



Govern d'Andorra

Referencial d'activitats professionals del diploma d'ensenyament professional en secretariat multilingue

Àrea d'Ordenament Curricular
Ministeri d'Educació i Ensenyament Superior
Sant Julià de Lòria el 28 d'abril del 2017

Presentació

Índex

REPERTORI DE LES ACTIVITATS PROFESSIONALS	3
1 DEFINICIÓ DEL DIPLOMA	3
1.1 Denominació del títol	3
1.2 Finalitat de la formació	3
1.3 Denominació	3
2 DEFINICIÓ DE LA PROFESSIÓ	4
2.1 Àmbit d'activitats	4
2.2 Condicions generals d'exercici	4
2.2.1 Domini de les tecnologies	4
2.2.2 Actituds professionals	4
3 ACTIVITATS PROFESSIONALS	5
3.1 Breu descripció de les activitats professionals	5
3.1.1 Comunicar-se amb els diferents socis interns i externs	5
3.1.2 Redactar, elaborar, donar format a documents i garantir-ne la salvaguarda, la còpia, la classificació i l'arxiu	5
3.1.3 Administrar el flux de correu	6
3.1.4 Gestionar els espais de treball i els recursos	6
3.1.5 Organitzar i seguir els horaris, les agendes, els viatges i les reunions	6
3.1.6 Participar en les operacions corrents de la gestió comercial i comptable	6
3.2 Descripció detallada de les activitats	7
A 1: Comunicar-se amb els diferents socis interns i externs (Comunicació directa o telefònica en un context multilingüe)	7
A 2: Redactar, elaborar, donar format a documents i garantir-ne la salvaguarda, la còpia, la classificació i l'arxiu	9
A 3: Administrar el flux de correu	11
A 4: Gestionar els espais de treball i els recursos	12
A 5: Organitzar i seguir els horaris, les agendes, els viatges i les reunions	13
A 6: Participar en les operacions corrents de la gestió comercial i comptable	15

REPERTORI DE LES ACTIVITATS PROFESSIONALS

1 Definició del diploma

1.1 Denominació del títol

Diploma d'ensenyament professional en secretariat multilingüe.

1.2 Finalitat de la formació

El diploma d'ensenyament professional en secretariat multilingüe certifica un nivell de competència general i professional que permet al titular del diploma:

- Integrar-se professionalment en llocs de treball corresponents a formacions de nivell III (MEQ – Marc Europeu de Qualificacions) o de nivell V (classificació francesa)
- desenvolupar les seves qualificacions professionals, per mitjà de la formació inicial o contínua, amb la finalitat d'adquirir un títol de batxillerat professional.

1.3 Denominació

El titular del diploma d'ensenyament professional en secretariat multilingüe és un personal qualificat més o menys polivalent que exerceix les seves activitats sota la responsabilitat d'un superior jeràrquic i ocupa funcions com ara:

- auxiliar administratiu,
- empleat o agent d'oficina,
- recepcionista, agent o hostessa, hostessa d'informació.

La formació té una durada de dos anys.

2 Definició de la professió

2.1 Àmbit d'activitats

La missió de l'auxiliar administratiu és assegurar, en un context multilingüe, un conjunt de tasques administratives dins de:

- administracions públiques,
- empreses privades,
- associacions.

Les seves activitats administratives comprenen:

- producció, difusió, preservació de la informació,
- benvinguda als clients o usuaris in situ o a distància,
- la logística administrativa interna dins dels serveis,
- la gestió de les operacions corrents comercials i comptables.

2.2 Condicions generals d'exercici

2.2.1 Domini de les tecnologies

La majoria d'aquestes activitats s'inscriuen en un entorn digital en xarxa que l'auxiliar administratiu ha de dominar, com els programaris d'oficina, els programaris de gestió (gestió comercial, comptabilitat).

L'auxiliar administratiu també utilitza les eines més actuals de comunicació a distància: telèfon, fax, correu electrònic, navegació pel web.

Les seves tasques mobilitzen àmpliament els usos del material de reprografia i de digitalització.

2.2.2 Actituds professionals

Les activitats encomanades a l'auxiliar administratiu requereixen que s'apropii del context organitzatiu en què intervé, per tal d'inscriure la seva acció respectant la cultura d'empresa, els procediments administratius i els comportaments esperats.

En relació amb els socis interns i externs, l'auxiliar administratiu vehicula la imatge de marca de l'empresa i per tant ha de complir amb un alt nivell d'exigència en termes de saber estar (amabilitat, professionalitat, diplomàcia, discreció, presentació adaptada).

Adopta una actitud cívica, conforme als reglaments i a les normes en vigor dins l'estructura que l'ha contractat. S'esforça per realitzar cadascuna de les activitats que se li assignen en el marc d'una gestió de qualitat.

3 Activitats professionals

3.1 Breu descripció de les activitats professionals

L'auxiliar administratiu exerceix la seva activitat en empreses privades o administracions (ministeris, autoritats locals) o associacions, en tots els sectors d'activitats.

Adjunt a un servei, una unitat, una oficina, un objectiu de polivalència, l'auxiliar administratiu realitza les seves tasques dins el marc de procediments definits i a partir d'instruccions precises, que li donen més o menys autonomia en el seu treball, sota la responsabilitat del seu superior jeràrquic.

Independentment del tipus d'organització en la qual hagi d'exercir la seva professió, les seves habilitats li permeten dur a terme les activitats següents:

- Comunicar-se amb els diferents socis interns i externs;
- Redactar, elaborar, donar format a documents i garantir-ne la salvaguarda, la còpia, la classificació i l'arxiu;
- Administrar el flux de correu;
- Gestionar els espais de treball i els recursos;
- Organitzar i seguir els horaris, les agendes, els viatges i les reunions;
- Participar en les operacions corrents de la gestió comercial i comptable.

3.1.1 Comunicar-se amb els diferents socis interns i externs

Aquesta activitat s'exerceix dins d'una relació interpersonal (cara a cara o relació telefònica), en totes les situacions en què són presents els socis interns i/o externs.

Amb els diferents socis externs (usuaris, clients potencials, clients), l'auxiliar administratiu ha de ser capaç d'expressar-se en un idioma estranger (idioma castellà i/o francès, anglès).

Internament, es tracta, en el marc de les tasques confiades dins d'un servei o de l'estructura, de comunicar-se amb els altres membres de l'equip i el superior jeràrquic per:

- Compilar informació,
- Transmetre la informació,
- Informar de les observacions i tasques efectuades.

3.1.2 Redactar, elaborar, donar format a documents i garantir-ne la salvaguarda, la còpia, la classificació i l'arxiu

Durant la seva activitat, l'auxiliar administratiu redacta, elabora, dóna format a tota mena de documents en català i/o castellà, francès, anglès, per tal de garantir,

internament i externa, la comunicació i la transmissió de la informació, necessari per a realitzar les activitats del servei. Aquestes activitats d'introducció i de processament de la informació exigeixen rigor i la inscripció en un procés de qualitat administrativa.

L'auxiliar administratiu realitza còpies i escaneig de documents.

L'activitat de classificació, d'arxiu i de còpia de seguretat de les dades és essencial per a la protecció i preservació de la informació, tot respectant la confidencialitat i el reglament en vigor.

3.1.3 Administrar el flux de correu

Aquesta activitat consisteix en la gestió del correu electrònic i en el tractament del correu postal. L'auxiliar administratiu enregistra i difon el correu entrant i enregistra, ensobra, segella, envia i fa el seguiment del correu sortint.

3.1.4 Gestionar els espais de treball i els recursos

La gestió dels espais i llocs de treball contribueix al bon funcionament de les activitats del servei i alhora a preservar la imatge de l'empresa. La gestió dels recursos (subministraments, consumibles i petit equip d'oficina) permet anticipar els fluxos i el nivell dels estocs i alhora ajuda a mantenir en bon estat de funcionament els equips disponibles.

3.1.5 Organitzar i seguir els horaris, les agendes, els viatges i les reunions

L'auxiliar administratiu utilitza i actualitza amb rigor les eines de gestió del temps per a organitzar l'activitat del personal o del superior jeràrquic.

A partir de les directrius i instruccions del seu superior jeràrquic i d'acord amb les limitacions materials, d'organització i de temps, prepara, programa i segueix el bon desenvolupament dels desplaçaments professionals i de les reunions.

3.1.6 Participar en les operacions corrents de la gestió comercial i comptable

En el marc de les operacions comercials habituals, l'auxiliar administratiu realitza comparacions d'ofertes de proveïdors. Estableix els documents comercials habituals (pressupostos, comandes, albarans, rebuts, factures, etc.) tot respectant les disposicions legals.

D'acord amb la normativa vigent, s'encarrega d'enregistrar les operacions comptables de compres, vendes i de tresoreria, alhora que del seguiment dels comptes de clients i proveïdors.

3.2 Descripció detallada de les activitats

A 1: Comunicar-se amb els diferents socis interns i externs (Comunicació directa o telefònica en un context multilingüe)		De manera autònoma	Amb ajuda
Tasques principals	Donar la benvinguda i orientar els clients, els visitants, els usuaris, en català, castellà, francès i/o anglès	X	
	Identificar què necessita l'interlocutor	X	
	Cercar la informació útil	X	
	Emetre, rebre i transmetre les comunicacions en català, castellà, francès i/o anglès	X	
	Informar el públic en català, però també en llengües estrangeres	X	
	Tractar les reclamacions		X
	Compilar les instruccions de treball, prendre'n notes	X	
	Informar els membres del servei, transmetre els missatges	X	
	Retre compte al superior jeràrquic del treball fet i dels problemes que s'han trobat	X	
Condicions d'exercici	Localització i context dins l'organització (servei, funcionament, lloc, situació...)		
	Aquesta activitat se situa dins les empreses privades, l'Administració pública o les associacions. S'exerceix en les situacions professionals de donar la benvinguda o de comunicació cara a cara o per telèfon en llocs oberts al públic (recepció, centraleta telefònica...) en un context multilingüe.		
	Dades de la professió (informacions, instruccions, manuals, regles, normes...)		
	Les agendes El registre d'entrades/sortides (visitants, usuaris...) Les convocatòries o invitacions L'organigrama i el directori intern de l'empresa Els modes operadors i les documentacions tècniques Els procediments (normes de benvinguda...), usos en vigor dins l'entitat i les instruccions de seguretat La documentació que cal difondre al públic El catàleg de "productes" La política de comunicació externa i els suports que vehiculen la imatge de l'empresa Els qüestionaris de satisfacció, els registres de reclamacions Les instruccions del superior jeràrquic Els usos i procediments de comunicació interna		
	Eines i recursos		
	La centraleta o extensió telefònica El lloc de treball equipat amb un material informàtic instal·lat en xarxa i que disposi de programaris i d'interfícies estàndards Els motors de recerca Les eines de comunicació Les fonts documentals Els documents professionals interns Les eines de telefonia tradicional o digital Els punts d'informació interactius Les eines de senyalística (panells d'orientació, distintius...) (terminals digitals, panells) Els suports visuals (panells, pantalles, taulells...) El material de presa de notes		

	Vinculacions o relacions funcionals	
		Internes: el superior jeràrquic, el personal del servei Externes: els clients, els usuaris, els visitants
	Resultats esperats	
		S'ha identificat l'interlocutor i se li ha donat la benvinguda educadament La demanda de l'interlocutor s'ha tractat amb eficàcia (termini, to, exactitud de la informació donada...) L'interlocutor, situat en una relació de confiança, ha estat orientat i, quan ha escaigut, acompanyat La identitat i la imatge de marca de l'empresa s'han preservat L'interlocutor ha comprès el missatge en llengua estrangera Les informacions que s'han cercat són fiables Les informacions circulen entre els serveis i són fiables. Les informacions transmeses són exactes, precises i s'han formulat amb un vocabulari adaptat i conforme a les instruccions rebudes, en llengua catalana o estrangera Els destinataris han estat informats dins dels terminis El superior jeràrquic ha estat informat del resultat de la tasca confiada i de les dificultats que s'han trobat El llenguatge ha estat adaptat a la situació. El missatge transmès s'ha entès i és fidel al missatge rebut La confidencialitat s'ha respectat
Gestió de qualitat	Respectant la cultura d'empresa i en el marc de la "gestió de qualitat" global implementada per l'organisme	
		Desenvolupar un "esperit de servei" Avaluar el grau de satisfacció del client, del visitant, de l'usuari Controlar si les informacions transmeses han contribuït a millorar la situació Participar en un cercle de qualitat Participar en l'avaluació de l'eficàcia de la coordinació del treball en equip

A 2: Redactar, elaborar, donar format a documents i garantir-ne la salvaguarda, la còpia, la classificació i l'arxiu		De manera autònoma	Amb ajuda
Tasques principals	Redactar missatges, correus electrònics i correus professionals simples i vinculats a l'activitat habitual del servei (en un context multilingüe)		X
	Omplir i donar format als correus, notes, ressenyes, cartells (en un context multilingüe)	X	
	Omplir, realitzar, donar format a taules, informes amb xifres i gràfics (en un context multilingüe)	X	
	Informar dels formularis en paper o en línia (en un context multilingüe)		X
	Realitzar i difondre en gran nombre missatges i documents per correu postal o electrònic (en un context multilingüe)	X	
	Actualitzar i ordenar dossiers	X	
	Enregistrar i guardar fitxers digitals	X	
	Arxivar documents, fitxers digitals		X
	Reproduir, digitalitzar documents i ajustar-los	X	X
Condicions d'exercici	Localització i context dins l'organització (servei, funcionament, lloc, situació...)		
	Aquesta activitat se situa dins les empreses privades, l'Administració pública o les associacions. Es pot exercir en diferents serveis, segons el tipus d'entitat en un context multilingüe.		
	Dades de la professió (informacions, instruccions, manuals, regles, normes...)		
	Les normes de presentació en vigor dins l'empresa (normes gràfiques i usos) Una llibreta de contactes digital Les consignes i instruccions particulars (limitacions de temps i de procediments, horaris, disposicions jurídiques, regles de confidencialitat...) Els procediments i plans de classificació, d'arxiu i de conservació en vigor dins l'organització Les disposicions reglamentàries, les normes, les regles de confidencialitat, els protocols de guarda i protecció		
	Eines i recursos		
	El lloc de treball està equipat amb un material informàtic instal·lat en xarxa i que disposa d'una gamma de programaris i d'interfícies estàndards, d'un sistema de gestió de bases de dades, programaris professionals, perifèrics d'escaneig i d'emmagatzematge, eines de gestió electrònica dels documents Les eines de comunicació Les eines d'edició i/o de reproducció (fotocopiadora, fotocopiadora múltiple, escàner...) Les eines de format (relligadora, perforadora, guillotina, encoladora, plastificadora) Els materials específics (relligadora, guillotina...), mobiliari per ordenar Els suports i subministraments per guardar i arxivar Llocs d'emmagatzematge		
	Vinculacions o relacions funcionals		
		Internes: el(s) superior(s) jeràrquic(s), el personal del servei Externes: els prestadors o subcontractats d'arxiu externalitzats, sota el control del superior jeràrquic	

	Resultats esperats	
		Els textos redactats i presentats respecten les regles d'ortografia, de gramàtica i de sintaxi Els documents s'han realitzat respectant les normes de presentació amb una bona llegibilitat S'ha afavorit la utilització dels models i matrius interns Els documents s'han realitzat respectant els terminis Les informacions estan actualitzades, les dades introduïdes són exactes i els resultats, fiables. Les dades s'han guardat Els programes apropiats han estat ben escollits Les informacions circulen entre els diferents serveis. Els documents duplicats o escanejats són conformes als originals i responen a les exigències S'han ordenat els dossiers i el seu contingut està actualitzat Els fitxers, els papers i els documents s'han ordenat i són accessibles Els dossiers s'han emmagatzemat o arxivat Les dades s'han guardat i protegit S'han seleccionat els fitxers i els missatges
Gestió de qualitat	Respectant la cultura d'empresa i en el marc de la "gestió de qualitat" global implementada per l'organisme	
		Utilitzar les eines d'autocontrol i efectuar controls puntuals per sondeig Fer verificar els documents per part del superior jeràrquic Respectar les normes gràfiques Utilitzar eines de diagnòstic de qualitat (procediments) Avaluar el temps necessari per extreure dades, documents

A 3: Administrar el flux de correu		De manera autònoma	Amb ajuda
Tasques principals	• Administrar el correu electrònic	X	X
	• Tractar el correu entrant: enregistrar, difondre als destinataris (cartes, faxos, paquets)	X	X
	• Tractar el correu sortint: enregistrar, ensobrar, segellar, enviar i fer el seguiment dels correus (cartes, faxos, paquets)	X	X
Condicions d'exercici	Localització i context dins l'organització (servei, funcionament, lloc, situació...)		
	Aquesta activitat se situa a les empreses privades, l'Administració pública o les associacions. S'exerceix en la recepció, a la centraleta telefònica o a la secretaria		
	Dades de la professió (informacions, instruccions, manuals, regles, normes...)		
	L'organigrama de l'empresa o de l'Administració Les regles de confidencialitat i de comunicació interna Els procediments en vigor dins l'organització, les instruccions del superior Les tarifes i condicions de franqueig Els fitxers del personal, dels clients, dels proveïdors La llibreta d'adreces electrònica		
	Eines i recursos		
	El lloc de treball està equipat amb un material informàtic instal·lat en xarxa i que disposa d'un programari de navegació i de missatgeria La màquina d'obrir el correu, el segell datador, les safates o els casellers per al correu, el pesacartes, l'aparell de franqueig		
	Vinculacions o relacions funcionals		
	Internes: tots els serveis Externes: els serveis postals i les empreses de transport ràpid		
	Resultats esperats		
	El destinatari rep el document (correu, fax, missatge electrònic) que li ha estat destinat i en els terminis previstos El missatge electrònic rebut s'ha transferit a l'interlocutor internament o s'ha tractat directament La llibreta d'adreces està al dia Les informacions que s'introdueixen als registres són exactes i conformes a les normes internes de l'empresa o de l'Administració Les informacions s'han escrit al lloc correcte sobre el sobre (segons les pautes postals) El mode d'enviament s'ha respectat i el franqueig és exacte La confidencialitat s'ha respectat		
Gestió de qualitat	Respectant la cultura d'empresa i en el marc de la "gestió de qualitat" global implementada per l'organisme		
	Amb el suport de les eines de diagnòstic de "qualitat" ja existents, detectar eventuais disfuncions i proposar accions correctives Avaluar el nombre de correus retornats a l'organisme, dossiers duplicats o escanejats no conformes Avaluar el grau de satisfacció internament de la gestió de la correspondència		

A 4: Gestionar els espais de treball i els recursos		De manera autònoma	Amb ajuda
Tasques principals	Contribuir a que els equips disponibles es mantinguin en bon estat de funcionament	X	
	Seguir i aprovisionar els estocs de subministraments i de consumibles del servei o de l'empresa	X	
	Preparar els espais de treball o els espais oberts al públic		X
Condicions d'exercici	Localització i context dins l'organització (servei, funcionament, lloc, situació...)		
	Aquesta activitat se situa a les empreses privades, l'Administració pública o les associacions. S'exerceix en el si d'un servei administratiu, de llocs oberts al públic (espai de recepció, sala d'espera, sala de reunions).		
	Dades de la professió (informacions, instruccions, manuals, regles, normes...)		
	Els procediments de reaprovisionament i de seguiments dels estocs Els procediments per assenyalar disfuncions (d'alerta, de seguretat...) Les instruccions del responsable en relació amb els principis ergonòmics, amb les regles d'organització internes, amb les normes de qualitat i els textos reglamentaris que s'apliquen per donar la benvinguda i per condicionar l'espai de treball Les llibretes o registres de manteniment, els directoris (o fitxer) dels prestadors de serveis tècnics o de manteniment Els horaris (reunions, reserva de sales i de materials) i les agendes		
	Eines i recursos		
	El lloc de treball està equipat amb un material informàtic instal·lat en xarxa i que disposa de programaris i d'interfícies estàndards L'espai de treball està dotat d'equips tecnològics de comunicació, d'oficina i de reproducció L'espai de treball està dotat del mobiliari i de l'equipament adequat (porta-revistes, expositors, elements de decoració, distribuïdor de begudes, dispensadors d'aigua...)		
	Vinculacions o relacions funcionals		
	Internes: el superior jeràrquic Externes: els proveïdors, els usuaris, els prestadors de serveis		
	Resultats esperats		
	Els documents de seguiment dels estocs de subministraments o consumibles estan al dia i són fiables S'ha fet la comanda, s'han rebut i controlat els subministraments i consumibles S'han evitat o s'han assenyalat les ruptures d'estoc S'han detectat i assenyalat les disfuncions en els equips Els espais de treball o espais oberts al públic s'han adaptat a la situació de treball S'han instal·lat sales de treball i s'han connectat les eines necessàries, quan ha calgut		
Gestió de qualitat	Respectant la cultura d'empresa i en el marc de la "gestió de qualitat" global implementada per l'organisme		
	Administrar els estocs de subministraments i consumibles, tenint cura de reduir els malbarataments (en el marc d'una política de desenvolupament durable) Avaluar el grau de satisfacció del client, del visitant, de l'usuari (qüestionari de satisfacció) Proposar accions correctives si cal		

A 5: Organitzar i seguir els horaris, les agendas, els viatges i les reunions		De manera autònoma	Amb ajuda
Tasques principals	• Sol·licitar visites	X	
	• Ocupar-se de les agendas individuals o de grup (compartides)		X
	• Posar els horaris al dia i organitzar-los	X	
	• Programar i seguir els viatges professionals	X	
	• Programar i preparar les reunions, fins i tot a distància	X	
Condicions d'exercici	Localització i context dins l'organització (servei, funcionament, lloc, situació...)		
	Aquesta activitat se situa a les empreses privades, l'Administració pública o les associacions. S'exerceix en qualsevol servei administratiu, a la recepció		
	Dades de la professió (informacions, instruccions, manuals, regles, normes...)		
	Les consignes i instruccions del superior jeràrquic (informacions, limitacions, regles de confidencialitat...) L'agenda electrònica o en paper, individual o de grup Els horaris (de persones i sales), els registres de venciments, les agendas Els procediments administratius i les fonts d'informacions per als desplaçaments professionals El directori dels prestadors de serveis, el directori intern, els fitxers de clients potencials i/o de clients Els documents administratius inherents al desplaçament (sol·licitud d'avançament de tresoreria, informe de despeses i registre de transmissió, justificants...)		
	Eines i recursos		
	El lloc de treball està equipat amb un material informàtic instal·lat en xarxa i que disposa de programaris i d'interfícies estàndards, de programaris professionals de gestió del temps i d'un programari de navegació Les eines d'informació i de comunicació (telèfon, dictàfon, fax, missatgeria electrònica, agenda electrònica...), les eines de gestió de reunions a distància L'agenda electrònica o en paper, els horaris		
	Vinculacions o relacions funcionals		
	Internes: el superior jeràrquic, el personal Externes: qualsevol usuari, clients, proveïdors, clients potencials i prestadors de serveis		
	Resultats esperats		
	La visita respon a les expectatives i a les obligacions L'agenda, els horaris estan al dia La informació s'ha transmès en el moment oportú S'han respectat els terminis L'agenda, els horaris estan al dia Les reserves són efectives, el dossier del viatge està complet i organitzat S'han compilat i verificat els justificants i s'han transmès per a tractar-los Els participants a les reunions han estat informats oportunament Els documents i informacions transmesos són fiables i de qualitat		

Gestió de qualitat	Respectant la cultura d'empresa i en el marc de la "gestió de qualitat" global implementada per l'organisme	
		Avaluar el grau de satisfacció del superior jeràrquic, del personal, dels interlocutors de l'empresa o de l'Administració Compilar les informacions susceptibles de permetre millorar l'organització Avaluar el grau de satisfacció dels participants a les reunions

A 6: Participar en les operacions corrents de la gestió comercial i comptable		De manera autònoma	Amb ajuda
Tasques principals	• Comparar les ofertes i escollir els proveïdors		X
	• Produir, controlar i codificar els documents comercials	X	
	• Codificar, decodificar les informacions	X	
	• Enregistrar les factures de clients, de proveïdors	X	
	• Enregistrar els pagaments i preparar les remeses al banc		X
	• Seguir els comptes de tercers		X
Condicions d'exercici	Localització i context dins l'organització (servei, funcionament, lloc, situació...)		
	Aquesta activitat se situa a les empreses privades S'exerceix en un servei comercial o comptable, amb motiu d'operacions habituals de compres, vendes i de tresoreria		
	Dades de la professió (informacions, instruccions, manuals, regles, normes...)		
	Les consignes i instruccions particulars (limitacions de temps i de procediments, disposicions jurídiques) Els modes operatoris i documentacions tècniques Els documents comercials (pressupostos, comandes, albarans, rebuts, factures, etc.) Els catàlegs dels proveïdors Les condicions de venda o de compra L'organització comptable i el pla comptable de l'empresa Els comprovants d'ingrés al banc		
	Eines i recursos		
	El lloc de treball està equipat amb un material informàtic instal·lat en xarxa i que disposa de programaris i d'interfícies estàndards i professionals (programari de gestió comercial i de gestió comptable), d'un programari de navegació Les eines d'informació i de comunicació (telèfon, fax, missatgeria electrònica...)		
	Vinculacions o relacions funcionals		
	Internes: el superior jeràrquic, el personal del servei Externes: proveïdors, clients, entitats bancàries		
	Resultats esperats		
	S'han codificat els documents comercials rebuts S'han controlat els documents rebuts La comparació de les ofertes dels proveïdors es proposa al superior jeràrquic perquè pugui escollir el proveïdor S'han passat les comandes S'han actualitzat les informacions manipulades i les dades introduïdes són exactes. S'han establert els documents comercials respectant els terminis i les normes de presentació S'han actualitzat les informacions manipulades i les dades introduïdes són exactes. Els assentaments comptables són conformes.		

		Els documents d'ingrés al banc són llegibles i exactes Es fan els controls de comptes, es detecten els errors i es corregeixen S'identifiquen els retards en els pagaments i es transmeten al superior jeràrquic Es fan els recordatoris pertinents
Gestió de qualitat	Respectant la cultura d'empresa i en el marc de la "gestió de qualitat" global implementada per l'organisme	
		Utilitzar eines d'autocontrol Fer verificar els documents per part del superior jeràrquic Fer verificar les operacions comptables per part del superior jeràrquic mitjançant sondeig Avaluar el grau de satisfacció del superior jeràrquic, dels socis de l'empresa o de l'Administració