

**Família Professional:** ADMINISTRACIO I GESTIO

Estudi: GESTIÓ ADMINISTRATIVA (AG10)

**Durada FCT: 350 hores**

**Àmbit professional i de treball**

Aquest professional exerceix la seva activitat tant en grans com en mitjanes i petites empreses, en qualsevol sector d'activitat, i particularment en el sector serveis, així com en les administracions públiques, oferint suport administratiu a les tasques d'administració i gestió d'aquestes empreses i institucions i prestant atenció als clients i ciutadans.

Les ocupacions i llocs de treball més rellevants són els següents: auxiliar administratiu, ajudant d'oficina, auxiliar administratiu i de cobraments i pagaments, administratiu comercial, auxiliar administratiu de gestió de personal, auxiliar administratiu de les administracions públiques, recepcionista, empleat d'atenció al client, empleat de tresoreria, empleat de mitjans de pagament.

**Pla d'activitats**

Activitats formatives:

1. Relacionades amb la recepció, l'organització i la transmissió de la informació i la comunicació a l'empresa, i el sistema d'arxiu.
  - 1.1. Selecció i recerca d'informació segons instruccions rebudes.
  - 1.2. Tasques administratives de recepció i/o expedició de documentació i/o paqueteria.
  - 1.3. Classificació de documentació i informació, i/o derivació a les àrees corresponents.
  - 1.4. Enregistrament i/o tramitació de documentació i informació.
  - 1.5. Complimentació i/o elaboració de documents informatius i comunicacions.
  - 1.6. Operacions de manteniment i actualització d'arxius, en diferents tipus de suports.
2. Relacionades amb l'atenció als clients/usuaris.
  - 2.1. Atenció a clients/usuaris en diferents canals de comunicació.
  - 2.2. Seguiment postvenda o del servei prestat.
  - 2.3. Atenció d'incidències i de reclamacions de clients/usuaris, i tramitació.
  - 2.4. Participació en campanyes d'informació o promoció de productes o serveis.
  - 2.5. Participació en processos de seguiment de satisfacció del client/usuari.
  - 2.6. Realització de comunicacions, orals i escrites, amb clients interns en diferents canals de comunicació.
3. Relacionades amb les àrees de aprovisionament i emmagatzematge.
  - 3.1. Complimentació i/o elaboració de documents dels circuits de compra.
  - 3.2. Tramitació i/o derivació de documents dels circuits de compra.
  - 3.3. Complimentació i tramitació de documents d'emmagatzematge.
  - 3.4. Control d'estocs i valoració d'existències.
  - 3.5. Tramitació de comandes.
4. Relacionades amb el suport a l'àrea de recursos humans.
  - 4.1. Col·laboració en tasques administratives de processos de selecció de personal.
  - 4.2. Col·laboració en tasques administratives de processos relacionats amb la formació del personal.

- 4.3. Tramitació i/o preparació de la informació de les tasques administratives de control de presència dels empleats i/o visitants, i de calendari laboral.
  - 4.4. Complimentació, preparació de dades i/o tramitació de documentació administrativa de contractació i/o retribució.
  - 4.5. Tasques administratives de manteniment i actualització de la informació laboral.
5. Relacionades amb l'àrea comercial.
- 5.1. Elaboració d'ofertes i realització d'activitats de venda segons els canals establerts.
  - 5.2. Realització d'activitats de prestació de serveis segons els canals establerts.
  - 5.3. Complimentació i/o elaboració de documentació comercial.
  - 5.4. Tramitació i/o derivació de documents dels circuits de venda i distribució.
  - 5.5. Tasques administratives d'expedició i lliurament de productes i serveis.
6. Relacionades amb l'àrea comptable i fiscal.
- 6.1. Preparació, classificació i/o registre de la documentació suport a l'operativa comptable.
  - 6.2. Comptabilització d'operacions econòmiques i financeres.
  - 6.3. Obtenció de dades i preparació d'informació per les obligacions tributàries.
  - 6.4. Complimentació i/o presentació de declaracions fiscals.
  - 6.5. Obtenció de balanços i comptes de resultats.
  - 6.6. Col·laboració en la preparació i/o redacció de comptes anuals.
  - 6.7. Participació en procediments de comprovació de registres, conciliació, control intern i/o Auditoria.
7. Relacionades amb el suport a l'àrea financera i/o d'assegurances.
- 7.1. Col·laboració en tasques de control de tresoreria.
  - 7.2. Seguiment i control pressupostari.
  - 7.3. Tramitació de documentació administrativa de serveis i/o productes bancaris.
  - 7.4. Tramitació de documentació administrativa d'assegurances.
  - 7.5. Col·laboració en tasques de preparació de documentació/ i/o arxius telemàtics de pagaments i/o cobraments.
8. Relacionades amb el suport administratiu a equips de treball.
- 8.1. Recepció de visites, trucades telefòniques i altres comunicacions.
  - 8.2. Realització de tasques administratives de suport a directius o equips de treball.
  - 8.3. Gestió i coordinació d'agendes de directius o membres d'equips de treball.
  - 8.4. Col·laboració en tasques administratives de convocatòria, organització i protocolització de reunions i altres esdeveniments d'empresa.
  - 8.5. Elaboració, complimentació o adequació de presentacions multimedia o de documentació administrativa de tot tipus.
  - 8.6. Complimentació i/o presentació de documentació i/o altres tràmits a administracions públiques.
9. Relacionades amb serveis prestats per entitats o organismes públics.
- 9.1. Recepció i/o derivació la documentació rebuda per l'organisme o servei.
  - 9.2. Tramitació i/o gestió de la documentació rebuda.
  - 9.3. Tramitació de la documentació de resposta i/o resolució als interessats.
  - 9.4. Informació, orientació i/o assessorament als usuaris d'un servei públic.