

# GESTIÓ ADMINISTRATIVA



En aquest document es presenta l'ocupació de *Gestió administrativa*. Per poder explicar com es configura aquesta ocupació al municipi i a la comarca s'han consultat diverses fonts, s'ha analitzat la morfologia de les empreses a l'àrea d'influència, i s'ha entrevistat a professionals administratius i a empreses. A continuació es presenten breument les dades i informació més significativa.

### → LES EMPRESES I LA GESTIÓ ADMINISTRATIVA AL TERRITORI

Si hi ha algun aspecte que caracteritzi les empreses de Manlleu i de la comarca d'Osona és que la majoria són microempreses (fins a 9 empleats) empreses petites (entre 10 i 20 treballadors/es) i, en menor mesura, mitjanes (amb una plantilla d'entre 20 i 200 treballadors/es). Pràcticament no hi ha grans empreses al territori.

Sense ser un eix industrial de la província de Barcelona, al territori hi tenen un pes important, entre d'altres, les empreses vinculades a la indústria de l'alimentació. Una altra dada a tenir en compte és que l'any 2010 **tres quartes parts de les empreses estaven ubicades en només 10 dels 51 municipis** de la comarca<sup>1</sup>, on destaquen Vic i Manlleu.

En aquest context, el tipus d'empresa (sobretot per la mida) condiciona el tipus de feina administrativa, en dos sentits:

- La gestió administrativa vinculada a tots els processos de l'empresa la du a terme, força vegades, un/a sol/a professional.
- Sovint les empreses contracten gestories o assessories per a què duguin a terme serveis administratius de gestió de la comptabilitat i/o del personal.

### → L'OCUPACIÓ AL TERRITORI

La gestió administrativa està implícita en qualsevol empresa ja sigui micro, petita o mitjana. El fet que la majoria d'empreses de la comarca siguin micro o petites fa que:

- El/la professional hagi de ser força versàtil i que no es demani massa especialització.
- Hagi de poder realitzar la gestió comercial i les funcions de tresoreria (per a això, ha de tenir nocions de comptabilitat), i en funció de l'estructura de l'empresa fer també de recepcionista i/o dinamitzar les xarxes socials, etc.

---

<sup>1</sup> **Transformació i tendències del teixit empresarial de la província de Barcelona**

Paloma Miranda Santos i Raquel Vázquez Fernández. Gabinet d'Estudis Econòmics. Cambra de Comerç de Barcelona

Estudi de l'any 2010. [http://www.cambrabcn.org/c/document\\_library/get\\_file?uuid=fd16e021-6c1c-433f-9517-294b6280a71f&groupId=1533402](http://www.cambrabcn.org/c/document_library/get_file?uuid=fd16e021-6c1c-433f-9517-294b6280a71f&groupId=1533402) Pàgines 199-201.

- Els llocs de feina siguin bastant estables i les possibilitats de contractació estiguin força relacionades amb el creixement de l'empresa, amb la creació de noves empreses i/o amb la necessitat d'incorporar professionals més i millor qualificats/des.

Un/a administratiu/va especialitzat en comptabilitat o en gestió administrava de personal té possibilitats de treballar en empreses que realitzen serveis administratius (gestories, assessories). Com ja s'ha dit moltes empreses externalitzen aquests serveis fins i tot quan l'administratiu/va realitza funcions de comptabilitat a l'empresa. En aquest cas la gestoria ultima la feina i la valida.

La gestió administrativa a la comarca i a qualsevol altre territori es caracteritza per haver patit canvis importants en els darrers anys. Actualment la majoria de tasques es realitzen mitjançant programes informàtics de gestió, de manera que s'ha de tenir coneixement del funcionament d'aquestes aplicacions. Amb l'ús d'aquests programes el temps de dedicació a l'elaboració de documents administratius (factures, albarans, pressupostos, assentaments, balanços, etc.) de bases de dades, d'impresos, etc. s'ha optimitzat de manera que cada vegada es demanarà més que aquests/es professionals estiguin qualificats/des per a tractar les dades i remetre informes valoratius (de la situació econòmica de l'empresa, de la cartera de clients i proveïdors, etc.)

## OCUPACIÓ

↳ Gestió administrativa

## FAMÍLIA PROFESSIONAL

↳ Administració i gestió

## POSSIBLES LLOCS DE FEINA

- ⇒ Administratiu/va d'oficina\*
- ⇒ Administratiu/va de personal
- ⇒ Administratiu/va comercial
- ⇒ Administratiu/va comptable
- ⇒ Auxiliar de suport administratiu
- ⇒ Administratiu/va recepcionista



### NOTA

\*A Manlleu i comarca la majoria d'empreses són principalment petites. El personal administratiu que hi treballa acostuma a fer-se càrrec, sobretot, de les funcions de **gestió de tresoreria i comercial**, i realitza operacions bàsiques de **gestió comptable i de personal** ja que sovint les empreses contracten gestories que els revisen o fan aquesta gestió.

També poden assumir funcions de **recepció, atenció a la clientela i comunicació**.

## DESCRIPCIÓ DE L'OCUPACIÓ

El/la professional administratiu du a terme tasques de gestió administrativa del procés comercial (compra i venda de productes i/o serveis) i de tresoreria. Realitza també operacions bàsiques i activitats de suport administratiu de gestió comptable i de gestió del personal. Per a la gestió administrativa de tots els processos en què participa, obté, processa i archiva la informació i documentació necessària mitjançant els suports convencionals o informàtics adequats i seguint les instruccions establertes. Pot fer-se càrrec d'altres funcions i tasques auxiliars: recepció, gestió d'agendes i dinamització de la presència de l'empresa a la xarxa.

## PER SABER-NE MÉS

Es pot trobar més informació sobre l'ocupació i els diferents llocs de feina associats a:

↳ Porta 22 (Barcelona Activa)

<http://w27.bcn.cat/porta22/cat/fitxes/A/fitxa5694/administratiu-iva-digital.do>

↳ Conèixer les feines (Servei Ocupació Catalunya - SOC)

[http://www.oficinadetreball.cat/socweb/opencms/socweb\\_ca/ciutadans/orientacioTrobarFeina/coneixer\\_feines.html](http://www.oficinadetreball.cat/socweb/opencms/socweb_ca/ciutadans/orientacioTrobarFeina/coneixer_feines.html)

↳ Educatur (Consejería Educación, Cultura y Deporte) Astúries.

↳ Servicio Andaluz de Empleo (Junta de Andalucía)

<http://www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdeempleo/web/websae/porta/es/empleo/buscarTrabajo/eligeProfesion/galeriaPDFs/Detalle/011001Admin.pdf>

<http://www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdeempleo/web/websae/porta/es/empleo/buscarTrabajo/eligeProfesion/galeriaPDFs/Detalle/001001EmpAdmCont.pdf>



### NOTA

Al territori, l'administratiu/va ha de ser **polivalent**

Les petites empreses sovint tenen un/a sol/a professional realitzant les tasques de gestió administrativa, i en ocasions ha d'assumir també funcions d'informació, recepció, comunicació i/o promoció de l'empresa a la xarxa.

La majoria de professionals entrevistats/des expliquen que realitzen les funcions administratives del procés comercial i de tresoreria. I que realitzen operacions bàsiques de gestió comptable que després revisa/finalitza la gestoria.

A partir d'aquí la resta de funcions varia en funció de l'empresa.

## FUNCIONS i TASQUES

### ↳ Realitzar les gestions administratives del procés comercial<sup>1</sup>.

- Mantenint actualitzat el sistema d'informació comercial (oferta, activitat de venda, clientela i proveïdors): productes, característiques, tarifes, descomptes, dades dels clients, dades de proveïdors, etc.
- Informant i assessorant a la clientela sobre els productes i serveis i el procés de venda.
- Recollint la comanda del client.
- Elaborant, emetent i registrant la documentació de la operació de venda: pressupost, comanda, albarà, factura, etc.
- Recepcionant i resolent incidències en el procés administratiu/comercial amb proveïdors i clients.
- Realitzant les gestions administratives de compres: contactes amb proveïdors, comparació de pressupostos, elaboració de comandes, anàlisi i arxiu de pressupostos, etc.
- Preparant informes i estadístiques del procés i operacions comercials.
- Recolzant la gestió comercial i de màrqueting de l'empresa:
  - Col·laborant en la gestió o gestionant la web i les xarxes socials.
  - Col·laborant en les accions de promoció i publicitat (elaboració de díptics, cartells, etc.)
  - Redactant notes de premsa i altres documents informatius.
  - Fent el seguiment postvenda i visitant clients i/o fires.
  - Realitzant mailings i trucades a potencials clients.

Només algunes de les professionals entrevistades realitzen aquests bloc de tasques

### ↳ Realitzar les gestions administratives de tresoreria<sup>2</sup>.

- Efectuant de manera convencional o telemàtica les operacions de cobrament i/o pagament mitjançant talons, xecs, rebuts, transferències, etc. i realitzant les comprovacions que corresponen.
- Realitzant pagaments i cobraments a través de caixa tenint en compte els venciments i la disponibilitat d'efectiu.
- Registrant i controlant els cobraments i pagaments al llibre de caixa.
- Realitzant gestions bancàries de manera presencial o telemàtica (lliurament i registre de documentació, revisió d'extractes bancaris, gestió de crèdits, confirmings, etc.)
- Realitzant gestions amb l'administració pública (liquidacions, notificacions, etc.) tenint en compte els terminis i procediments establerts.
- Realitzant la reclamació de pagaments pendents.
- Preveient les necessitats de tresoreria (anual, trimestral, mensual i diàriament) realitzant-ne el control i emetent informes valoratius.

### ↳ Realitzar operacions bàsiques de gestió comptable<sup>3</sup>.

- Revisant els registres de les transaccions econòmiques realitzades (facturació, personal, compres i altres) assegurant que la informació és correcta i completa.
- Introduint les dades als assentaments comptables utilitzant l'aplicació informàtica de comptabilitat de l'empresa.
- Introduint les dades al llibre auxiliar d'IVA.
- Tramitant el pagament d'impostos utilitzant els impresos i models establerts.
- Realitzant el tancament de l'exercici (balanços, càlcul d'amortitzacions, resum de residus, etc.).
- Preparant la documentació i registres per a la gestoria encarregada d'ultimar, revisar i/o efectuar les operacions comptables delegades.
- Elaborant i presentant els informes d'anàlisi i valoració de resultats de l'activitat.

### ↳ Realitzar activitats de suport administratiu de recursos humans<sup>4</sup>.

- Donant suport a la gestió de documental derivada dels processos de selecció i formació de personal.
- Tramitant la documentació derivada dels processos de contractació, de finalització de contracte o d'acomiadament.
- Realitzant les operacions de càlcul de nòmines i emetent les ordres de pagament.
- Rebut i donant suport a la tramitació i gestió de baixes, permisos, IT, vacances, etc.
- Elaborant el calendari laboral anual, seguint les instruccions del/de la professional competent.
- Gestionant la documentació administrativa de prevenció de riscos laborals.
- Preparant i enviant la documentació a la gestoria encarregada d'ultimar, revisar i/o efectuar les operacions administratives delegades de gestió de personal.

Només algunes de les professionals entrevistades realitzen aquestes tasques

### ALTRES FUNCIONS:<sup>5</sup>

#### ↳ Rebre i atendre els/les clients/es.

- Acollint a clients i altres persones que vénen a l'empresa, informant-los o derivant-los al departament o persona corresponent.
- Atenent els correus electrònics de clients, socis o altres (responent-los o reenviant-los al/a la professional que correspongui).
- Atenent les trucades telefòniques i derivant-les a qui correspongui.
- Col·laborant en el manteniment de les instal·lacions (ordre i neteja, control d'estocs, obertura i tancament, etc.)

#### ↳ Gestionar l'agenda del personal de direcció.

- Col·locant en agenda i recordant amb suficient antelació les visites, reunions i altres trobades programades.
- Planificant i organitzant viatges (reserves de vols, hotels, trobades amb clients, etc.)
- Coordinant la gestió i reserva d'espais.

## OBSERVACIONS/ACLARIMENTS

Què expliquen les empreses i els/les professionals:

### NOTA PRÈVIA

Com s'ha apuntat anteriorment el/la professional que realitza gestions administratives a les empreses de Manlleu i de la comarca acostuma a ser força polivalent; i depenent de l'empresa pot realitzar funcions diferents.

Les que s'han aportat anteriorment podríem dir que són "per màxims". El que significa que no sempre l'administratiu/va les du a terme totes ni amb el nivell d'intervenció que s'ha especificat. El que sí acostuma a ser força comú és que:

- Faci les gestions administratives:
  - Del procés comercial
  - De tresoreria
- Realitzi tasques primàries (de preparació):
  - De gestió comptable
  - De gestió auxiliar de personal

Aquestes últimes, moltes empreses, les deleguen parcialment a assessories, gestories o professionals especialitzats per a la gestió, revisió, ampliació i/o tancament. L'administratiu/va fa els assentaments, prepara documentació, aporta dades i informa de gestions a realitzar per a què la gestoria pugui ultimar els processos comptables i de personal.

## OBSERVACIONS/ACLARIMENTS

### Què expliquen les empreses i els/les professionals:

#### SOBRE LES FUNCIONS I TASQUES.

<sup>1</sup> El/la professional s'encarrega de totes les gestions administratives del procés comercial que inclouen també, l'actualització i cerca de proveïdors i clientela. Hi ha un component important de **tracte i fidelització** amb els clients. Ha d'identificar necessitats, assessorar, orientar i resoldre incidències que es puguin donar durant el procés. L'objectiu és fidelitzar la cartera de clients i proveïdors i sempre que sigui necessari, ampliar-la.

La part més administrativa es centra en la gestió de la comanda. S'utilitzen programes informàtics de gestió per generar i registrar tots els documents i moviments associats a aquest procés. Això permet enllaçar la funció comercial amb la comptable.

Alguns/es professionals han explicat que també són responsables d'activitats i tasques de màrqueting. De moment és excepcional però tot apunta a que en un futur aquests/es professionals també assumeixin una nova funció del procés comercial: la gestió de la web de l'empresa i de les xarxes socials. Són eines que cada vegada es consoliden més, fins i tot en petites empreses, com a part de l'estratègia de venda i posicionament en el mercat. Això farà que els/les professionals hagin de conèixer-les i saber fer-ne un ús apropiat per a assegurar una bona presència i posicionament de l'empresa en el sector d'activitat i territori d'influència.

<sup>2</sup> El control i gestió de la tresoreria és una funció comú d'aquest/a professional. En funció del pressupost i de les necessitats de tresoreria anuals, trimestrals, mensuals i/o setmanals, l'administratiu/va és el/la responsable de realitzar totes les tasques d'execució i control de pagaments i cobraments. Per això es relaciona amb clients, proveïdors, bancs i caixes i administracions públiques.

Moltes de les gestions es realitzen via telemàtica, a través de programes informàtics de gestió (els que utilitzi l'empresa) i reverteixen en el procés comptable.

<sup>3</sup> Les operacions de gestió comptable que duen a terme són conseqüència dels processos comercials, de tresoreria, de personal, etc. i es realitzen de manera gairebé automàtica. Segons el què han explicat la majoria de professionals entrevistats/des, fan els assentaments, generen balanços, gestionen el pagament d'impostos, etc. però moltes vegades les empreses contracten gestories o assessories per a què duguin el control, verifiquin, tanquin la gestió comptable i facin les valoracions pertinents.

Un dels motius també pel qual deleguen certes gestions a una gestoria és el coneixement en profunditat i actualitzat que tenen de les lleis, normativa i canvis que afecten, per exemple, a la fiscalitat de les empreses. El personal administratiu en té un coneixement però no té la certesa de que estigui actualitzat.

<sup>4</sup> Al territori l'administratiu/va no ha de ser expert/a en gestió administrativa de personal. La majoria d'empreses, igual que passa amb la gestió comptable, subcontracten una empresa per a que els dugui la part de personal (elaboració de contractes, altes i baixes a la seguretat social, etc.). Alguns/es professionals expliquen que sí que s'encarreguen de revisar el calendari laboral, redactar protocols, fer nòmines, dur la documentació i controls de prevenció de riscos, etc.

<sup>5</sup> En funció també de l'empresa, pot realitzar altres funcions i tasques auxiliars relacionades amb la recepció i informació (centraleta, mails, rebuda i atenció a visites, etc.), la gestió d'agendes (del/de la cap, dels espais, d'activitats del departament), la cura i manteniments de l'espai, etc.

En empreses mitjanes els/les administratius/ves s'ubiquen dins una àrea o departament, per la qual cosa estan especialitzats en processos específics. Per exemple: administratiu/va comercial, administratiu/va comptable, administratiu/va de personal, etc.

### REFLEXIONS DELS/DE LES PROFESSIONALS/EMPRESES ENTREVISTADES



“En aquesta empresa l'administrativa ha de ser versàtil, polivalent. Saber fer una mica de tot...”

“S'han de tenir coneixement bàsics de comptabilitat. Només fem les operacions bàsiques, la resta va a la gestoria”

“Un dia de feina pot ser: Primer connectar-me amb el banc, mirar els ingressos i passar les ordres als comercials perquè donin l'ok i serveixin les comandes. Després passar les remeses bancàries. A continuació fer les trucades dels cobraments pendents. I dedico molta estona, gran part de la jornada, als comptes d'explotació (factures entrades, traspàs d'estocs, mirar desfases entre el què s'ha produït i el què s'ha venut). Després fer els IVA: m'encarrego de comunicar internament a les resta de personal administratiu que tothom tingui entrada la comptabilitat, llavors la repasso, i faig les gestions de presentació a hisenda i el corresponent pagament”

“Jo diria que sóc administrativa general”

“Amb els clients cal ser molt amable i tenir confiança en tu mateixa”

Segons la gerent d'una empresa entrevistada: “Els dies que sóc fora de l'oficina l'administrativa es queda sola. Per tant ha de tenir una visió global i això costa de trobar perquè moltes administratives estan acostumades a fer tasques concretes i no saben veure i prioritzar segons les necessitats globals de l'empresa”



## COMPETÈNCIES TÈCNIQUES

### → Coneixements i tècniques d'operacions administratives comercials.

- Coneix i pot explicar i defensar els productes i serveis que ofereix l'empresa.
- Coneix i sap aplicar tècniques i mètodes de comunicació comercial en les operacions de compravenda adaptant-se al canal utilitzat i a l'estil de comunicació de l'interlocutor/a: escolta activa, reformulació, suggeriment, assessorament i negociació per a la identificació del tipus de client/proveïdor, de les seves necessitats, dels objectius de la relació, etc.
- Coneix la normativa mercantil i fiscal aplicada al procés comercial.
- Coneix i aplica els procediments d'elaboració de la documentació associada a les operacions de compravenda (albarans, comandes, factures, pressupostos, etc.).
- Coneix i aplica els mètodes de control d'existències i de gestió/coordinació amb magatzem: seguiment i control d'estocs, comunicació operativa amb l'equip de magatzem, ús protocols de coordinació, ús de sistemes de gestió, etc.
- Coneix aspectes bàsics de màrqueting aplicat al procés comercial: tècniques de venda, operacions i estratègies de comunicació, instruments i eines de promoció, etc.
- Coneix i sap utilitzar les xarxes socials: sap com funcionen, utilitza les prestacions, coneix les possibilitats de promoció i venda de la marca i les utilitza, coneix les normes bàsiques d'ús i de comunicació i les aplica, coneix i utilitza les eines de monitoratge i seguiment de visites.

Només algunes empreses demanen a aquests/es professionals coneixements de màrqueting i xarxes socials. És cert però que cada vegada més l'estratègia comercial opta per obrir nous canals de venda i la gestió de xarxes socials és fàcil que s'acabi constituint com una funció més del personal administratiu amb tasques comercials.

COMPETÈNCIES REQUERIDES

### → Coneixements i tècniques de gestió operativa de tresoreria.

- Coneix la normativa mercantil i fiscal associada a les operacions de tresoreria: cobraments, pagaments, venciments, gestió de documentació, etc.
- Coneix els mètodes i procediments de pagament i cobrament a clients, proveïdors, entitats financeres i administracions públiques.
- Sap aplicar els procediments i mètodes de cobrament i pagament a clients i proveïdors seguint l'estratègia definida de gestió de tresoreria (control de venciments, impagats, formes de cobrament-pagament, etc.)
- Sap aplicar els procediments definits en les operacions financeres bàsiques per a la gestió de cobraments i pagaments, seguint la normativa establerta i utilitzant les eines disponibles de l'entitat bancària.
- Sap aplicar els mètodes i processos de liquidació de tributs a l'Administració Pública, seguint la normativa establerta i utilitzant les eines disponibles.
- Coneix i aplica els mètodes de control de tresoreria (llibre de registre de caixa, arqueig, etc.)

### → Coneixements i tècniques de registre comptable.

- Coneix les fases i mecànica del procés comptable i de la normativa mercantil i comptable (llibres comptables, documentació, legislació mercantil aplicable al tractament de la documentació comptable, etc.).

## COMPETÈNCIES TÈCNIQUES

COMPETÈNCIES REQUERIDES

- Coneix els instruments i programes de gestió i sap aplicar els mètodes i procediments de registre comptable de l'activitat empresarial (sap preparar i introduir la informació dels assentaments, sap actualitzar assentaments, sap interpretar un compte de pèrdues i guanys, etc.)
  - Coneix els instruments i programes de gestió i sap aplicar els mètodes de registre comptable als llibres auxiliars l'IVA (coneix els diferents tipus d'IVA i les operacions subjectes o exemptes a aquest impost, sap emplenar els camps dels llibres corresponents tenint en compte el tipus d'IVA, etc.)
- Coneixements i tècniques de gestió administrativa de personal.
- Coneix aspectes bàsics de normes i relacions laborals a l'empresa (convenis que s'apliquen a l'empresa, calendari laboral, política interna de recursos humans, etc.).
  - Coneix aspectes bàsics d'elaboració de contractes laborals: coneix diferents tipus de contracte, diferències entre cadascun, el significat i implicacions de les clàusules, etc.
  - Coneix i sap aplicar mètodes d'elaboració, càlcul i gestió de nòmines: sap calcular les bases de cotització, identificar i incorporar canvis en la nòmina/retribució, gestionar els pagaments, etc.

El nivell de coneixement i domini de les operacions comptables i de gestió de personal depèn del nivell de responsabilitat i d'execució d'aquestes funcions.

Com s'ha dit, si l'empresa ha externalitzat aquestes gestions el/la professional ha de tenir un nivell de coneixement que li permeti preparar la documentació o realitzar les operacions bàsiques per a què la gestoria contractada pugui realitzar, finalitzar i/o revisar la feina.

- Coneixement i tècniques de gestió d'arxius.
- Coneix i sap aplicar les tècniques de registre i arxiu (telemàtic i/o en paper) de documentació dels processos administratius.
- Tècniques de redacció.
- Coneix diferents tipus de documents (cartes informatives, notificacions, reclamacions, notes de premsa, etc.) i canals de comunicació escrits (correu electrònic, web, xarxes socials, correu ordinari, fax, etc.)
  - Coneix i sap aplicar tècniques i estils de redacció i comunicació tenint en compte el destinatari, el canal utilitzat, l'objectiu de la comunicació, el tipus de document, etc.

## COMPETÈNCIES BÀSIQUES

COMPETÈNCIES REQUERIDES

- Coneixement del català, castellà
  - Nivell B2 (usuari/a autònoma) en comprensió i parla i escriptura.
- Coneixement d'una llengua estrangera
  - Es pot valorar però no és imprescindible. Nivell B2. En cas que es demani, s'acostuma a prioritzar l'anglès i/o el francès.
- Coneixements i domini de programes informàtics. Usuari/a avançat.
  - Paquet office (word, excel i base de dades). Opcional Power point.
  - Programes de gestió comptable, facturació, nòmines, etc.\*
  - Ús d'internet i correu electrònic.
- Coneixement i domini en l'ús d'equips de comunicació i reproducció.
  - Centraleta telefonia, fax, impressora, fotocopiadora, escàner, etc.
- Domini en l'ús del teclat (mecanografia)
  - Un nivell òptim és entre 250 i 350 pulsacions per minut.

Per més informació:  
<http://europass.cedefop.europa.eu/es/documents/european-skills-passport/language-passport/templates-instructions>

\* Hi ha força software de gestió integral per a empreses. A tall d'exemple: A3 ERP, SAP, Kais Logistic, Paquet Plus (Contaplus, nominaplus, facturaplus), etc. Cada empresa utilitza un software determinat, per tant no es tracta de que el/la professional els conegui tots sinó que tingui experiència en l'ús d'aquest tipus de software i capacitat per adaptar-se al de l'empresa amb rapidesa i autonomia.

## ALTRES COMPETÈNCIES BÀSIQUES (SECUNDÀRIES):

COMPETÈNCIES REQUERIDES

- Domini del càlcul funcional
  - Domini d'operacions bàsiques de càlcul. Tot i que totes les gestions administratives es realitzen mitjançant eines i programes informàtics, s'ha de tenir una certa agilitat i capacitat de fer càlculs ràpids i de detectar errors a simple vista.
- Coneixement de prevenció de riscos laborals i salut
  - Coneixement i aplicació de les mesures seguretat, prevenció de riscos laborals i salut associat a l'activitat de l'empresa (controls, formació, revisions mèdiques, etc.).
  - Coneixement de plans de seguretat.

## COMPETÈNCIES TRANSVERSALS

### → Relació interpersonal

*En moltes ocasions, el personal de recepció i administració esdevé el receptor principal de queixes i comentaris tòxics, no només per part de la clientela, sinó també de la resta de treballadors/es. Davant d'aquestes situacions, ha de conèixer la naturalesa i límits de cada relació, actuant amb responsabilitat i professionalitat.*

- Acull els/les treballadors/es de nova incorporació, facilitant la seva integració i explicant el funcionament de l'empresa.
- Estableix relacions afables i basades en la cordialitat amb diferents persones durant la jornada laboral, independentment del seu perfil o rol (clients, proveïdors, companys/es).
- Coneix i aplica estratègies de negociació per a tancar acords beneficiosos amb proveïdors.
- Accepta les consignes i ordres provinents dels/de les seves superiors/es jeràrquics/es, respectant la seva autoritat.
- S'allunya de converses focalitzades en la crítica a companys/es o altres departaments.
- Afavoreix i manté un tracte igualitari i basat en l'establiment de vincles de confiança amb els/les treballadors/es de tots els departaments de l'empresa.
- Defuig la queixa i les expressions victimistes, especialment quan interacciona amb clients/es.
- Atén les persones amb celeritat a l'entrada, evitant que s'esperin en excés.
- Expressa la pròpia opinió en situacions de desacord o presa de decisions, respectant la dels altres i evitant imposar el propi criteri.

### → Habilitats comunicatives

*El/la professional d'administració ha de poder conèixer i dominar el vocabulari tècnic inherent tant als serveis/productes que ofereix l'empresa com al relacionat amb les àmbits comptable, financer, etc.*

- Coneix i utilitza els protocols formals establerts per a atendre trucades telefòniques.
- Dóna la benvinguda a la clientela mostrant un somriure i utilitzant fórmules de cortesia.
- Aporta informació de manera clara i comprensible, adaptant el vocabulari i registre a l'interlocutor/a.
- Mostra domini en la redacció escrita de cartes i informes, respectant l'ortografia i pautes d'estructura de cada model.
- Manté un to de veu moderat en tot moment, especialment en situacions de desacord amb clients/es i/o proveïdors.
- Coneix la imatge corporativa de l'empresa, i la respecta en l'elaboració de tot tipus de documentació.
- Es mostra curós/a i creatiu/iva en l'elaboració de material publicitari i de difusió, aportant idees novadores en el disseny gràfic del mateix.
- Mostra fluïdesa en l'atenció telefònica, evitant els silencis i solapaments en el torn de paraula amb l'interlocutor/a.
- Coneix i domina diferents canals per a comunicar-se (mail, telèfon, fax...), i escull en cada moment el més eficaç en funció del contingut i destinatari de la informació.
- Estableix i manté canals de comunicació periòdica amb tots els departaments de l'empresa, sol·licitant, reclamant i reportant informació necessària i pertinent.
- Transmet a persones i/o organitzacions externes (gestoria, clients/es...), amb fidelitat i assegurant-se d'haver-la comprès, la informació facilitada per companys/es o superiors/es jeràrquics/es

## → Treball en equip

*Atès que manté contacte amb tots els departaments de l'empresa, l'administratiu/iva es converteix en peça clau de l'engranatge que afavoreix el funcionament integral de l'organització.*

- Coneix el departament a on s'ubiquen tots/es els/les treballadors/es de l'empresa, així com les seves funcions i tasques principals.
- Afavoreix el bon clima laboral, fent ús del sentit de l'humor i defugint situacions de conflicte.
- Participa activament en reunions intra o interdepartamentals, aportant idees constructives per a millorar procediments i/o dèficits de funcionament detectats.
- Coneix els objectius globals de l'empresa, i actua tenint present el seu assoliment, cooperant amb la resta de companys/es i departaments quan li és requerit.
- Comparteix informació d'interès comú a tots/es els treballadors/es (legislació laboral, resultats, etc.) difonent-la entre els diversos departaments.
- Sol·licita suport puntualment a d'altres companys/es i/o departaments per a assegurar l'acompliment de terminis en les tasques que li són pròpies.
- Reconeix els èxits de companys/es, transmetent-los/les expressament la seva aprovació i/o felicitació.
- En situacions de presa de decisions, modifica el seu posicionament en favor de l'opinió de la majoria.

## → Orientació al client

*Com a "cara visible" de l'empresa davant de la clientela, la bona presència i posar en joc mecanismes per a causar bona impressió resulten fonamentals en l'exercici d'aquesta ocupació.*

- Coneix els/les clients/es habituals, oferint un tracte personalitzat i de confiança.
- Coneix en profunditat els productes i serveis de l'empresa, així com les tarifes i promocions que pot oferir als diferents tipus de client.
- Dóna prioritat a atendre la clientela per davant d'altres tasques que pugui estar realitzant en aquell moment.
- Mostra una actitud servicial i cordial amb el/la client/a durant tota la interacció, dissimulant o modificant, si és necessari, el propi estat emocional.
- Manté una actitud calmada davant la recepció de queixes presencials o telefòniques, escoltant sense interrompre i expressant comprensió al/a la client/a.
- Coneix les demandes i reclamacions més freqüents que realitza la clientela, i té previstes les respostes i/o mecanismes de solució per a cada una d'elles.
- S'assegura de conèixer amb exactitud la demanda que realitza el/la client/a, realitzant, si s'escau, preguntes d'aclariment.
- Coneix els límits de la seva responsabilitat davant la clientela, derivant les demandes a la persona responsable quan és necessari.
- Ofereix sempre una resposta constructiva al/a la client/a, evitant quedar-se bloquejat/ada.
- Demana opinió sobre l'atenció i productes/serveis rebuts a la clientela, recollint els suggeriments i tenint-los en compte per a posar-los en pràctica en futures ocasions.

## → Organització de la pròpia feina

*Moltes de les tasques de gestió administrativa estan subjectes a l'acompliment de terminis (nòmines, venciments, tributs, etc.), que el/la professional ha de tenir previstos per assegurar-ne l'acompliment.*

- Coneix i pot explicar l'estructura interna de l'empresa, així com els seus objectius, cultura organitzacional, estratègia, normativa i protocols de procediment més habituals.
- Coneix els terminis de presentació de documentació als diferents organismes i/o entitats (banca, gestoria, administració pública, etc.), així com els procediments correctes per a gestionar-la.
- Estableix mecanismes propis per al registre i arxiu de la documentació entrant, ja sigui a través de correu convencional, electrònic, trucades, fax, etc.
- Manté ordenades i actualitzades les bases de dades relatives a comptabilitat, clients, tresoreria, gestions comercials, etc., podent recuperar amb rapidesa qualsevol dada que li sigui requerida.
- Ordena, a l'inici de cada jornada, les tasques a realitzar, prioritzant aquelles que estan marcades per l'acompliment de terminis en la tramitació de pagaments, retribucions de personal, etc.
- Manté net i endreçat el seu espai de treball, lliure d'elements obstaculitzadors, especialment en l'àrea de mostrador/recepció a la clientela.
- Realitza previsions periòdiques de les despeses i cobraments pendents.
- Davant de dubtes, consulta a personal extern amb expertesa sobre el tema (assessor/es jurídics/es, personal d'administració pública, gestors/es, etc.), incorporant la informació rebuda i integrant-la en els propis procediments.
- Disposa l'arxiu documental de l'empresa de manera ordenada, seguint criteris cronològics i temàtics, facilitant així l'accés i disponibilitat de qualsevol tipus de document a la resta de treballadors/es de l'empresa que ho requereixin.

COMPETÈNCIES REQUERIDES

## → Adaptabilitat / Polivalència

*L'ocupació de personal administratiu es caracteritza per desenvolupar-se en un entorn multitasca, a on el/la professional ha de poder mostrar dinamisme i ser resolutiu/iva en cada moment.*

- Incrementa el ritme de treball davant necessitats contingents, ajustant-lo per a assegurar l'acompliment de terminis en les operacions de gestió.
- Coneix en profunditat, i pot enumerar, les funcions i tasques assignades a la resta de personal administratiu de l'empresa, podent assumir-les en cas de necessitat.
- Comprèn la diversitat de tasques inherents al seu lloc de treball, i les encara amb seguretat i confiança, assegurant la correcta execució de les mateixes independentment de la seva naturalesa.
- Ajusta els procediments de gestió interns de l'organització als canvis produïts per l'establiment de noves lleis, modificacions normatives, etc.
- Accepta sense queixar-se els requeriments espontanis de realització de noves tasques, deixant les que estava fent en el moment per a assumir-les i realitzant-les amb igual nivell d'eficàcia i eficiència.
- Mostra bona disposició per a modificar o allargar la seva jornada laboral en funció de les necessitats puntuals (venciment de terminis, etc.)
- Coneix els codis i límits de formalitat en el tracte, ajustant-lo en cada moment en funció de la diversitat de persones amb qui tracta durant el dia.
- Assumeix amb seguretat i determinació l'assignació de tasques amb major nivell de responsabilitat a les habituals.
- Davant d'obstacles que impedeixen avançar en la realització de les tasques, busca i prova diferents alternatives que permetin superar-los, incorporant la més efectiva en el seu procediment habitual.

## → Anàlisi de la informació

*L'elevada quantitat de dades de diferent naturalesa que es deriven de la gestió administrativa i comptable, requereixen que el/la professional posseeixi una bona capacitat de concentració durant la gestió per a evitar cometre errors.*

- Estableix mecanismes per a mantenir-se informat/ada de noves lleis i normatives de l'àmbit fiscal, mercantil i laboral, destriant aquelles que afecten directament a la gestió de la seva empresa.
- Revisa amb detall les bases de dades i documents de gestió econòmica i/o de personal, detectant els errors i aplicant mecanismes per a la seva resolució.
- Coneix i consulta fonts d'informació relatives al sector propi de la seva empresa (revistes, webs, etc.) transmetent a les persones responsables aquella que considera d'interès per a l'organització.
- Compara pressupostos de diferents proveïdors, establint indicadors per a escollir el més beneficiós i/o rentable per a l'organització.
- En reunions d'equip o situacions de presa de decisions, es mostra atent/a a les aportacions dels altres, reflexionant sobre elles i integrant-les al propi punt de vista, o si s'escau, modificant-lo.
- Durant un intercanvi d'opinions, aporta informació obtinguda des de diferents angles de visió d'un mateix fet o situació.
- Davant d'errors en el resultat d'una tasca, revisa tots els passos realitzats durant el procediment, detecta en quin moment es produeix l'equivocació i, si és necessari, torna a executar el procediment a partir del mateix.
- Abans d'iniciar una nova tasca, reflexiona i determina si posseeix els coneixements i capacitats per a completar-la amb un resultat òptim, sol·licitant, si és necessari, suport a d'altres persones amb més expertesa.

COMPETÈNCIES REQUERIDES

## → Agilitat

*El personal d'administració acostuma a rebre peticions i consultes de tots els departaments de l'empresa que, si no són resoltes amb rapidesa, poden afectar a la dinàmica de funcionament global.*

- Atén els/les clients/es, presencial o telefònicament, resolent amb rapidesa les seves demandes, minimitzant el temps d'espera al màxim.
- Mostra capacitat per a executar més d'una tasca alhora amb el mateix nivell d'eficàcia i eficiència.
- Processa amb velocitat la informació entrant a través de correu convencional i/o electrònic, discriminant aquella que és rellevant i diferenciant-la de la que no ho és (publicitat, spam, etc.).
- Manté l'atenció centrada en diferents focus (telèfon, ordinador, recepció, etc.) al mateix temps durant la jornada laboral.
- Sap a qui dirigir-se en cada moment per a resoldre dubtes, derivar assumptes i/o demandes, etc.
- Davant de situacions imprevistes, no es queda bloquejat/ada, aportant ràpidament una alternativa per a la seva resolució.
- Confecciona textos, cartes, informes, etc., amb facilitat, mostrant fluïdesa per a plasmar informació i idees en llenguatge escrit.
- Es mou amb seguretat en l'ús d'eines informàtiques, recuperant ràpidament dades o arxius requerits per d'altres persones.
- Mostra capacitat per a processar i registrar un nombre elevat de dades numèriques de diversa procedència (compres, despeses, hores de personal, etc.), minimitzant el marge d'error.

## → Iniciativa

*Especialment en empreses petites, el personal d'administració s'ha de fer càrrec habitualment de resoldre les petites incidències "domèstiques" que afecten al funcionament normal de l'empresa (problemes amb els subministraments, avaries dels equips, etc.), havent de poder donar respostes ràpides i efectives.*

### COMPETÈNCIES REQUERIDES

- Cerca i inicia noves tasques quan ha finalitzat les previstes per a aquell dia, o bé s'ofereix per a donar suport a companys/es, evitant quedar-se sense fer res.
- Actua amb visió estratègica, detectant elements i/o procediments susceptibles de millora en el seu o altres departaments de l'empresa, i dirigint propostes constructives a les persones responsables.
- Davant de situacions de conflicte (queixes de clients/es, disputes amb companys/es, etc.) s'orienta a l'acció, buscant i aplicant solucions ràpides i efectives.
- Es mostra proactiu/iva en les reunions d'equip, expressant la pròpia opinió i defensant el seu posicionament amb arguments sòlids.
- Detecta les pròpies àrees de millora, i proposa i realitza accions formatives per a desenvolupar-les.
- Afronta les compres decidint entre diferents pressupostos, minimitzant al màxim els costos per a l'empresa.
- S'avança a les necessitats de reposició de material fungible (paper, tòner, etc.), preveient la despesa i realitzant la compra abans que s'esgoti.
- Davant de situacions imprevistes, busca entre els propis recursos i experiències passades alternatives de solució, evitant derivar la resolució de les mateixes a d'altres persones.



## CURRÍCULUM FORMATIU

### FORMACIÓ BÀSICA

Formació mínima per a accedir:

→ **Cicle Formatiu de Grau Mitjà de Gestió Administrativa** (Administració i gestió)

[http://www20.gencat.cat/portal/site/queestudiar/menuitem.117f67559502935cd56a1c76b0c0e1a0/?vgnextoid=6e7237a9f4f2b210VgnVCM2000009b0c1e0aRCRD&vgnnextchannel=6e7237a9f4f2b210VgnVCM2000009b0c1e0aRCRD&vgnnextfmt=detall&p\\_id=49](http://www20.gencat.cat/portal/site/queestudiar/menuitem.117f67559502935cd56a1c76b0c0e1a0/?vgnextoid=6e7237a9f4f2b210VgnVCM2000009b0c1e0aRCRD&vgnnextchannel=6e7237a9f4f2b210VgnVCM2000009b0c1e0aRCRD&vgnnextfmt=detall&p_id=49)

Altres estudis/titulacions:

→ **Cicle Formatiu de Grau Superior d'Administració i Finances** (Administració i gestió)

→ **Cicle Formatiu de Grau Superior de Secretariat** (Administració i gestió)

→ **Curs de Formació Ocupacional del Certificat de professionalitat Activitats de Gestió Administrativa.** Unitats de competència:

- Efectuar les activitats de recolzament administratiu de recursos humans
- Gestionar l'arxiu en suport convencional i informàtic
- Introduir dades i texts en terminals informàtics en condicions de seguretat, qualitat i eficiència
- Manejar aplicacions ofimàtiques en la gestió de la informació i la documentació
- Realitzar les gestions administratives de tresoreria
- Realitzar les gestions administratives del procés comercial
- Realitzar registres comptables
- Mòdul de pràctiques professionals no laborals d'activitats de gestió administrativa

<http://www.oficinadetreball.cat/socfuncions/DetallCurs.do?idCurs=241153#>

Cercador de cursos SOC: <http://www.oficinadetreball.cat/socfuncions/CercarCursos.do>

### FORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA/especialitzada

Es valora també haver realitzat cursos especialitzats:

- Formació específica per a l'ús de programes d'ofimàtica (paquet office). Especialment dels fulls de càlcul (excel) i bases de dades. I en l'ús de programes de gestió de processos administratius.
- Cursos de tècniques de vendes.
- Formació i certificats que acreditin el coneixement o domini de llengües estrangeres (preferentment anglès i/o francès).

### NOTA

Formació bàsica:

Excepcionalment es pot accedir a llocs de feina de gestió administrativa amb formació de secundària (ESO), tot i que no és el més habitual. El mateix passa amb els estudis universitaris (Empresarials, Econòmiques o similars). En aquest cas no es requereixen però es poden valorar, per exemple, si la feina té un alt component en gestió comptable.

### PROGRAMA SEFED.

#### Simulació d'Empreses amb Finalitats Educatives en l'àmbit administratiu.

L'Ajuntament de Manlleu és una de les entitats a Catalunya que executa el programa SEFED.

El SEFED és un programa de formació subvencionat pel Servei d'Ocupació de Catalunya del Departament d'empresa i ocupació i cofinançat pel Fons Social Europeu, que té com a objectiu prioritari la **formació de persones en el camp de l'administració d'empreses**.

En l'àmbit de la Gestió administrativa, es realitzen cursos per obtenir el **Certificat de professionalitat d'Activitats de Gestió Administrativa**. S'aprèn a través del mètode de la simulació. L'aula adopta la forma i la distribució d'una oficina administrativa d'una empresa on es reproduïxen les tasques pròpies dels departaments de comptabilitat, personal, comercial i recepció, combinades amb formació complementària.

Per més informació: <http://www.manlleu.cat/l-economia/formacio/programa-sefed-de-simulacio-d-empreses-en-l-ambit-administratiu.htm>

## CURRÍCULUM LABORAL

### ANYS I TIPUS D'EXPERIÈNCIA

- <sup>1</sup> Gairebé sempre es demana experiència (almenys 1 any).
- <sup>1</sup> Concretament es valora que el/la candidat/a:
  - Puguí realitzar amb autonomia tasques de gestió administrativa de tresoreria i comercial.
  - Hagi realitzat tasques de suport comptable.
  - Conegui i/o domini l'ús de programes informàtics de gestió.
  - Es valora també que hagi assumit funcions de tracte a clients i proveïdors.

### QUALIFICACIÓ PROFESSIONAL

- <sup>1</sup> **Activitats de gestió administrativa**
    - Àrea professional (Administració i auditoria)
    - Família professional (Administració i gestió)
- Institut Català de Qualificacions Professionals / Catàleg de Qualificacions:  
[http://aplitic.xtec.cat/e13\\_cfp\\_icgp/gestioRepertoriQP.do?do=detall&idQualificacioProfessional=1441](http://aplitic.xtec.cat/e13_cfp_icgp/gestioRepertoriQP.do?do=detall&idQualificacioProfessional=1441)

## ALTRES REQUISITS

- <sup>1</sup> A mig termini és possible que algunes empreses (les que hagin obert mercat fora de Catalunya i Espanya) demanin també coneixement i domini en altres idiomes, per exemple el rus o el xinès.

---

## TIPUS D'EMPRESES

La majoria d'empreses a Manlleu i a la comarca són **microempreses o petites i en menor mesura, mitjanes** (Pimes). Qualsevol d'aquestes empreses genera processos de gestió administrativa però només algunes tenen departaments o àrees específiques on s'hi ubiquen els/les professionals administratius.

---

## TIPUS DE CONTRACTES

Inicialment són contractes **temporals** (de duració determinada). Si les circumstàncies són favorables el contracte pot passar a ser **indefinit**. La majoria d'empreses opten per estabilitat dels/de les treballador/es, és una ocupació amb poca rotació.

---

## HORARI/JORNADA

L'horari és d'oficina: de 8-9h a 13-14h i de 15-16h a 19-20h, aproximadament.

Pel que fa a la jornada generalment és partida i hi ha força empreses que tenen mitges jornades (quan el volum de feina de gestió administrativa no requereix de personal de jornada completa).

---

## SALARI

La retribució es mou **entre els 13000€ i els 18000€/bruts a l'any**. Dins d'aquesta forquilla, es percep un salari més o menys alt en funció de les responsabilitats del lloc de feina, de la formació i l'experiència acumulada i del volum de negoci de l'empresa.

---

## CATEGORIA

Personal especialitzat  
Generalment Auxiliar administratiu/va

---

## CONVENI

Si no hi ha un conveni d'aplicació propi, s'aplica el següent:

RESOLUCIÓ EMO/1680/2013, de 25 de juliol, per la qual es disposa la inscripció i la publicació del **Conveni col·lectiu de treball del sector d'oficines i despatxos**, per als anys 2012-2014 (codi de conveni núm. 79000375011994).

<http://portaldogc.gencat.cat/utillsEADOP/PDF/6432/1312810.pdf>

---

## POSSIBILITATS DE PROMOCIÓ

En microempreses o en empreses petites, on és possible que sigui l'únic/a professional administratiu/va no hi ha possibilitats de promoció. El que sí pot passar és que assumeixi, amb el temps i experiència, un major grau de responsabilitat en l'execució de les funcions.

En empreses mitjanes generalment pot promocionar d'auxiliar administratiu/va a administratiu/va, tècnic/a i/o responsable de l'àrea d'administració.

---

## RELACIONS LABORALS

En microempreses o en empreses petites és probable que treballi sol executant les tasques de gestió administrativa. Si és així, es coordina amb el/la responsable directe (acostuma a ser el/la propietari/a de l'empresa).

En empreses mitjanes forma part de l'equip d'administració (que pot estar distribuït en diferents departaments), on cada professional, realitza unes tasques determinades en funció de l'especialització. En aquest cas s'ha de coordinar permanentment amb l'equip i amb el/la responsable directe.

## CONDICIONS I REQUISITS DE L'OFERTA

---

### CONDICIONS AMBIENTALS

Treballa en oficines. Està ubicat/da en despatxos, i per tant, en espais tancats generalment amb llum artificial i assegut/da. Passa moltes hores davant de l'ordinador i utilitza altres aparells (telèfon, fax, impressora, etc.). És recomanable que utilitzi reposapeus, protectors de pantalla i una llum adequada per al treball.

---

### MOBILITAT

No s'acostumen a donar situacions de mobilitat.

---

Es pot consultar informació detallada sobre activitats de Gestió Administrativa a:

### INFORMES

**Informe sectorial Gestió Empresarial 2013\***. Elaborat per Barcelona Activa.

[http://w27.bcn.cat/porta22/images/cat/Barcelona\\_treball\\_Informe\\_sectorial\\_gestio\\_empresarial\\_2013\\_cat\\_tcm9-11238.pdf](http://w27.bcn.cat/porta22/images/cat/Barcelona_treball_Informe_sectorial_gestio_empresarial_2013_cat_tcm9-11238.pdf)

*\* En aquest informe s'aporta informació clau d'activitats relacionades amb la gestió empresarial i de tendències de futur. Sense incidir especialment en les funcions administratives es pot obtenir informació interessant per situar-se en el context d'empresa.*

Per conèixer més a fons la ocupació de Gestió Administrativa es pot consultar el Certificat de professionalitat. Recull cinc certificats de professionalitat de la família de d'administració i gestió:

- Operacions auxiliars administratives i de generals
- Operacions de gravació i tractament de dades i documents
- Activitats de gestió administrativa
- Comercialització i Administració de Productes i Serveis Financers
- Assistència documental i de gestió en despatxos i oficines

### CERTIFICAT DE PROFESSIONALITAT

*( Real Decreto 645/2011, de 9 de mayo, por el que se establecen cinco certificados de profesionalidad de la familia profesional Administración y gestión que se incluyen en el Repertorio Nacional de certificados de profesionalidad y se actualizan los certificados de profesionalidad establecidos en el Real Decreto 1210/2009, de 17 de julio)*

<http://www.boe.es/boe/dias/2011/06/08/pdfs/BOE-A-2011-9930.pdf>

També es poden consultar els certificats de professionalitat de:

- Activitats administratives en la relació amb el client  
[http://www.sepe.es/contenido/ca/empleo\\_formacion/formacion/certificados\\_de\\_profesionalidad/pdf/especialidades/ADGG0208.pdf](http://www.sepe.es/contenido/ca/empleo_formacion/formacion/certificados_de_profesionalidad/pdf/especialidades/ADGG0208.pdf)
- Gestió comptable i gestió administrativa per a auditoria  
[http://www.sepe.es/contenido/ca/empleo\\_formacion/formacion/certificados\\_de\\_profesionalidad/pdf/especialidades/ADGD0108.pdf](http://www.sepe.es/contenido/ca/empleo_formacion/formacion/certificados_de_profesionalidad/pdf/especialidades/ADGD0108.pdf)

Alguns documents i webs amb informació interessant:

**Fundació Inform**  
Programa SEFED  
(Simulació d'Empreses amb Finalitats Educatives)  
<http://www.inform.es/>

**Porta 22 (Barcelona Activa)**  
Canals de recerca de feina  
Serveis a les empreses: gestió empresarial  
[http://w27.bcn.cat/porta22/images/cat/Porta22\\_webtreball\\_canals\\_empreses\\_gestio\\_empresarial\\_tcm9-3787.pdf](http://w27.bcn.cat/porta22/images/cat/Porta22_webtreball_canals_empreses_gestio_empresarial_tcm9-3787.pdf)

### WEBS, ALTRES DOCUMENTS