

Família Professional: Administració i Gestió

Cicle Formatiu de Grau Mitjà: 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 protocol·lització de reunions i altres esdeveniments d'empresa.
 - 8.5. Elaboració, complimentació o adequació de presentacions multimèdia 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.