



Altres anuncis

Edicte del 15-7-2026 pel qual es publica el conveni de col·laboració entre el Govern, la Cambra de Comerç, Indústria i Serveis d'Andorra i la societat Andorra Turisme, SAU per al desenvolupament d'un programa de formació digital destinat als professionals del comerç.

El conveni entre el Ministeri de Turisme i Comerç, en representació del Govern, la Cambra de Comerç, Indústria i Serveis d'Andorra i la societat Andorra Turisme, SAU té com a objecte establir uns acords conjunts per al desenvolupament d'un programa de formació digital destinat als professionals del comerç.

Vistos els articles 2 i 14 de la Llei 32/2017, del 20 de desembre, de col·laboració entre l'Administració general i els comuns, es publica, en document annex, el conveni entre el Govern la Cambra de Comerç, Indústria i Serveis d'Andorra i la societat Andorra Turisme, SAU per al desenvolupament d'un programa de formació digital destinat als professionals del comerç.

Cosa que es fa pública per a coneixement general.

Andorra la Vella, 15 de juliol del 2026

Xavier Espot Zamora
Cap de Govern

CONVENI DE COL-LABORACIÓ ENTRE EL MINISTERI DE TURISME I COMERÇ, LA SOCIETAT ANDORRA TURISME, SAU I LA CAMBRA DE COMERÇ, INDÚSTRIA I SERVEIS D'ANDORRA PER AL DESENVOLUPAMENT D'UN PROGRAMA DE FORMACIÓ VIRTUAL DESTINAT ALS PROFESSIONALS DEL COMERÇ

A Andorra la Vella, 16 de juliol del 2026

REUNITS

D'una part el **Ministeri de Turisme i Comerç**, representat pel Sr. Jordi Torres Falcó, ministre de Turisme i Comerç, de conformitat amb el Decret 215/2023, pel qual el cap de Govern nomena els membres del Govern i els càrrecs respectius, publicat al *Butlletí Oficial del Principat d'Andorra* el 16 de maig del 2023 (d'ara endavant, "**el Ministeri**").

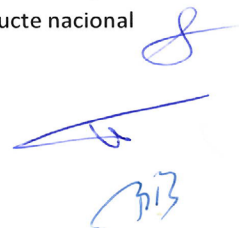
D'altra part, la societat pública de dret privat **Andorra Turisme, SAU**, inscrita al Registre de Societats amb el número 12.506, llibre S-170, folis 161-170, amb data 21 de gener del 2008, amb NRT 707655-R, amb domicili als efectes d'aquest conveni a l'antic edifici de Ràdio Andorra, a l'av. de la Bartra, s/n, de la vila i parròquia d'Encamp (AD200), representada pel Sr. Betim Budzaku Fetahu, en qualitat de director general, amb poders notariais atorgats davant la notària del Principat d'Andorra Sra. Rosa Maria Ferrandiz Esteve el 20 de gener del 2012 i sota número de protocol 73, avui vigents (d'ara endavant, "**Andorra Turisme**").

I, d'altra part, la **Cambra de Comerç, Indústria i Serveis d'Andorra**, amb domicili al carrer Prat de la Creu, núm. 8, de la vila i parròquia d'Andorra la Vella (AD500), representada pel Sr. Josep Maria Mas Torres, en qualitat de president d'aquesta entitat de dret públic (d'ara endavant, "**la Cambra de Comerç**" o "**la CCIS**").

Les parts es reconeixen recíprocament la capacitat legal suficient per formalitzar aquest conveni de col·laboració i, a aquest efecte,

EXPOSEN

I. Que Andorra Turisme és una societat pública creada per la Llei 13/2007, del 20 de setembre, de creació de la societat pública Andorra Turisme, SAU, en part modificada per la Llei 19/2022, de modificació de la Llei de creació de la societat pública Andorra Turisme, SAU. Concretament, Andorra Turisme té com a objecte la definició, la implementació i el control d'accions de màrqueting turístic d'Andorra amb l'objectiu d'assolir la millora constant de la seva competitivitat com a destinació turística i, en conseqüència, mantenir i incrementar la seva aportació econòmica al producte nacional brut.



II. Que la CCIS és una entitat de dret públic creada per la Llei de creació de la Cambra de Comerç, Indústria i Serveis d'Andorra, aprovada pel Consell General en les sessions del 2 i 3 de setembre de 1993 i modificada per la Llei 23/2018, del 18 d'octubre, de modificació de la Llei de creació de la Cambra de Comerç, Indústria i Serveis d'Andorra. Concretament, la CCIS té com a finalitat la representació, promoció i defensa dels interessos generals del comerç, de la indústria i dels serveis, i la prestació de serveis a aquestes activitats.

III. Que, en el context actual, el Principat d'Andorra presenta un dèficit estructural de mà d'obra qualificada, entre altres coses, en el sector del comerç, circumstància que incideix en la qualitat del servei, en l'experiència dels visitants i usuaris, i en la competitivitat del país com a destinació turística i comercial. Davant aquesta realitat, el Ministeri, Andorra Turisme i la Cambra de Comerç consideren oportú col·laborar en el disseny i el desenvolupament d'un programa de formació virtual o híbrida, adreçat als professionals d'aquest sector, mitjançant eines formatives innovadores, accessibles i adaptades a les necessitats del teixit econòmic nacional, i concretament, la implantació d'un sistema d'itineraris formatius digitals amb acreditació o certificat oficial, amb la finalitat d'impulsar-ne la qualificació professional, afavorir-ne l'adaptació als reptes digitals i de sostenibilitat, i reforçar la competitivitat del teixit econòmic del Principat d'Andorra.

En conseqüència de tot això, les parts han acordat subscriure aquest **conveni de col·laboració** (d'ara endavant, "**el conveni**"), el qual es regirà pels següents:

PACTES

Primer. Objecte

El conveni té per objecte establir el marc de col·laboració entre el Ministeri, Andorra Turisme i la Cambra de Comerç, per al disseny, la concepció, la producció, la implementació, la gestió i la promoció d'un programa de formació virtual o híbrida adreçat als professionals del sector del comerç del país, denominat provisionalment Programa d'atenció al client.

Aquesta actuació s'impulsa a iniciativa i sota la coordinació de la Cambra de Comerç, en el marc del seu àmbit propi d'actuació i de la seva trajectòria en matèria de formació adreçada al sector comercial, i es desenvolupa amb la col·laboració del Ministeri i d'Andorra Turisme com a iniciativa conjunta d'interès estratègic per a la professionalització del teixit econòmic del país.

L'àmbit material del conveni se circumscriu exclusivament al sector del comerç, i la seva implementació es concreta en el desenvolupament del mòdul formatiu d'Atenció al

client, d'acord amb el document descriptiu del programa de formació que s'adjunta com a **annex I** al conveni, i que n'integra el contingut a tots els efectes.

En cas de contradicció entre el contingut del conveni i l'annex I, prevaldrà el que disposa el conveni. El mòdul formatiu inclou els itineraris següents:

- Sis (6) itineraris.

- Un (1) itinerari de país, amb contingut transversal de coneixement d'Andorra: formació bàsica del país, context turístic i cultura de servei, amb imatges cedides per Andorra Turisme. Es tracta d'un itinerari que s'oferirà de manera gratuïta i per un canal diferent al de la resta d'itineraris. La contractació de l'empresa o les empreses encarregades de l'execució material dels treballs necessaris per al desenvolupament del programa correspon a la Cambra de Comerç, sense perjudici de la col·laboració institucional, tècnica, econòmica i estratègica del Ministeri i d'Andorra Turisme en els termes previstos en el conveni.

Les parts fan constar expressament que la Cambra de Comerç podrà proposar a les altres parts l'eventual desenvolupament de versions subsequents del programa, incloent-hi, si escau, nous itineraris formatius digitals, o l'extensió del programa a altres àmbits o sectors. En aquells supòsits, la col·laboració institucional tècnica, econòmica o estratègica del Ministeri i d'Andorra Turisme restarà condicionada a l'acord previ i exprés de totes les referides parts que hi vulguin participar i, si escau, a la formalització dels convenis de col·laboració corresponents.

La negativa, la manca de resposta o la manca d'interès d'una o més de les referides parts a participar en el desenvolupament d'aquestes versions subsequents, nous itineraris o nous àmbits o sectors, no impedirà que la part o les parts interessades puguin impulsar-los i desenvolupar-los de manera individual o conjuntament amb tercers, sempre que no s'utilitzin materials, continguts, signes distintius, imatges o altres drets de titularitat de les parts no participants sense la seva autorització prèvia, i sense perjudici del respecte als drets de propietat intel·lectual i d'ús regulats en aquest conveni.

Segon. Vigència

El conveni entrarà en vigor en la data en què se signi i romandrà vigent fins al **31 de desembre del 2027** als efectes de l'execució de les obligacions econòmiques, pressupostàries i de producció assumides per les parts en relació amb la fase inicial del programa objecte del conveni.

Dins d'aquest període s'han de desenvolupar les actuacions corresponents al programa objecte del conveni, incloent-hi la producció dels continguts formatius previstos,

estimada en un termini de tres (3) mesos des de la signatura del conveni, i se n'ha de fer la implementació i el desplegament, que no podrà excedir un termini de dos (2) mesos des de la finalització de la producció.

La vigència indicada no limitarà la continuïtat posterior de la implementació del programa i l'explotació dels continguts desenvolupats en execució del conveni, que podran continuar més enllà del 31 de desembre del 2027, d'acord amb el règim de propietat intel·lectual i de drets d'ús previst al pacte sisè, sense necessitat de formalitzar un nou conveni per a la mera continuïtat operativa del programa.

Qualsevol nova aportació econòmica, pressupost addicional, nova producció, desenvolupament de nous itineraris o extensió a nous àmbits o sectors requerirà, únicament respecte de les parts en aquest conveni que hi vulguin participar, l'acord corresponent i, si escau, la formalització de l'instrument jurídic que resulti procedent. En cas que alguna de les parts o diverses parts en aquest conveni no vulguin participar en els desenvolupaments posteriors esmentats, serà aplicable el règim establert al darrer paràgraf de l'apartat 4 del pacte tercer d'aquest conveni.

Tercer. Obligacions de les parts

3.1. La Cambra de Comerç assumeix la direcció operativa, la coordinació i la gestió del programa objecte del conveni, segons els criteris establerts a l'annex I.

Correspon a la Cambra de Comerç:

- a) Contractar l'empresa o empreses encarregades del disseny, la producció i el desenvolupament dels continguts formatius i dels recursos tècnics necessaris per a la seva execució, i donar l'aprovació de la versió final dels continguts formatius digitals corresponents.
- b) Impulsar i supervisar l'execució material del programa, limitada al sector del comerç i al desenvolupament del mòdul d'Atenció al client. En particular, la Cambra de Comerç assumeix la totalitat de les tasques de coordinació del desenvolupament i l'execució dels components presencials del programa, sota el seu criteri i autonomia, sempre de conformitat amb el que s'estableix a l'annex 1 al conveni.
- c) Gestionar els aspectes administratius, tècnics i operatius vinculats a la posada en marxa i al desplegament del programa formatiu.
- d) Promoure la difusió del programa entre les empreses destinatàries i fer l'avaluació i el seguiment de la seva implementació, així com lliurar els certificats bàsics d'assistència als participants.
- e) Lliurar al Ministeri i a Andorra Turisme els corresponents informes de retorn amb el detall de la implementació del mòdul formatiu periòdicament.

3.2. El Ministeri i Andorra Turisme assumeixen les funcions de col·laboració institucional i tècnica en el desenvolupament del programa, especialment pel que fa als continguts vinculats al coneixement del país i al context turístic.

Correspon al Ministeri i a Andorra Turisme:

- a) Col·laborar en la definició i revisió dels continguts que, si escau, s'incorporin al programa en relació amb els àmbits esmentats i, en particular, donar la seva aprovació de la versió final de l'itinerari corresponent.
- b) Facilitar els materials i recursos que resultin necessaris per al desenvolupament dels continguts de caràcter transversal vinculats al país i a la destinació.
- c) Participar en el seguiment institucional del programa.
- d) Contribuir al finançament del programa en els termes establerts en el Conveni.

3.3. Les parts es comprometen a actuar de manera coordinada per garantir la correcta execució del programa, d'acord amb l'objecte, l'abast, el pressupost i el calendari previstos en aquest conveni i en la documentació annexa.

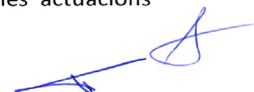
3.4. Qualsevol modificació substancial dels itineraris i l'estructura del programa, segons s'estableix en aquest conveni, requerirà l'acord exprés de totes les parts i la formalització de l'instrument jurídic corresponent, si escau, sempre que aquesta modificació afecti la fase inicial del programa, el pressupost aprovat, les obligacions assumides per totes les parts o els materials, els continguts, les imatges o els drets de titularitat d'una de les parts.

Queda ben entès que aquest acord exprés no serà necessari per al desenvolupament de versions subseqüents, nous itineraris o extensions del programa a altres àmbits o sectors que siguin impulsats per una o diverses parts al marge de la fase inicial del conveni, quan no comportin noves obligacions econòmiques, tècniques o operatives per a les parts no participants ni l'ús de materials, continguts, imatges o drets de la seva titularitat sense autorització prèvia.

3.5. Per obtenir el certificat bàsic de participació en la formació d'Atenció al client, signat pel Ministeri de Turisme i la Cambra de Comerç, l'usuari haurà de completar els sis itineraris d'Atenció al client en un termini no superior als sis (6) mesos.

Quart. Comissió de seguiment

Es constitueix una comissió de seguiment integrada per un màxim de dos representants designats per cada part, amb l'objectiu de vetllar pel desenvolupament correcte del conveni, fer-ne el seguiment tècnic i pedagògic i aprovar, si escau, les actuacions específiques o pressupostàries corresponents.




Es designen com a responsables del seguiment del conveni:

- Per part del Ministeri, la directora de Turisme i Comerç
 - o Cristel Molné: cristel_molne@govern.ad
- Per part d'Andorra Turisme:
 - o Noemi Pedra, directora de Màrqueting: npedra@andorraturisme.ad
 - o Chantal Roca, responsable de Trade Màrqueting: croca@andorraturisme.ad
- Per part de la CCIS:
 - o Sol Rossell, directora de la CCIS: solrossell@ccis.ad
 - o Stella Canturri, responsable de formació, comerç i turisme: stella@ccis.ad

La CCIS emetrà informes de seguiment cada sis (6) mesos que compartirà amb el Ministeri i Andorra Turisme.

Cinquè. Recursos econòmics i forma de pagament

5.1. Les parts acorden dotar el conveni dels recursos econòmics necessaris per al desenvolupament del programa de formació, d'acord amb el pressupost que s'adjunta com a **annex II** i que forma part integrant del conveni.

D'acord amb el pressupost annex, el cost previst de la fase inicial del programa és el següent: el desenvolupament de sis cursos ascendeix a cent dos mil euros (102.000 €) més IGI, i l'itinerari de país, a disset mil euros (17.000 €) més IGI. **El cost total és de cent dinou mil euros (119.000 €) més IGI**, de conformitat amb la previsió econòmica incorporada a l'**annex II**.

5.2. El finançament del programa de formació es distribueix entre les parts de la manera següent:

- (i) La Cambra de Comerç assumeix una aportació de **cinquanta un mil euros (51.000 €) més IGI**.
- (ii) Andorra Turisme assumeix una aportació de **cinquanta un mil euros (51.000 €) més IGI**.
- (iii) El Ministeri assumeix una aportació de **disset mil euros (17.000 €) més IGI**, corresponents a l'itinerari de país.

5.3. Els pagaments de les aportacions econòmiques a càrrec del Ministeri i Andorra Turisme s'efectuaran a favor de la Cambra de Comerç com segueix:

- El 50% a la signatura del conveni.
- El 50% restant, al lliurament de la totalitat dels itineraris formatius, en la seva versió final, per part de la Cambra de Comerç.

Les factures que emetrà la Cambra de Comerç al Ministeri i a Andorra Turisme es pagaran mitjançant transferència bancària al compte bancari indicat per la mateixa Cambra, dins un termini màxim de seixanta (60) dies hàbils a partir de la data de recepció de les factures a la Central de Factures, per part del Ministeri, i del Departament d'administració i finances, per part d'Andorra Turisme, i en tot cas sempre d'acord amb la Llei general de les finances públiques vigent.

5.4. Les parts acorden que la Cambra de Comerç podrà cobrar un preu simbòlic per itinerari i per usuari que accedeixi al mòdul formatiu. L'itinerari de país es podrà oferir independentment i sense cap cost per a l'usuari. A aquest efecte, les parts acorden que els costos associats a la plataforma de l'itinerari de país els assumirà el Ministeri.

Sisè. Propietat intel·lectual i drets d'ús

6.1. Cada part garanteix que no infringirà drets d'autor, ni drets veïns als drets d'autor, ni drets de propietat industrial, ni drets d'imatge, ni altres drets o posicions jurídiques de contingut econòmic anàleg de tercers en execució d'aquest conveni i, per tant, que ha obtingut totes les autoritzacions necessàries per part dels titulars de drets corresponents per atorgar les cessions o llicències establertes en aquest conveni. En aquest sentit, cada part serà responsable, davant les altres parts i eventuais tercers, per qualsevol incompliment o inexactitud al respecte, així com dels eventuais danys i perjudicis derivats d'aquests incompliments i inexactituds.

6.2. Les fotografies, imatges i qualsevol altre material gràfic aportat per Andorra Turisme per al desenvolupament del programa continuaran sent titularitat exclusiva d'Andorra Turisme.

En aquest sentit, Andorra Turisme atorga una llicència d'ús sobre les fotografies, imatges i altre material gràfic en favor de la Cambra de Comerç i el Ministeri, a l'efecte d'incorporar-los a l'itinerari de país i als continguts vinculats al coneixement del país i al context turístic del programa, així com a dur-ne a terme la difusió en totes les modalitats i els suports, sense limitació territorial i per tota la durada dels drets corresponents, sempre que aquesta difusió es dugui a terme en el marc del programa i les seves versions subseqüents acordades entre les parts. L'ús d'aquestes fotografies, imatges i altre material gràfic per part de la Cambra de Comerç i del Ministeri queda limitat exclusivament a l'execució, la implementació, la difusió i el manteniment del programa objecte del conveni, sense que això no impliqui cap cessió de titularitat.

En tot cas, les fotografies, les imatges i qualsevol altre material gràfic aportat per Andorra Turisme estaran sotmesos a una validació prèvia per part d'Andorra Turisme abans d'utilitzar-los.

6.3. Els drets econòmics d'explotació sobre els itineraris i continguts audiovisuals elaborats específicament en execució del programa (inclosos els textos, els guions, càpsules, els mòduls formatius, les locucions, les estructures pedagògiques, les adaptacions i la resta de continguts creats específicament per als itineraris) corresponen conjuntament al Ministeri, a Andorra Turisme i a la Cambra de Comerç.

En tot cas, el Ministeri i Andorra Turisme autoritzen l'altre cotitular dels drets esmentats, és a dir la Cambra de Comerç, a dur a terme la reproducció, distribució, comunicació pública i transformació (en modalitat d'adaptació a altres idiomes) dels itineraris i continguts audiovisuals elaborats per al programa, en totes les modalitats i els suports necessaris per dur a terme el programa. En particular, aquesta autorització inclou la facultat de posar a disposició els continguts corresponents a la plataforma impulsada per la Cambra de Comerç a l'efecte de dur a terme les activitats formatives corresponents, per tota la durada del programa, sense necessitat de mesures de geolocalització o geobloqueig.

6.4. En cap cas la participació d'una de les parts en el conveni no atribueix a les altres cap dret de propietat sobre materials preexistents que no hagin estat creats específicament en el marc del programa.

Qualsevol ús dels itineraris i continguts audiovisuals esmentats en aquest pacte fora de l'objecte del conveni, així com la seva cessió a tercers, requerirà l'acord previ de totes les parts cotitulars, és a dir el Ministeri, Andorra Turisme i la Cambra de Comerç.

6.5. Les autoritzacions i llicències d'ús previstes en aquest pacte sisè, en particular les necessàries per a la implementació, la gestió, la posada a disposició, el manteniment, la difusió i l'explotació formativa del programa i dels itineraris i continguts audiovisuals elaborats específicament en execució del conveni, es mantindran vigents més enllà del 31 de desembre del 2027, sense limitació territorial i per tota la durada legal dels drets corresponents, sempre que l'ús es mantingui dins l'objecte formatiu del programa.

Setè. Causes de resolució anticipada

Les causes de resolució del conveni seran les següents:

- (i) El mutu acord de les parts;

- (ii) La impossibilitat sobrevinguda, legal o material, de complir el conveni, i
- (iii) L'incompliment de qualsevol dels pactes per alguna de les parts. En aquest supòsit, la part perjudicada tindrà dret a ser rescabada, per la part que hagi incomplert, de tots els danys i perjudicis causats.

En tots els supòsits, a excepció del que estableix l'apartat *i*, la part que promogui la resolució del conveni haurà de comunicar-ho a les altres, per escrit, i en el supòsit previst a l'apartat *iii*, podrà reclamar els danys i perjudicis causats contra la part que ha incomplert.

Vuitè. Dades de caràcter personal relatives a representants legals i empleats de les parts

Les dades de caràcter personal que consten en el conveni relatives als representants legals, empleats i similars de les parts, així com les dades personals d'aquesta mena a les quals les parts tinguin accés en l'execució del mateix conveni, han de ser tractades de conformitat amb el que preveu la legislació en vigor en la matèria, amb la finalitat de poder executar correctament el conveni.

Novè. Legislació aplicable i jurisdicció

Per a tots els dubtes i les qüestions a què puguin donar lloc la interpretació, l'aplicació i l'execució del conveni, les parts se subjecten a la legislació andorrana.

Les parts intentaran resoldre amigablement qualsevol diferència que pugui sorgir entre elles en relació amb aquest conveni. En cas que no sigui possible una solució amigable, i que, per tant, resulti procedent un litigi judicial, les parts se sotmetran a la jurisdicció dels tribunals del Principat d'Andorra, amb renúncia expressa a qualsevol altre fur que pugui correspondre'ls.

I, en prova de conformitat, totes les parts signen el conveni en tres (3) exemplars i a un sol efecte, al lloc i en la data indicats a l'encapçalament.



M. I. Sr. Jordi Torres Falcó
Ministre de Turisme i Comerç



Sr. Betim Budzaku
Director general
d'Andorra Turisme, SAU



Sr. Josep Maria Mas Torres
President
Cambra de Comerç, Indústria i Serveis



ANNEX II - PRESSUPOST

INVERSIÓ

COSTOS FIXES

PRODUCCIÓ	151,23	2	1 ITINERARI	IGI	TOTAL	6 CURSOS
ESTUDI GRAVACIÓ (2 HORES)			15.500,00 €	697,50 €	16.197,50 €	93.000,00 €
LICENCIES			302,45 €	13,61 €	316,06 €	1.814,70 €
GESTIÓ I CREACIÓ DE L'AULA VIRTUAL			323,00 €	N/A	323,00 €	1.938,00 €
			874,55 €	39,35 €	913,90 €	5.247,30 €

TOTAL INVERSIÓ INICIAL

17.000,00 €	750,47 €	17.750,47 €	102.000,00 €
-------------	----------	-------------	--------------

COSTOS VARIABLES

TOTAL PREU PER ALUMNE	1 ITINERARI	2 ITINERARI	3 ITINERARI	4 ITINERARI	5 ITINERARI	6 ITINERARI	*Preu per als 6 itineraris = 150 €
COSTOS VARIABLES	30,00 €	30,00 €	30,00 €	30,00 €	30,00 €	-	€
GESTIÓ CCIS	11,00 €	11,00 €	11,00 €	11,00 €	11,00 €	11,00 €	*Darrer itinerari gratuït per promoció
	6,00 €	6,00 €	6,00 €	6,00 €	6,00 €	6,00 €	20% per inscripció
AVALUACIÓ PER ALUMNE TRIMESTRE*						47,50 €	* Grup mínim de 8 per dinàmica de grup.
							**possibilitat de 4 convocatòries anuals
TOTAL	13,00 €	13,00 €	13,00 €	13,00 €	13,00 €	64,50 €	*Romanent de 13,00 € per itinerari per cobrir el cost de l'avaluació i les despeses variables del 6è itinerari

[Handwritten signature and initials]



BOPA

Butlletí Oficial del
Principat d'Andorra

Núm. 97

26 d'agost del 2026

12/39



Formació digital per potenciar el talent

Un projecte estratègic i de país



CAMBRA
DE COMERÇ
INDÚSTRIA I SERVEIS
D'ANDORRA



Ròpcció
group

Handwritten signature and initials



FORMACIÓ DIGITAL PER POTENCIAR EL TALENT

Un projecte estratègic i de país

OPCIÓ

CAMBRA DE COMERCIS DE ANDORRA

1. Objectius

11. Context

12. Descripció del projecte

13. Objectius principals

14. Objectius secundaris

2. Una visió global

2.1. El repte

2.2. Estratègia

2.3. Visió

2.4. El model

2.5. Referències

2.6. Model de creixement

3. Contingut

3.1. Habilitats bàsiques

3.2. Públic objectiu

3.3. Plantellament

3.4. Criteris de tractament

4. Protocol de producció

4.1. Contingut

4.2. Disseny d'interacció

4.3. Visual

4.4. Autoria

5. Protocol de gestió

5.1. Gestió de cursos

5.2. Gestió d'alumnes

5.3. Acompanyament i tutoria

5.4. Avaluació final presencial

5.5. VRPs

5.6. L'equip

6. Solució tecnològica

6.1. Autoria

6.2. LMS

7. Estratègia i model d'explotació

7.1. Estratègia

7.2. Estudi de costos

7.3. Model d'explotació

7.4. Hipòtesis de projecció



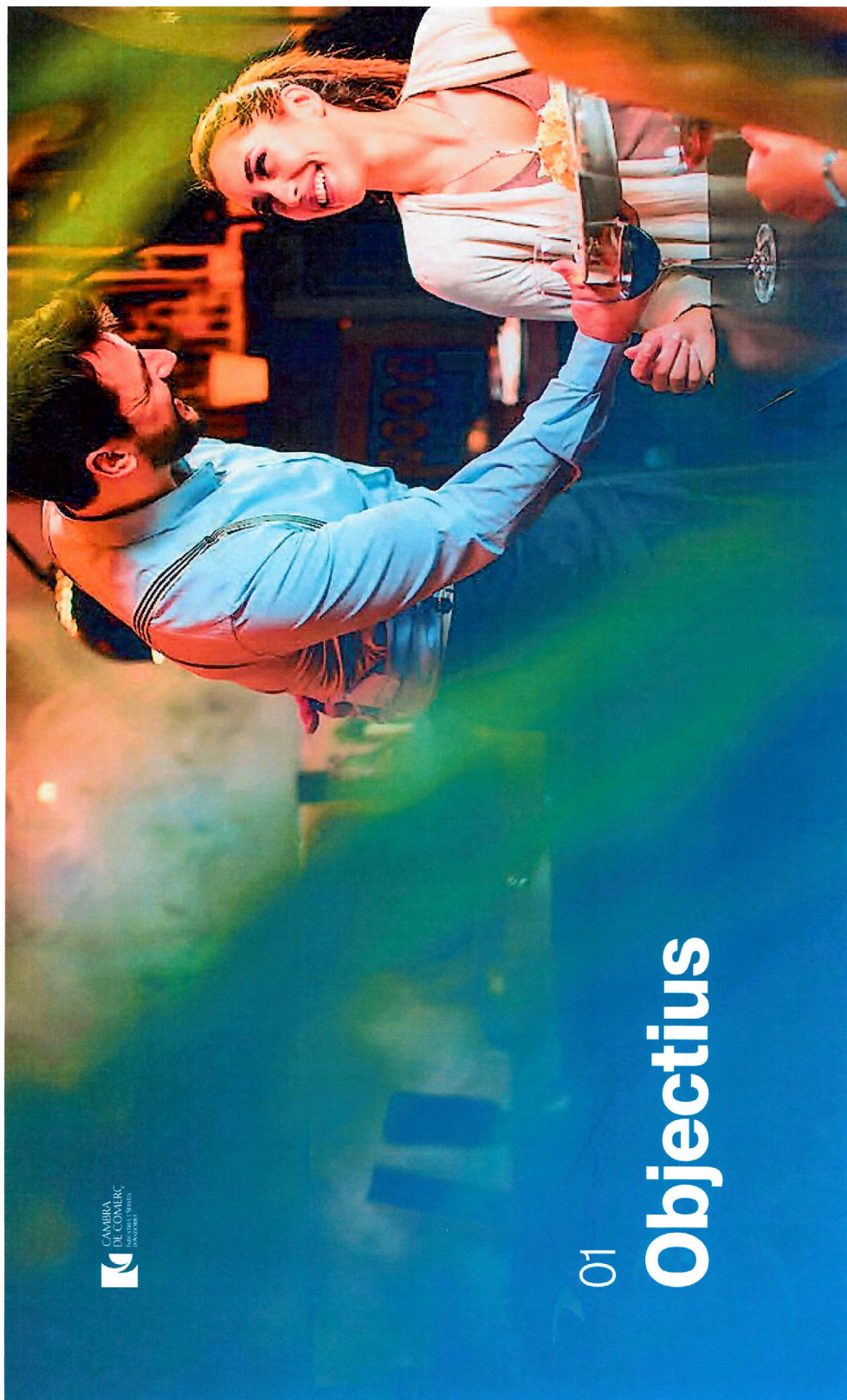
BOPA

Butlletí Oficial del
Principat d'Andorra

Núm. 97

26 d'agost del 2026

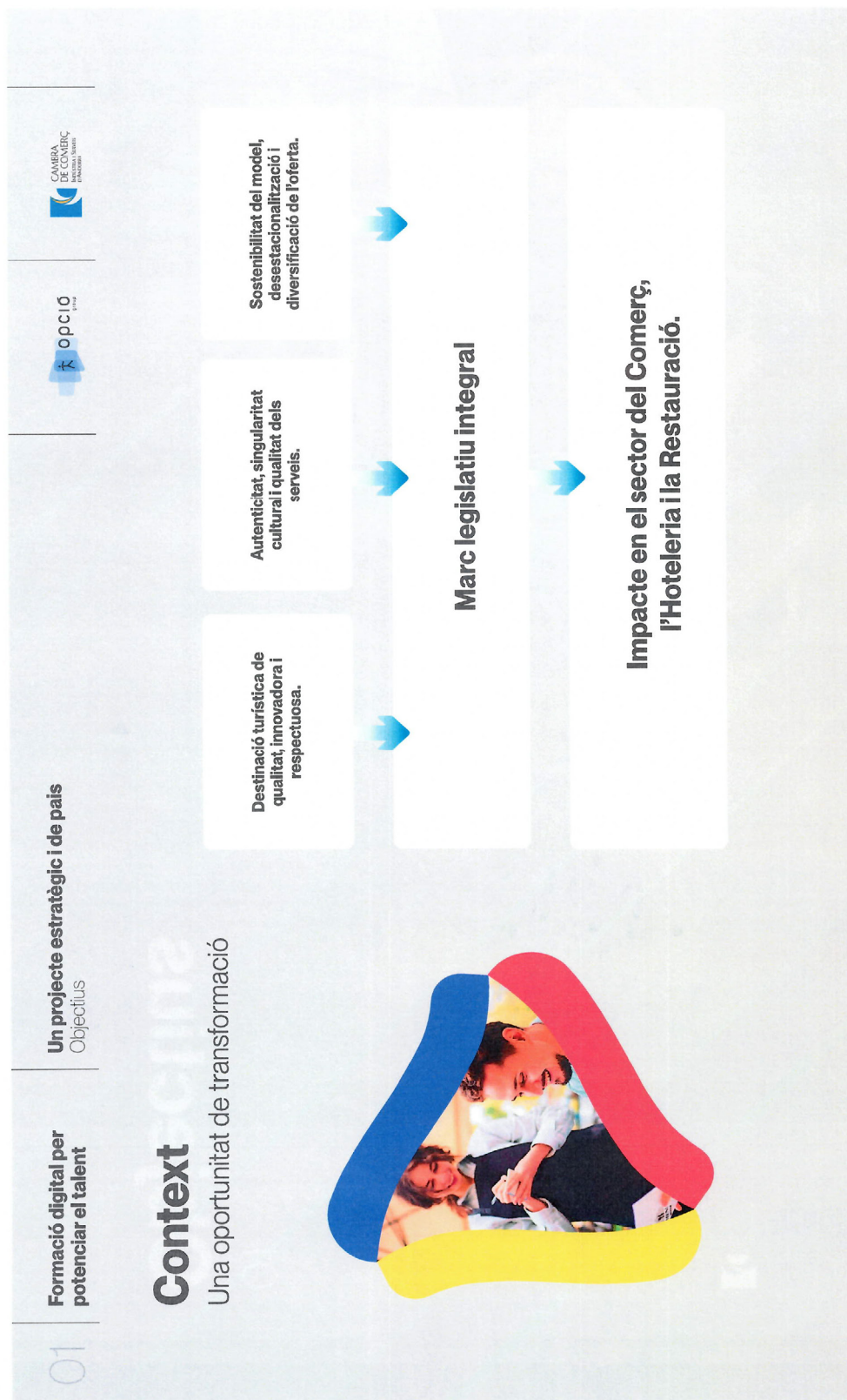
14/39



Handwritten signature

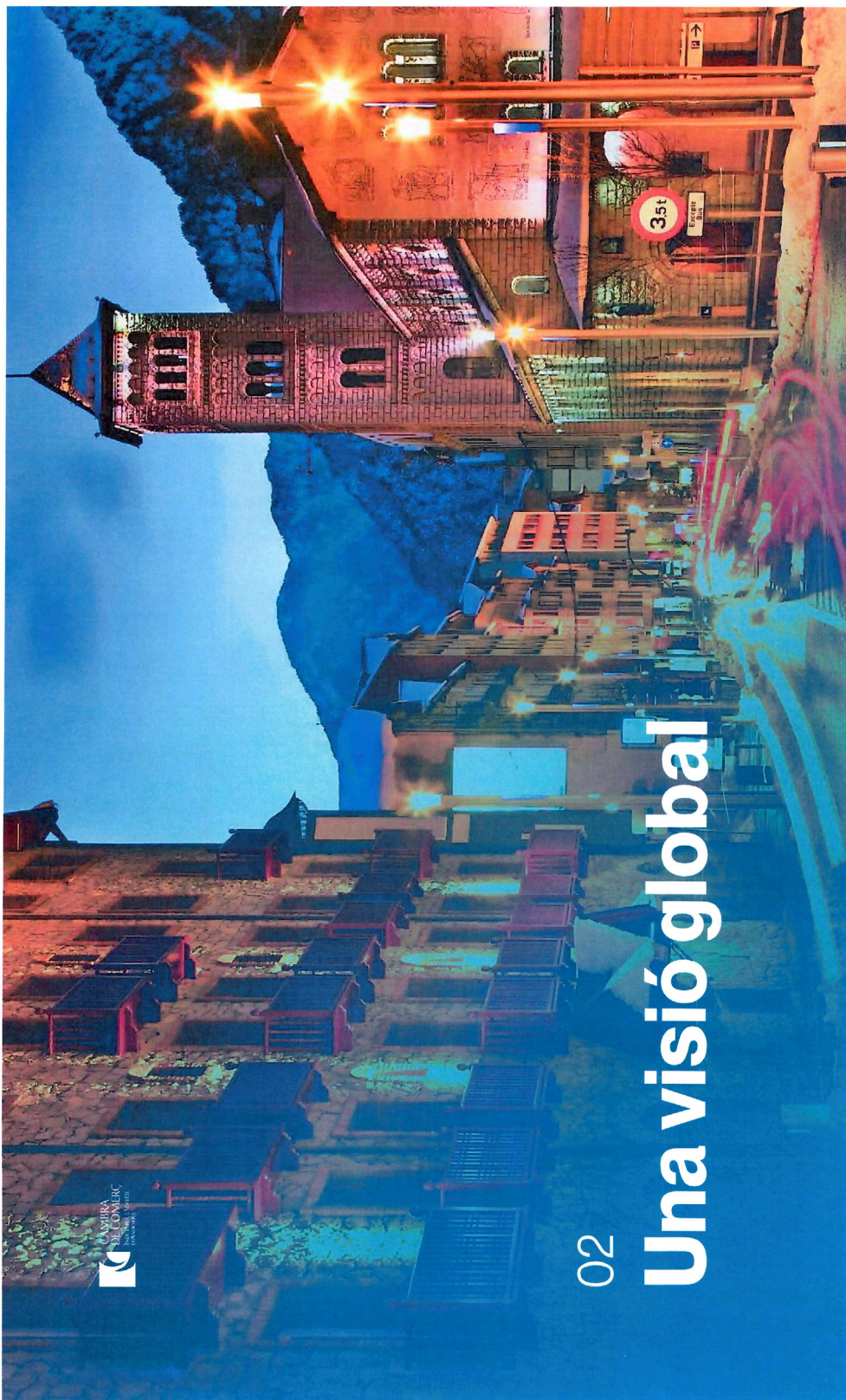


01 Objectius

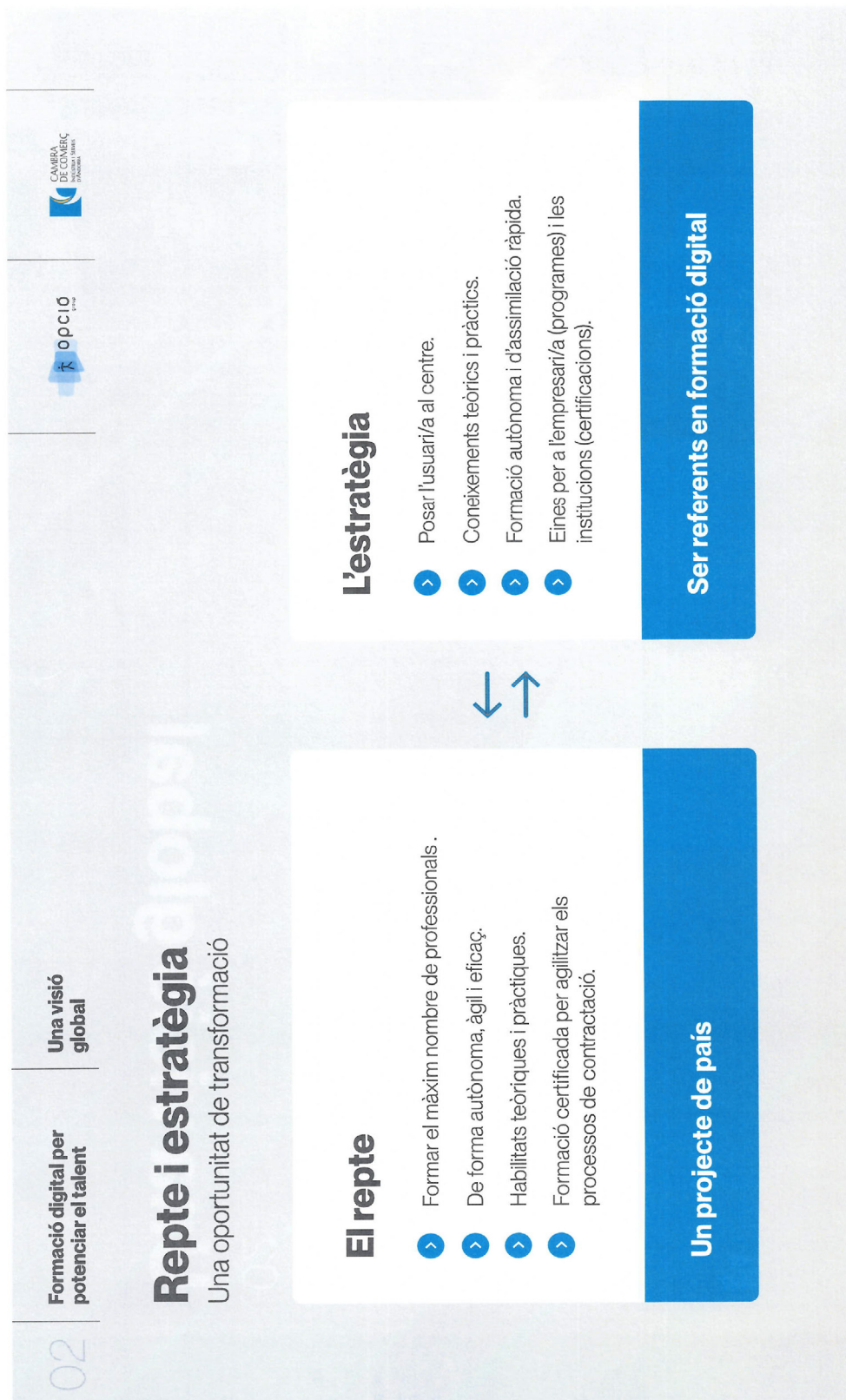


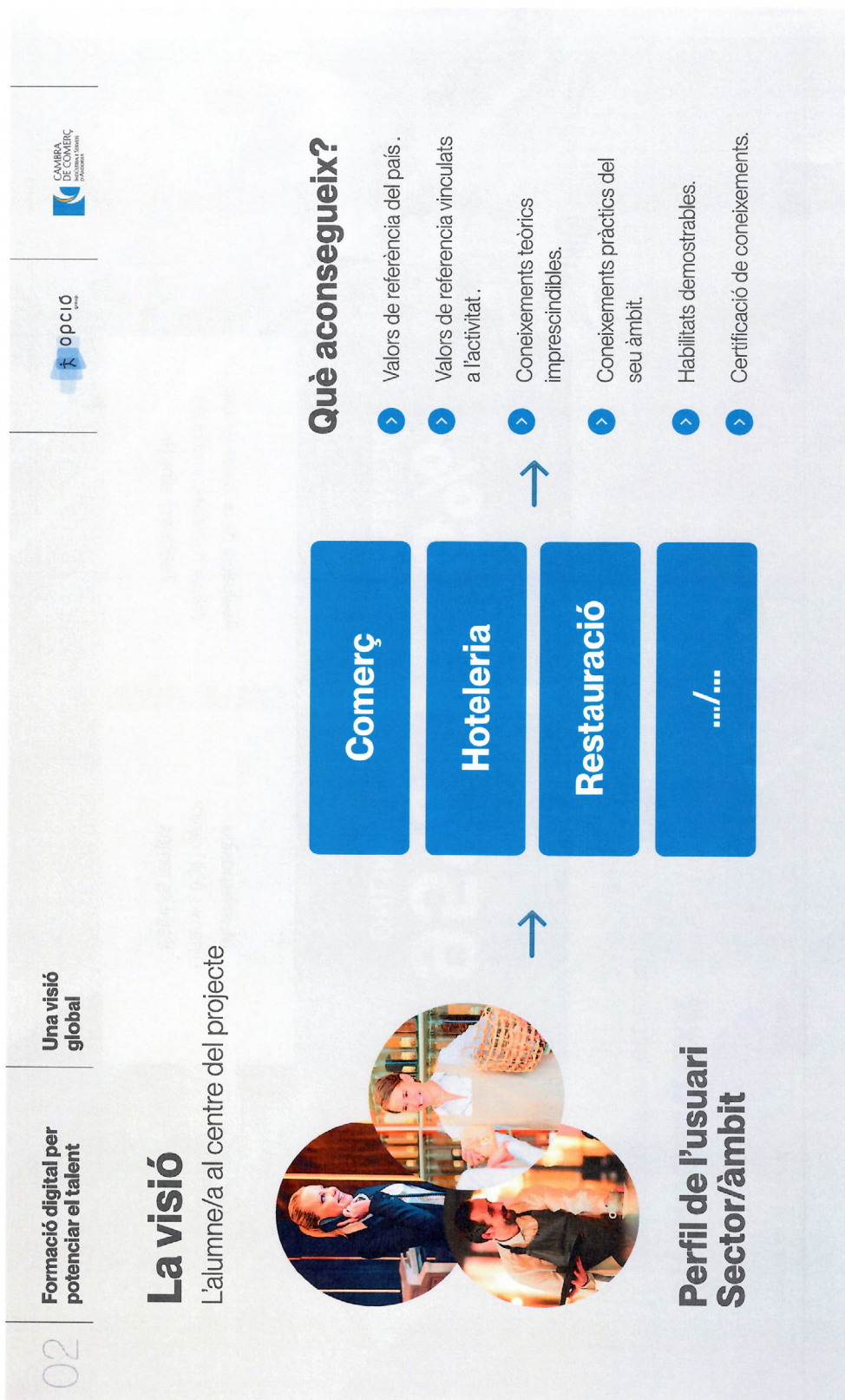


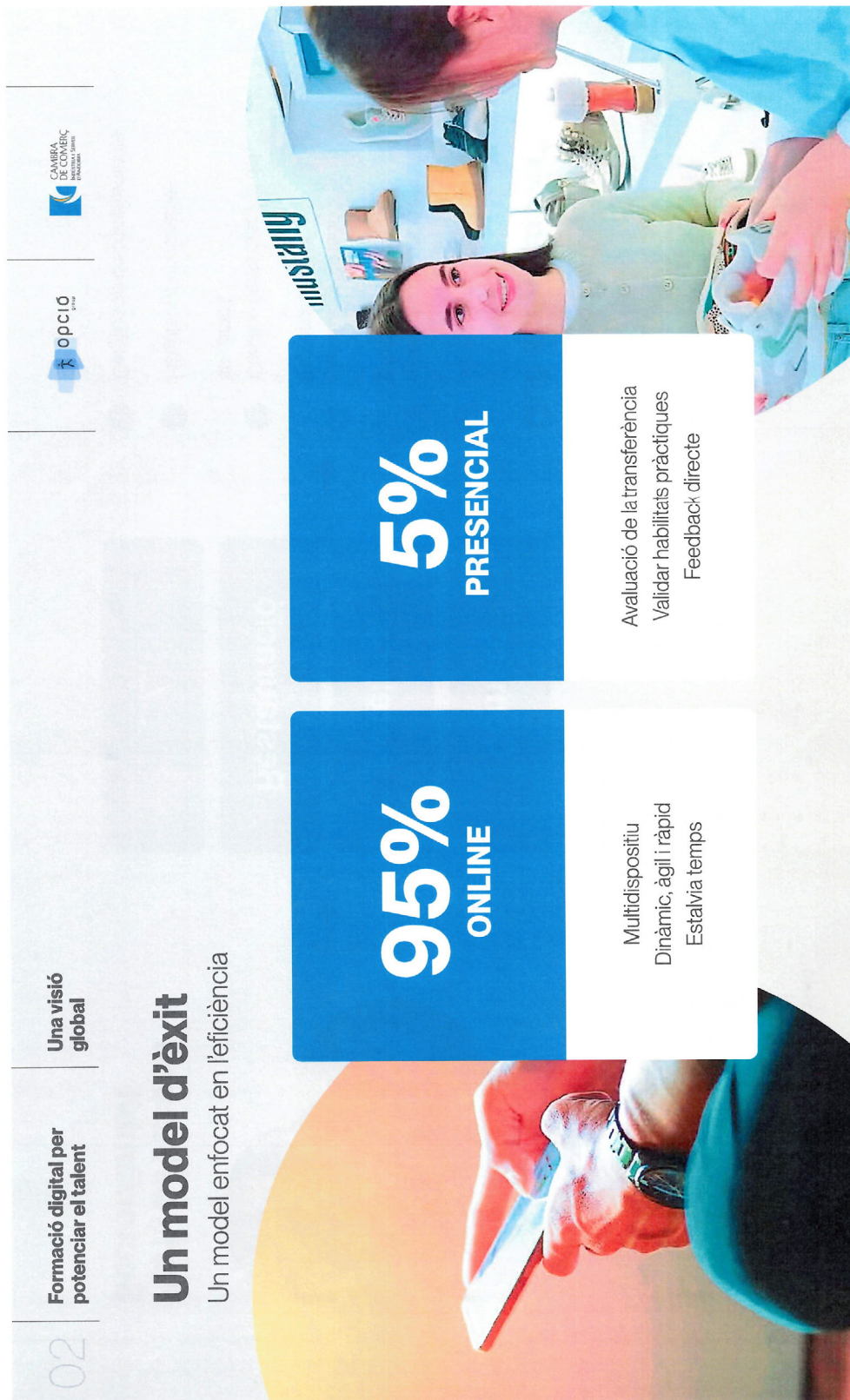




Handwritten signature







02

Formació digital per
potenciar el talent

Una visió
global

Un model d'èxit

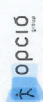
Un model enfocat en l'eficiència

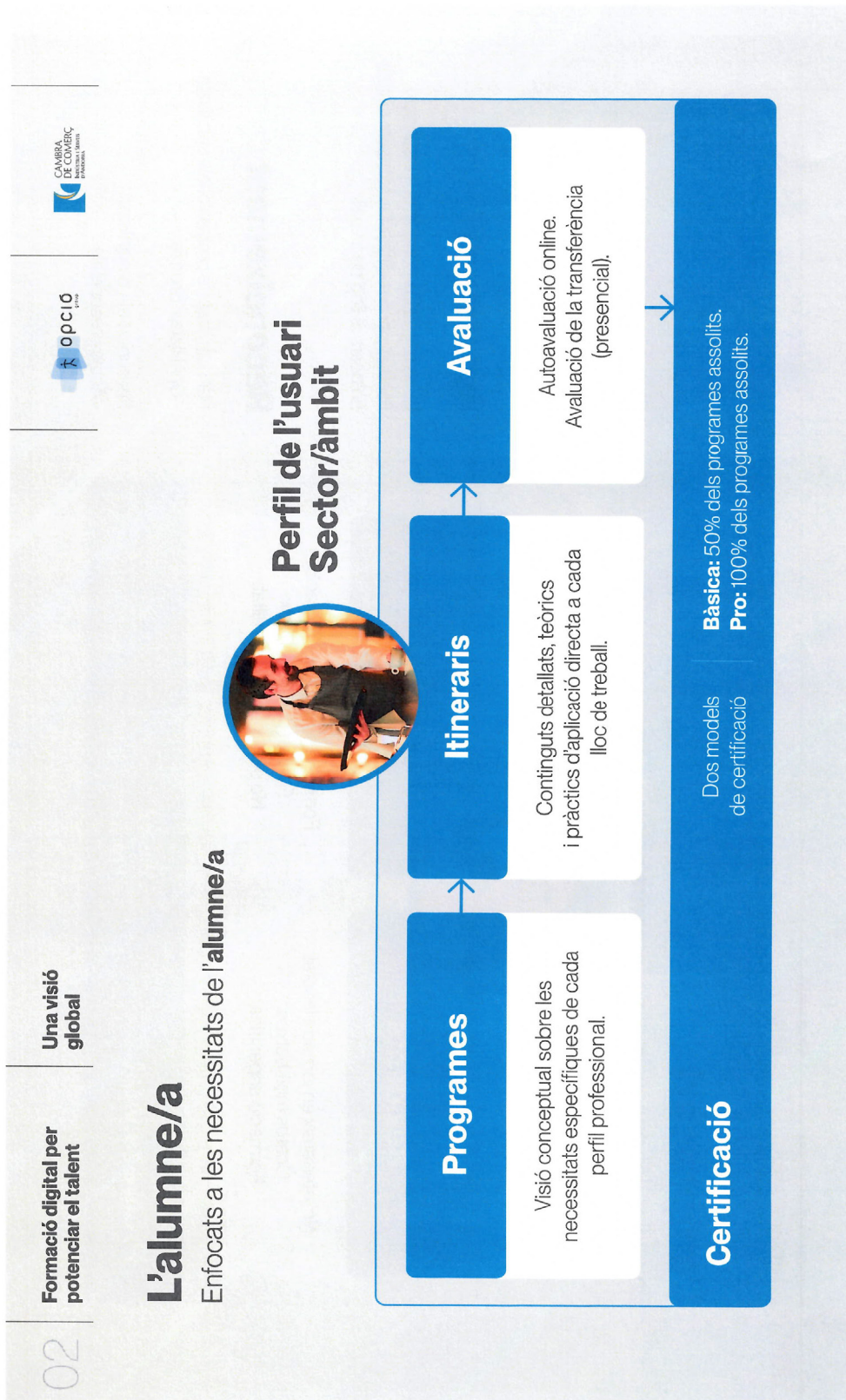
95% ONLINE

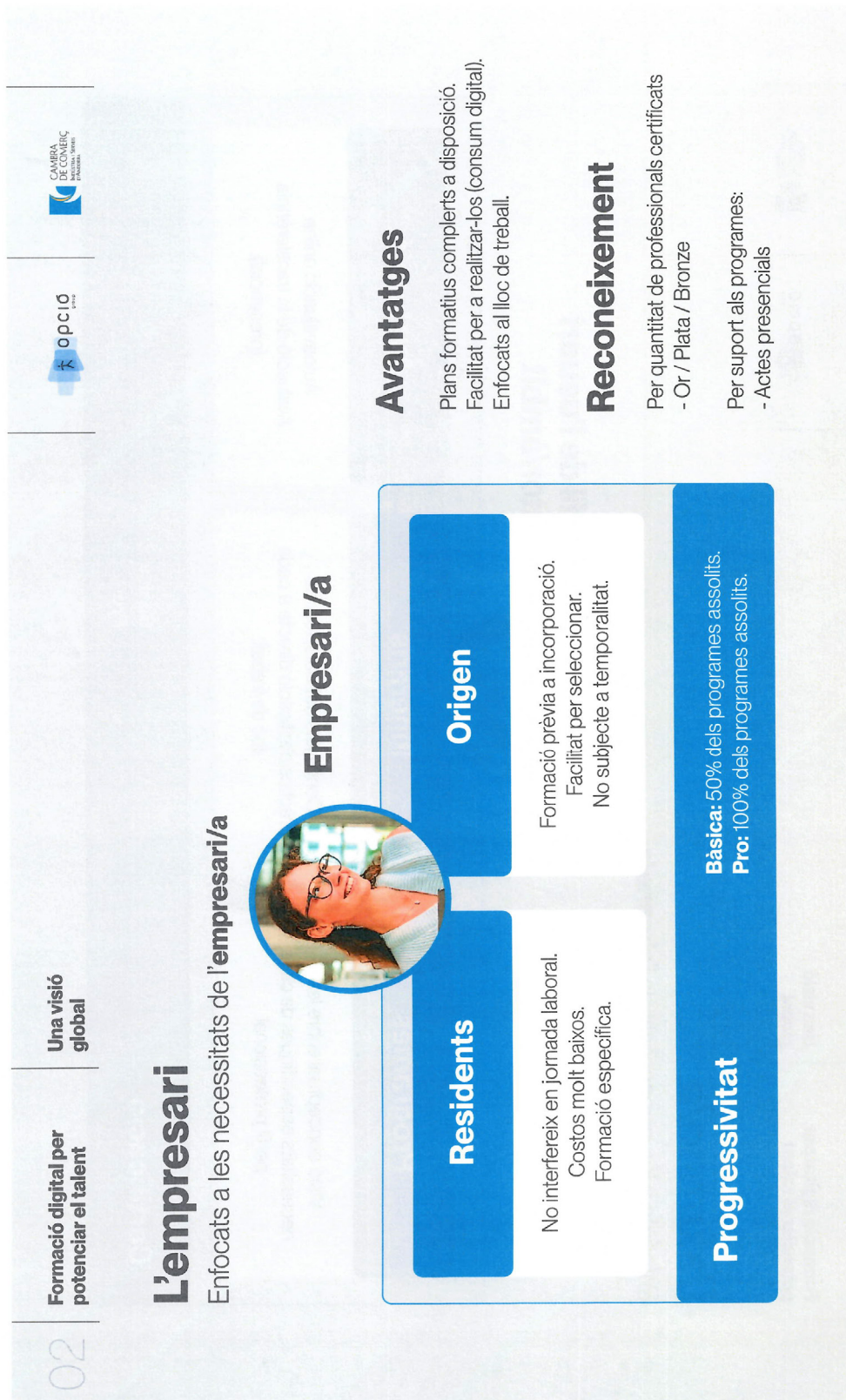
Multidispositiu
Dinàmic, àgil i ràpid
Estalvia temps

5% PRESENCIAL

Avaluació de la transferència
Validar habilitats pràctiques
Feedback directe

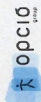
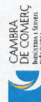




02

Formació digital per
potenciar el talent

Una visió
global



Una visió global

Una estructura per créixer

Itinerari 1. Els principis bàsics d'atenció al client

Benvinguda	Mòdul 1 Què és comunicar?	Mòdul 2 El que no es veu	Mòdul 3 Com actuem?	Mòdul 4 Conclusions
UD1. Context	UD1	UD1	UD1	Resum
UD2. Valors	UD2	UD2	UD2	Punts clau
	UD3	UD3	UD3	Autoavaluació IT1

Perfil
Àmbit: Comerç
Perfil: Venedor/a

Certificació
Bàsica
Pro

Programes
Habilitats
teòric-pràctiques

Itineraris (cursos)
Específics





BOPA

Butlletí Oficial del
Principat d'Andorra

Núm. 97

26 d'agost del 2026

25/39



03 Continguts

03

Formació digital per
potenciar el talent

Continguts
Estructura i tractament


CAMBRA
DE COMERC
INDUSTRIAL
D'ANDORRA


opció

Públic objectiu

Formació centrada en l'alumne/a

Perfils professionals

Comerç

- > Reponedor/a
- > Venedor/a
- > Encarregat/a
- > Gerència/Direcció

Hoteleria

- > Cambrer/a
- > Recepcionista
- > Vigilant de nit
- > Manteniment
- > Cap de recepció
- > Gerència/Direcció

Restauració

- > Cambrer/a
- > Cap de sala
- > Gerència/Direcció

417
17

www.bopa.ad

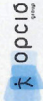
Dipòsit legal: AND.2-2015

03

Formació digital per
potenciar el talent

Continguts
Estructura i tractament





Programes

Itineraris centrats en les
habilitats essencials



PERFIL
**Venedor/a en
l'àmbit Comerç
d'Andorra**

Certificat Bàsic

HABILITATS

Atenció al client

Comunicació assertiva

Tècniques de venda consultiva

ITINERARIS (CURSOS)



1. Principis bàsics de l'Atenció al Client
2. Comunicació assertiva en la relació amb el client
3. Gestió de personalitats difícils en l'Atenció al Client
4. Detecció de necessitats del client
5. Construcció d'un bon argument de venda
6. Gestió d'objeccions i tancament de la venda

Avaluació Online

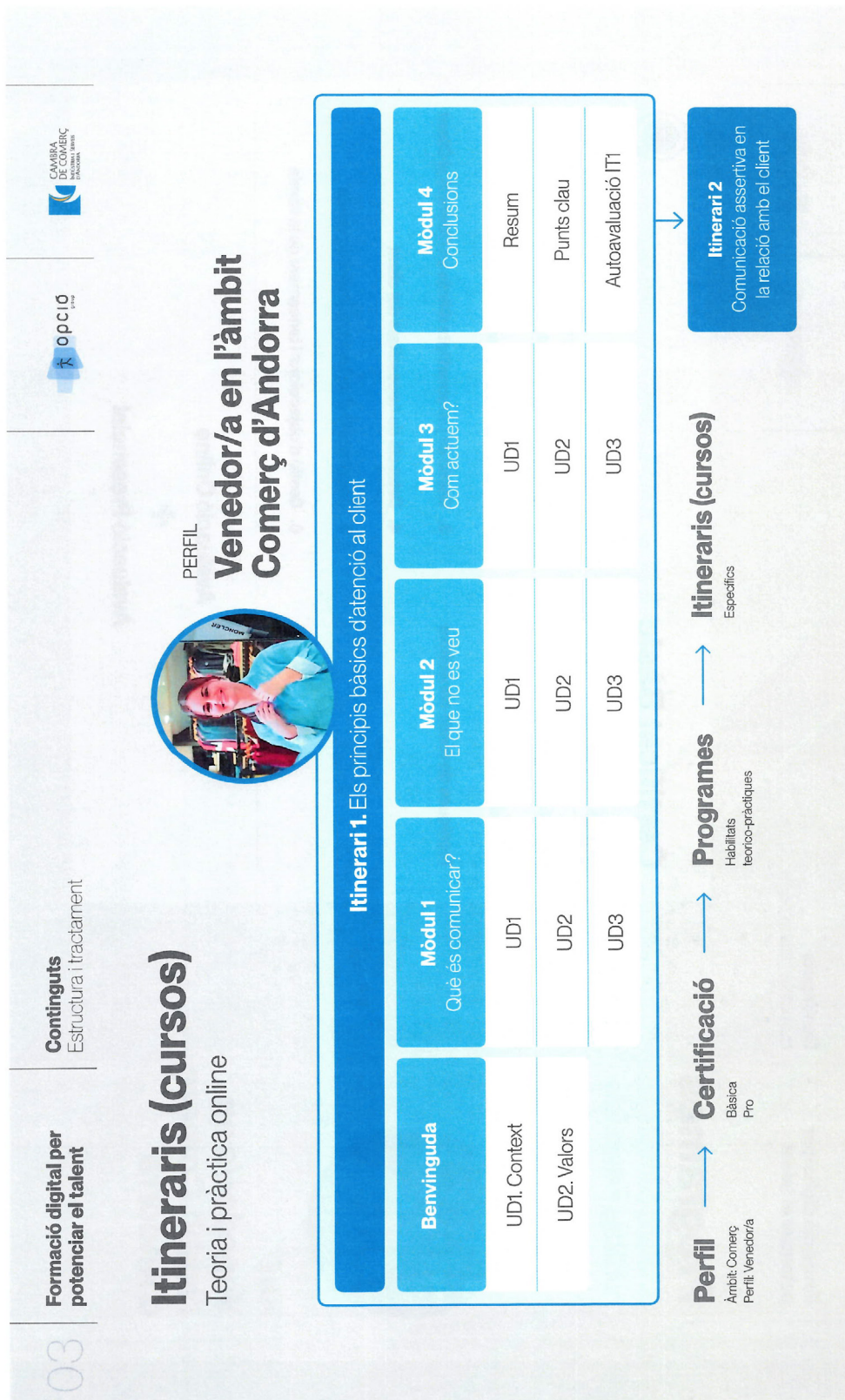
+

Avaluació Presencial



www.bopa.ad

Dipòsit legal: AND.2-2015





03

Formació digital per potenciar el talent

Continguts Estructura i tractament



Criteris

Un exemple de tractament

M1. Què és comunicar?

UD1. L'impacte global del missatge en la comunicació.
Temps de consum aprox. 5/7 min

Contingut	Format	Durada	Codi
Entrada. Títol i objectiu específic	Slide	3"	M1_UD1_01
Roleplay: Escena 1 / Escena 2	Video	30"	M1_UD1_02
Comparativa	Slide	10"	M1_UD1_03
Comparativa. Explicació	Slide/AP	24"	M1_UD1_04
Interacció. Relaciona imatges amb conceptes	Slide	16"	M1_UD1_05
Impacte dels llenguatges. Explicació i gràfic	Slide/AP	20"	M1_UD1_06
Interacció. Test amb imatges	Slide	16"	M1_UD1_07
Conclusió	Slide/AP	20"	M1_UD1_08
Test 10 preguntes	Slide	180"	M1_UD1_09
Enhorabona. UD1 superada. Pots fer UD2	Slide	3"	M1_UD1_10



Roleplay

Video en situacions reals: identificació ràpida.



Avatar personal

El mateix tutor ens fa tot el curs: proximitat.



Interactivitat

Requerim la participació constant de l'alumne: fixem coneixements.

[Signatura]

03

Formació digital per
potenciar el talent

Continguts
Estructura i tractament





Plantejament global

Un model per ser eficaços

OBJECTIU
Eficàcia
Treballem per tenir un projecte sostenible tant en continguts com des del punt de vista d'inversió.

Itineraris digitals

Nova creació
Creació de continguts específics per a perfil professional

Adaptacions
Adaptació de continguts ja creats en funció del perfil professional

Projecte híbrid

**95%
ONLINE**

+

Avaluació presencial



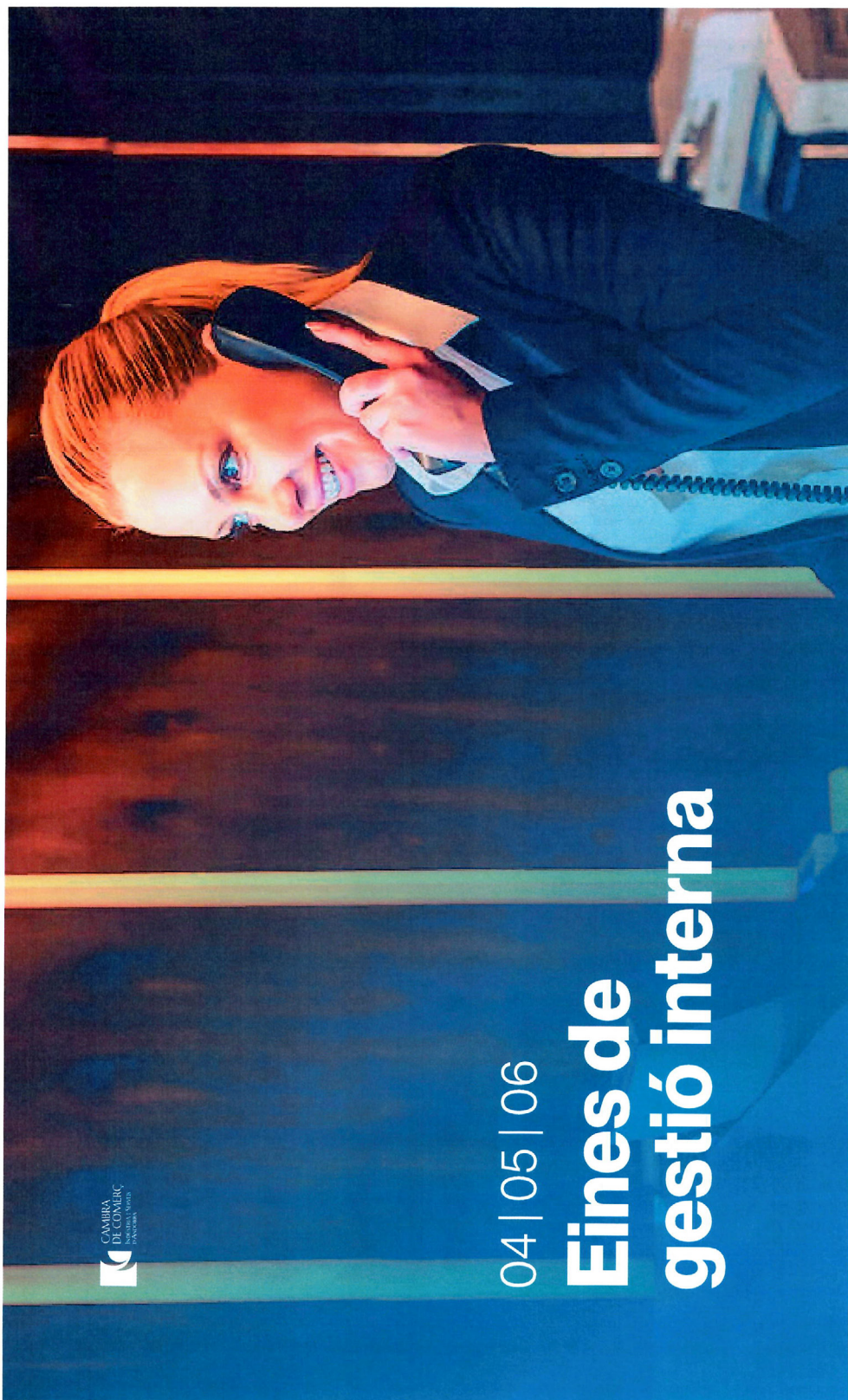
BOPA

Butlletí Oficial del
Principat d'Andorra

Núm. 97

26 d'agost del 2026

32/39



Handwritten signature in blue ink.





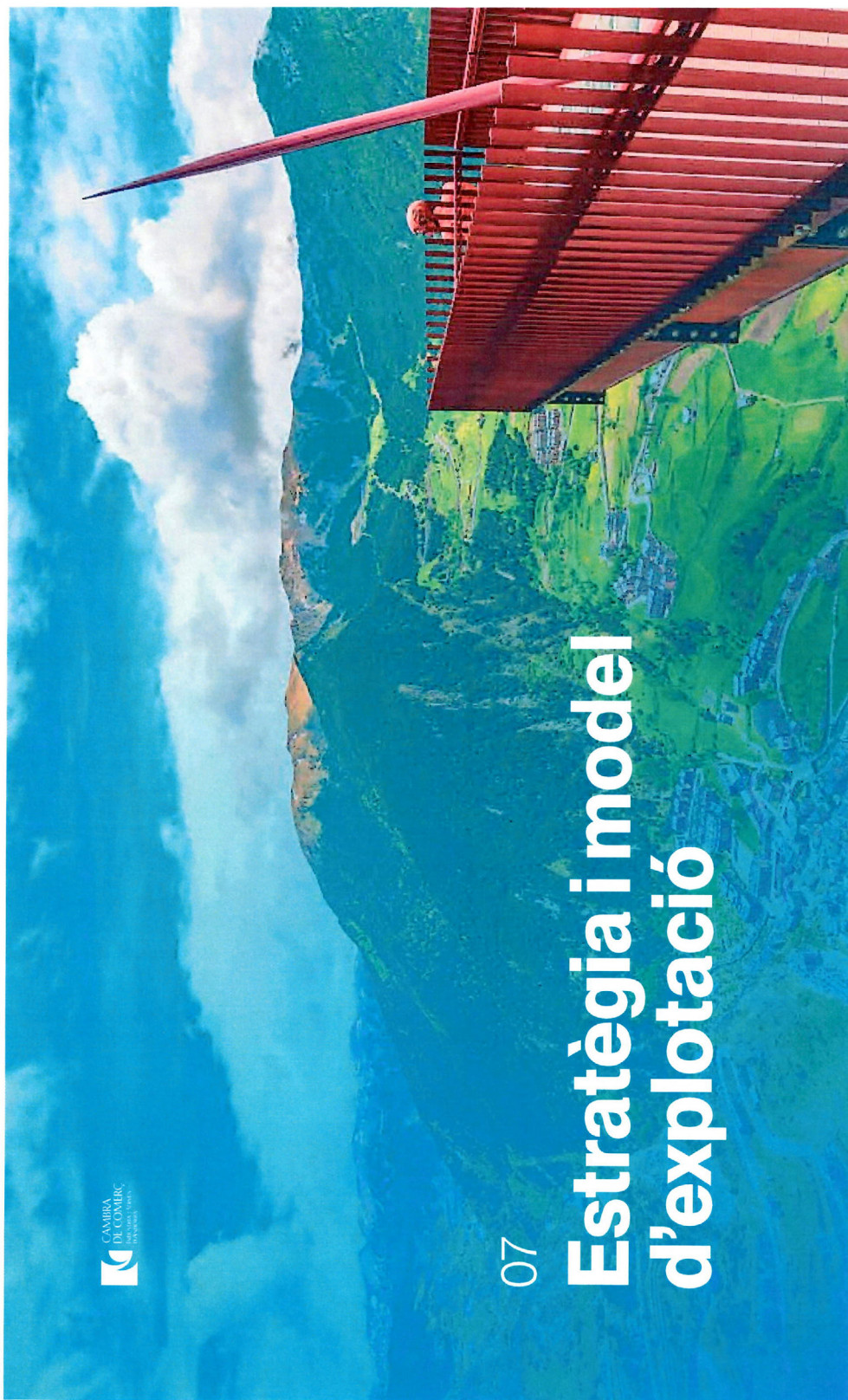
BOPA

Butlletí Oficial del
Principat d'Andorra

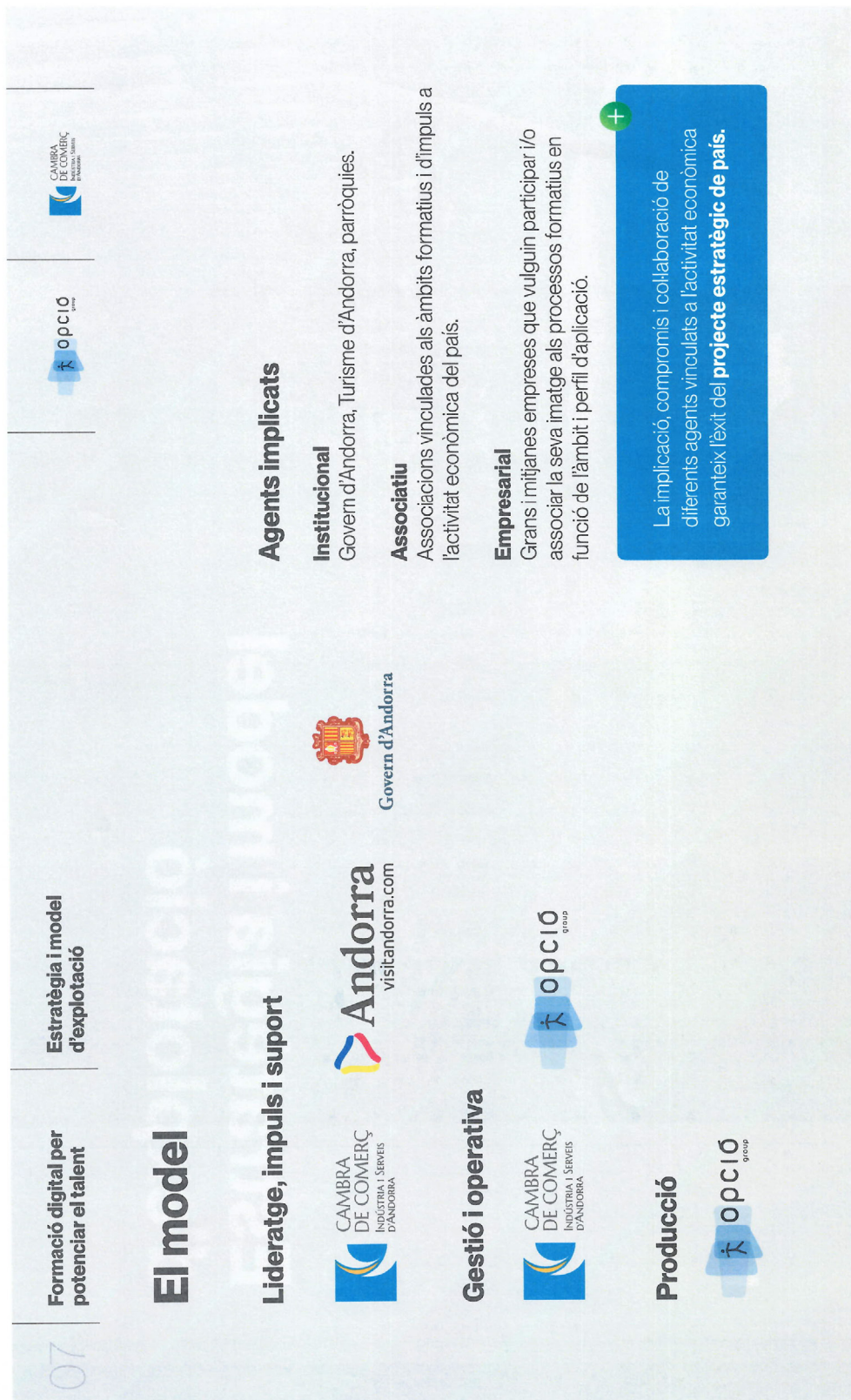
Núm. 97

26 d'agost del 2026

34/39



[Handwritten signature]

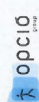




07

Formació digital per potenciar el talent

Estratègia i model d'exploatació



Inici de projecte. 2026

Prioritzem els perfils més necessaris per començar

Comerç

PROGRAMES

Atenció al client per a Venedors

Certificat Bàsic. 6 IT
Certificat Pro. 3 IT

Gestió de botiga per a Encarregats

Certificat Bàsic. 6 IT
Certificat Pro. 3 IT

Atenció al client per a Reponedors

Certificat Bàsic. 3 IT
Certificat Pro. 2 IT

Hosteleria

PROGRAMES

Atenció al client per a Recepcionistes

Certificat Bàsic. 6 IT
Certificat Pro. 3 IT

Restauració

PROGRAMES

Atenció al client per a Cambrers

Certificat Bàsic. 6 IT
Certificat Pro. 3 IT



Objectiu: que a finals del primer trimestre 2026 un alumne es pugui començar a formar en Atenció al client. A finals del segon trimestre ja podria obtenir un certificat Bàsic o Professional.





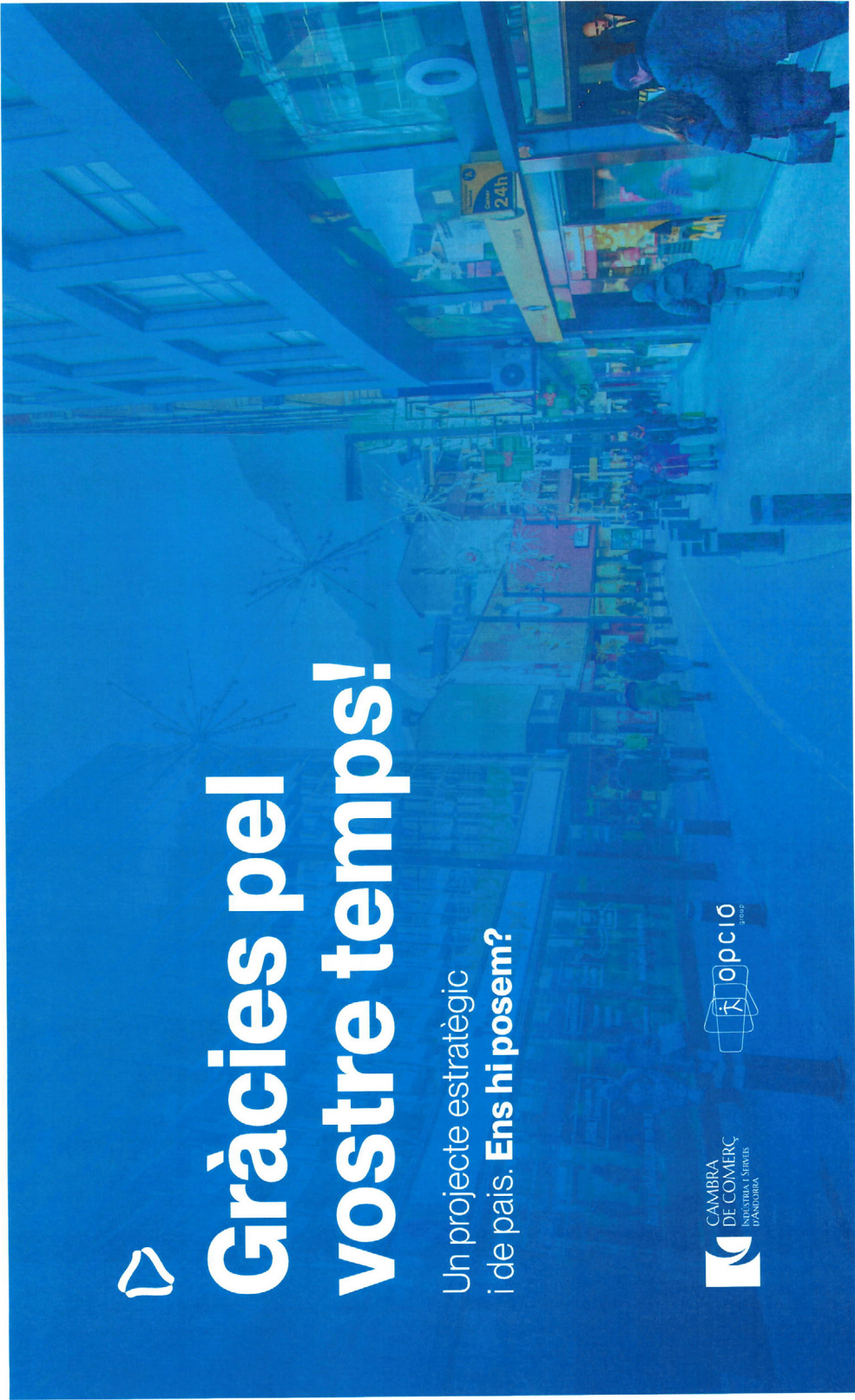
BOPA

Butlletí Oficial del
Principat d'Andorra

Núm. 97

26 d'agost del 2026

39/39



Gràcies pel vostre temps!

Un projecte estratègic
i de país. **Ens hi posem?**

