



Família Professional: Administració i Gestió
Cicle Formatiu de Grau Mitjà: Gestió Administrativa Dual (AG10)

Pla d'activitats i/o accions formatives per a desenvolupar a l'empresa:

- **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.
- **10. Relacionades amb la gestió online de l'empresa.**
- 10.1. Gestió d'un bloc empresarial per publicar contingut de text i imatges.
 - 10.2. Gestió d'una web empresarial basada en CMS per publicar contingut de text i imatges.
 - 10.3. Gestió d'una xarxa social.
 - 10.4. Manteniment d'un catàleg de famílies, productes i promocions d'una botiga online.
 - 10.5. Gestió de comandes d'una botiga online.