



**Família Professional:** Administració i Gestió

**Cicle Formatiu de Grau Mitjà:** Gestió Administrativa Dual (AG10)

**Acord Dual:** 970 hores

### Activitats formatives:

■ **Relacionades amb les capacitats clau de la persona treballadora.**

- Manteniment d'una actitud personal (puntualitat, empatia, etc) i professional (ordre, neteja, seguretat, etc.) adequada al lloc de treball.
- Compliment de les instruccions rebudes i responsabilitat en el desenvolupament de les tasques assignades
- Adaptació als canvis de tasques assignades en el desenvolupament de la seva activitat en l'empresa
- Compliment dels sistemes de qualitat i seguretat establerts en el centre de treball.
- Compliment de les normes de protecció i gestió ambiental implantades a l'empresa

■ **Relacionades amb la recepció, l'organització i la transmissió de la informació i la comunicació a l'empresa, així com els sistemes d'arxiu:**

- 1. Selecció i recerca d'informació segons instruccions rebudes.
- 2. Tasques administratives de recepció i/o expedició de documentació i/o paqueteria.
- 3. Classificació de documentació i/o informació, i/o derivació a les àrees corresponents.
- 4. Enregistrament i/o tramitació de documentació i informació.
- 5. Emplenament i/o elaboració de documents informatius i comunicacions.
- 6. Operacions de manteniment i actualització d'arxius, en diferents tipus de suport.

■ **Relacionades amb l'atenció als clients/usuaris:**

- 7. Atenció a clients/usuaris en diferents canals de comunicació.
- 8. Seguiment postvenda o del servei prestat.
- 9. Atenció d'incidències i de reclamacions de clients/usuaris, i tramitació.
- 10. Participació en campanyes d'informació o promoció de productes o serveis.
- 11. Participació en processos de seguiment de satisfacció del client/usuari.
- 12. Realització de comunicacions, orals i escrites, amb clients interns en diferents canals de comunicació.

■ **Relacionades amb les àrees d'aprovisionament i emmagatzematge i amb l'àrea comercial:**

- 13. Emplenament i/o elaboració de documents dels circuits de compra.
- 14. Tramitació i/o derivació de documents dels circuits de compra.
- 15. Emplenament i tramitació de documents d'emmagatzematge.
- 16. Control d'estocs i valoració d'existències.
- 17. Tramitació de comandes.
- 18. Elaboració d'ofertes i realització d'activitats de venda.

- 19. Realització d'activitats de prestació de serveis segons els canals establerts.
- 20. Emplenament i/o elaboració de documentació comercial.
- 21. Tasques administratives d'expedició i lliurament de productes i serveis.

■ **Relacionades amb els processos de l'activitat laboral en l'àrea de recursos humans:**

- 22. Tramitació i/o preparació de la informació de les tasques administratives de control de presència dels empleats i/o visitants, i del calendari laboral.
- 23. Tasques administratives de manteniment i actualització de la informació laboral.

■ **Relacionades amb l'àrea comptable i fiscal:**

- 24. Preparació, classificació i/o registre de la documentació suport a l'operativa comptable.
- 25. Comptabilització d'operacions econòmiques i financers.
- 26. Obtenció de dades i preparació d'informació per les obligacions tributàries.
- 27. Emplenament i/o presentació de declaracions fiscals.
- 28. Obtenció de balanços i/o redacció de comptes anuals.
- 29. Participació en procediments de comprovació de registres, conciliació, control intern i/o auditoria.

■ **Relacionades amb el suport administratiu a equips de treball:**

- 30. Recepció de visites, trucades telefòniques i altres comunicacions.
- 31. Realització de tasques administratives de suport a directius o equips de treball.
- 32. Gestió i coordinació d'agendes de directius o membres d'equips de treball.
- 33. Col·laboració en tasques administratives de convocatòria, organització i protocol·lització de reunions i altres esdeveniments d'empresa.
- 34. Elaboració, emplenament o adequació de presentacions multimèdia o de documentació administrativa de tot tipus.
- 35. Emplenament i/o presentació de documentació i/o altres tràmits a administracions públiques.

■ **Relacionades amb l'activitat administrativa a l'empresa**

- 36. Són el compendi de les activitats esmentades en els blocs anteriors. Es valora amb la mitjana de la valoració obtinguda en les activitats formatives anteriors.

■ **Relacionades amb la relació laboral:**

- 37. Participació en equips de treball.
- 38. Comunicació eficaç amb la persona responsable i els membres de l'equip.
- 39. Reconeixement dels drets i deures que deriven de la relació laboral.
- 40. Anàlisis dels sistemes de representació dels treballadors en l'empresa.

■ **Altres:**

**Actualització de continguts de la plataforma digital:**

- Botiga online
- Web corporativa
- Xarxes socials