



Govern d'Andorra

Perfil professional de tècnic de suport a la gestió administrativa

Ministeri de Relacions Institucionals,
Educació i Universitats

Sant Julià de Lòria, 7 de febrer del 2024

Presentació

Índex

1. DEFINICIÓ DEL DIPLOMA	3
2. CAMP D'ACTIVITATS	3
3. FUNCIONS I TASQUES PROFESSIONALS.....	4
1. Realitzar les gestions administratives del procés comercial.....	4
2. Realitzar les gestions administratives de comptabilitat i finances.....	5
3. Realitzar suport administratiu a la gestió de recursos humans.....	5
4. Realitzar suport administratiu a la gestió de la informació i la documentació de l'organització ...	6

1. Definició del diploma

El titular del batxillerat professional (BP) tècnic de suport a la gestió administrativa és un professional que realitza activitats **de suport administratiu en les diferents àrees empresarials**, es a dir, **administració, comptable, financer, comercial, d'atenció al client intern o extern**, així com a la resta de les àrees de l'organització, aplicant els protocols i procediments establerts i actuant segons la normativa establerta.

La seva competència general és col·laborar en la **gestió administrativa en l'àrea d'administració, recursos humans, comptabilitat o financera**, de qualsevol empresa, tant pública com privada, sota supervisió, realitzant activitats **administratives de compravenda, tresoreria, comptabilitat** i de **gestió de recursos humans**, mitjançant les **eines i suports informàtics** necessaris.

El titular del batxillerat professional de tècnic de suport a la gestió administrativa certifica un nivell de competències de nivell 4 del Marc andorrà de qualificacions, que permet evolucionar cap a un nivell de qualificació d'igual nivell o superior per a la seva progressió professional.

2. Camp d'activitats

El tècnic de suport a la gestió administrativa exerceix la seva activitat en qualsevol departament de l'organització, sent més habitual en els departaments d'administració, comptabilitat i finances, comercial, recursos humans, de qualsevol empresa, tant pública com privada

Els principals àmbits en què pot desenvolupar la seva activitat són:

- administracions públiques i parapúbliques
- empreses privades (de qualsevol sector productiu, mida i forma jurídica)
- associacions, fundacions i entitats del tercer sector

Tenint en compte el Reglament regulador de la Classificació nacional d'ocupacions d'Andorra, que estableix la classificació professional de les ocupacions, el titular del BP pot exercir la seva professió com a:

- 4300 Auxiliars administratius sense tasques d'atenció al públic no classificats en altres apartats
- 4400 Auxiliars administratius amb tasques d'atenció al públic no classificats en altres apartats
- 4510 Empleats d'informació i recepcionistes d'oficina
- 4523 Telefonistes

Altres denominacions de les ocupacions a la que es refereix aquest perfil professional son:

- Auxiliar Administratiu/va de comptabilitat i finances
- Auxiliar administratiu/va de tresoreria /mitjans de pagament

- Auxiliar Administratiu/va de recursos humans
- Auxiliar Administratiu/va comercial
- Auxiliar Administratiu/va d'atenció al client
- Recepcionista
- Empleat administratiu
- Secretari

3. Funcions i tasques professionals

Els titulars del BP Tècnic de suport a la gestió administrativa realitza les següent funcions

1. Dur a terme les gestions administratives del procés comercial
2. Dur a terme les gestions administratives de comptabilitat i finances
3. Col·laborar en la gestió administrativa dels recursos humans
4. Col·laborar en la gestió de la informació i la organització de la documentació de l'organització

L'activitat necessita unes competències professionals com l'emprenedoria, la gestió del propi aprenentatge i el desenvolupament personal i professional, la capacitat d'establir relacions positives amb un mateix i amb els altres en l'entorn social i professional, així com la capacitat de comunicar idees, informacions i emocions emprant llenguatges, formats i suports accessibles i adaptats a la persona usuària.

Aquestes funcions professionals es concreten en les tasques següents:

1. Realitzar les gestions administratives del procés comercial.

1.1. Gestionar els documents del procés de compravenda.

- 1.1.1. Recull la informació dels clients amb la finalitat de gestionar comandes.
- 1.1.2. Registra les dades d'operacions de compra i venda en el sistema d'informació comercial, tenint en compte les instruccions i el procediment establerts.
- 1.1.3. Formalitza la documentació corresponent a la comanda sol·licitada pel client tenint en compte el procediment i les aplicacions establertes.
- 1.1.4. Realitza els càlculs necessaris per la compravenda aplicant les obligacions fiscals associades.

1.2. Gestionar la informació del procés comercial i de màrqueting

- 1.2.1. Facilita informació comercial als clients.
- 1.2.2. Realitza la gestió administrativa de les incidències i reclamacions.
- 1.2.3. Realitza els tràmits administratius de les accions de fidelització i del servei postvenda, per a donar suport a la gestió i satisfacció dels clients.

1.3. Col·laborar en la gestió d'estocs actualitzant la informació de les entrades i sortides d'existències, utilitzant les aplicacions i els procediments establerts.

- 1.3.1. Fa les gestions administratives per mantenir el control dels estocs de l'organització
- 1.3.2. Valora les existències
- 1.3.3. Actualitza els registres i paràmetres relacionats amb el producte inventariat.

2. Realitzar les gestions administratives de comptabilitat i finances.

2.1. Col·laborar en la gestió administrativa de tresoreria de l'organització

- 2.1.1. Duu a terme les gestions administratives per a la liquidació d'operacions derivades de l'activitat empresarial, emplenant i presentant davant tercers els documents de cobrament i pagament d'acord amb les normatives i procediments establerts.
- 2.1.2. Realitza pagaments i cobraments a través de caixa, ateses les ordres corresponents, venciments i disponibilitat d'efectiu, d'acord amb el procediment establert intern.
- 2.1.3. Efectua l'arqueig de caixa i la conciliació entre els extractes bancaris i els registres comptables, seguint els procediments establerts.

2.2. Realitzar registres comptables

- 2.2.1. Prepara la informació de les transaccions econòmiques mantenint la seguretat i confidencialitat.
- 2.2.2. Prepara la informació per fer assentaments comptables
- 2.2.3. Realitza periòdicament la liquidació de tributs.
- 2.2.4. Controla els saldos comptables verificant la correcció dels registres amb les dades dels documents suport.

3. Realitzar suport administratiu a la gestió de recursos humans

3.1. Col·laborar en la administració de personal

- 3.1.1. Manté actualitzada la informació relativa a les persones de l'organització
- 3.1.2. Tramita la documentació derivada del procés de contractació aplicant la normativa vigent i els protocols establerts.
- 3.1.3. Realitza les operacions administratives per a la confecció i formalització del pagament de retribucions i compensacions salarials de les persones de l'organització aplicant la normativa vigent i els protocols establerts.

3.2. Donar suport administratiu als processos de gestió de recursos humans.

- 3.2.1. Col·labora en la gestió administrativa de la comunicació interna de l'organització en els canals de comunicació establerts.
- 3.2.2. Prepara els documents i materials necessaris per gestionar la formació i desenvolupament de les persones de l'organització.
- 3.2.3. Duu a terme les gestions administratives del procés de reclutament i selecció de persones.

- 3.2.4. Col·labora en la gestió administrativa del procés d'avaluació d'acompliment de les persones, així com en la millora dels llocs de treball i el benestar dels treballadors de l'organització.

4. Realitzar suport administratiu a la gestió de la informació i la documentació de l'organització

4.1. Col·laborar en la gestió de l'arxiu d'informació i/o documentació de l'organització

- 4.1.1. Manté la informació actualitzada mitjançant les aplicacions i procediments establerts.
- 4.1.2. Organitza els arxius d'informació i/o documentació, garantint-ne la custòdia, accés i reproducció i aplicant els procediments interns i la normativa en vigor sobre protecció de dades.

4.2. Realitzar el tractament d'informació i d'elaboració de documents mitjançant aplicacions informàtiques.

- 4.2.1. Obté la informació requerida d'acord amb les instruccions rebudes i procediments establerts, per al desenvolupament de les activitats de l'organització i utilitzant diferents eines de cerca.
- 4.2.2. Elabora documents de tractament d'informació utilitzant aplicacions de processament de textos.
- 4.2.3. Elabora presentacions d'informació amb contingut visual o audiovisual utilitzant aplicacions informàtiques.

4.3. Manejar fulls de càlcul i bases de dades ofimàtiques per a obtenir informació.

- 4.3.1. Obté dades a través de fulls de càlcul.
- 4.3.2. Automatitza accions a través de la utilització de macros, funcions i/o formularis.
- 4.3.3. Opera amb bases de dades

4.4. Col·laborar en l'organització d'esdeveniments.

- 4.4.1. Realitza el suport i la gestió administrativa de l'organització d'esdeveniments institucionals i/organitzatius
- 4.4.2. Preveu la logística i els recursos i materials necessaris per les reunions i esdeveniments corporatius.
- 4.4.3. Coneix les normes d'etiqueta i protocol en l'entorn laboral.

4.5. Realitzar l'edició d'informació multimèdia utilitzant aplicacions informàtiques

- 4.5.1. Realitza l'edició de gràfics o il·lustracions.
- 4.5.2. Realitza l'edició fotogràfica.
- 4.5.3. Realitza l'edició d'informació audiovisual.