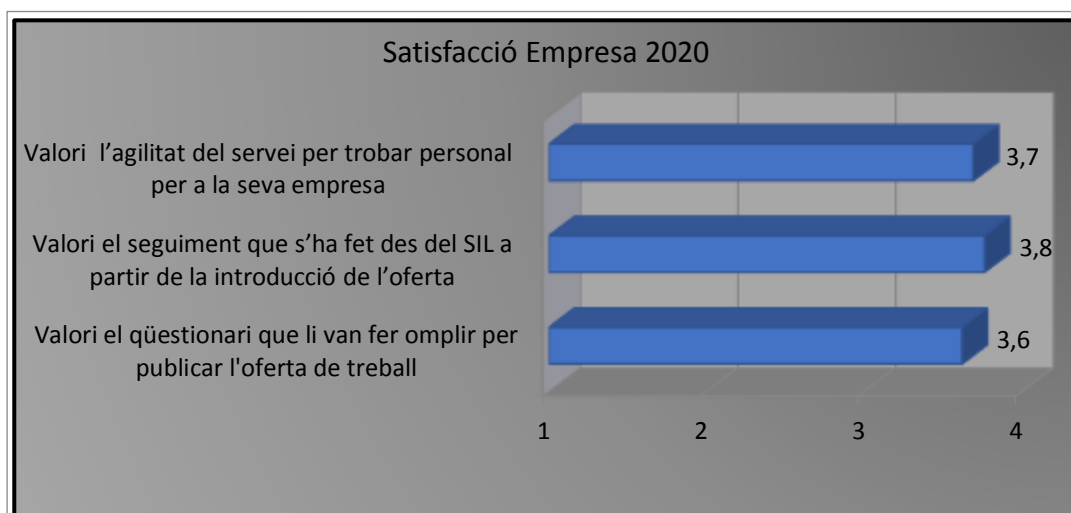
Per valorar els resultats, hem de comparar amb l'any anterior. Les valoracions han millorat en tots els ítems. Encara hem de millorar l'accés a les ofertes, tant en l'apartat del web com en la seva inscripció.

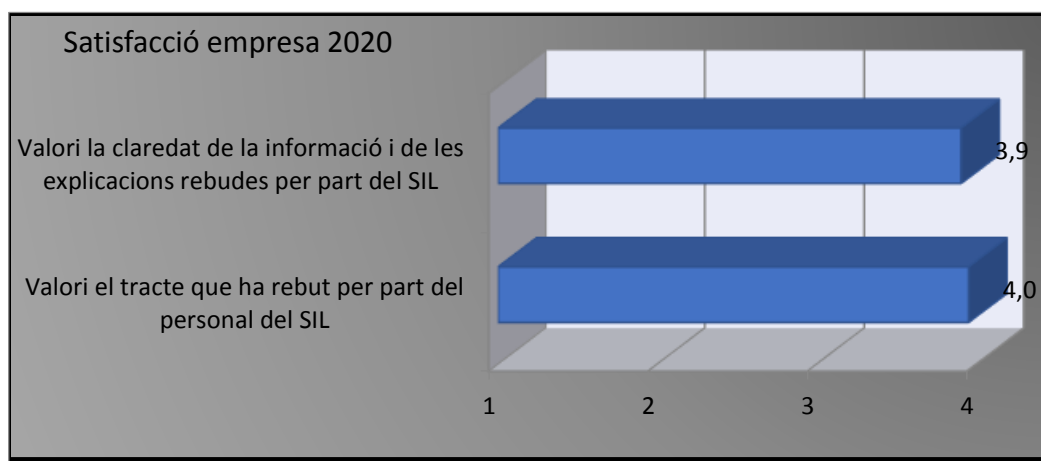
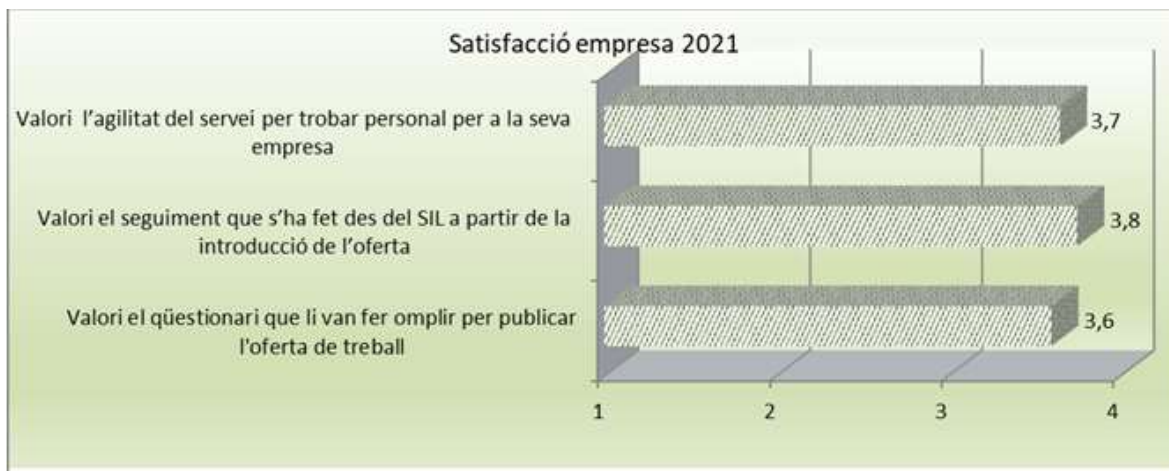
Comentaris de les persones usuàries:

- *Jo milloraria el procediment per a donar-se d'alta.*
- *Fer seguiment dels casos*
- *Accés més fàcil*
- *Soc novata mes endavant podré aportar*
- *Les ofertes de treball quan ja estiguin tancades ,eliminar-les ràpidament*
Gracies.
- *Mes agilitat*
- *Més celeritat en la validació de dades*
- *De momento nada*

- *Per a millorar aquest servei crec que estaria molt bé poder contactar a través de WhatsApp per informació, per aclarir dubtes, etc...No només tindre accés al telèfon perquè a vegades son molta gent que necessitem comunicar-nos i estaria força bé tindre mes vies apart del telèfon.*

Els qüestionaris de satisfacció de les **empreses** avaluen l'agilitat del servei per preseleccionar candidats/es, per fer el seguiment de l'oferta i el tracte rebut per par del personal del SIL.





La comparativa sembla copiada de l'any anterior, surten les mateixes valoracions. Hem de millorar sobre tot el formulari que les empreses han d'emplenar per oferta.

Comentaris dels responsables de les ofertes/empreses:

- *Servei, tracte i seguiment per part vostra ha estat excel·lent i us felicito Molt ben tractat, gràcies per la vostra col·laboració.*
- *Servei, tracte i seguiment per part vostra ha estat excel·lent i us felicito.*
- *Molt contents amb l'atenció rebuda, molt contents amb el servei.*
- *Agrair-te en nom de l'Ajuntament d'Alfés, la rapidesa i eficàcia a l'hora de solucionar el nostre problema de contractació d'un socorrista per la temporada de piscines Municipals.*
- *Molt contents amb l'atenció rebuda, el lloc de treball és molt difícil de trobar.*

Durant l'any 2021 hem aconseguit que les persones que venen de manera presencial al nostre servei contesti el qüestionari de satisfacció. Hem introduït una millora, enviem per correu electrònic el qüestionari des seguida que s'ha fet l'atenció, d'aquesta manera algunes persones responen. Tenim els resultats.



Comentaris de les persones

- Estoy muy satisfecha. con la atención y el asesoramiento de las personas, que me atendieron hoy. les doy las gracias y las felicito, por su labor y su relacion humana. Para atención a los usuarios, de verdad excelentes muchas gracias
- Muy buena atención. Me trataron muy bien
- Esperaré alguna oferta de trabajo GRACIAS
- Me dieron una muy buena atención.
- Les persones k m'an antes a l'entrada molt correctos i molt amables i la Vanesa m'ha ajudat molt es un deu. Moltes gracies
- La posibilidad de dar cita prèvia
- Tot perfecte, donan molt bon servei , molta qualitat humana.
- Muy contento del trato recibido
- Muy contenta con lo tratos Dos profesionales.
- Muy satisfactory
- Todo muy bien, gracias.
- M'han ates molt be, moltes gracies
- L'espai és molt agradable, a més el tracte es genial.
- Need more understanding of the client that comes to the office for attentions
- Em faltan notificacions de feina per Whatsapp
- Interesante
- Espero trobar una feina en la que em senti reconegut i valorat de forma positiva.

Lleida, 15 de març de 2021