

Parte específica

Tema 1

Recepción.

Distribución.

Entrega de paquetería

Documentación.

Índice do tema 1. Parte específica

1. As áreas e persoas da organización

2. Circulación interna da paquetería e da documentación

3. Técnicas de recepción, rexistro, clasificación, distribución de paquetería e documentación

3.1 Documentos internos e externos

3.2 Recoller, rexistrar, clasificar, e distribuír documentos e paquetes

4. Seguridade laboral e mover cargas

5. As relacións no centro de traballo

6. Confidencialidade e seguridade na manipulación da paquetería

Introdución

Neste tema imos aprender
como recibir, organizar e entregar
os paquetes e a documentación
que chega á Administración.

Tamén imos aprender
os procedementos e as instrucións
que temos que seguir
cando chega paquetería.

É importante que aprendamos estas tarefas
e como facelas de forma eficaz
seguindo as normas de seguridade,
hixiene no traballo
e respecto ambiental.

1. As áreas e persoas dentro dunha organización

Para recoller e entregar paquetes

é moi importante coñecer ben:

- As áreas que hai na organización.
- As persoas que traballan en cada área.
- Os cargos e responsabilidades de cada persoa.
- Os lugares onde deixar:
 - A prensa.
 - Os paquetes.
 - Os documentos.
 - Os porta-sinaturas.

Debes coñecer ben

os lugares do edificio nos que está cada área

e como comunicarte con estas áreas

a través do teléfono.

A canle de comunicación máis usada

nun organismo público

é o teléfono interno.

Por iso tes que saber utilizar o teléfono

para recibir e para facer chamadas internas.

As chamadas internas son chamadas
que se fan dentro da organización,
por exemplo de despacho a despacho.

As chamadas internas son chamadas gratuítas.

Para facer unha chamada interna
tes que marcar a extensión do despacho ou área
coa que queres falar.

Lembra que cando usas o teléfono
é moi importante:

- **A voz.**

A voz é o instrumento
co que transmitimos a mensaxe
a través do teléfono.

Coa voz podemos crear un clima agradable ou desagradable.

- **A actitude**

A nosa actitude debe ser positiva e profesional.
Debes ter confianza en ti mesmo
ser educado e ter ganas de axudar.

- **O silencio:**

Nunha conversación o silencio
pode ser positivo ou negativo.

O silencio é positivo cando se utiliza
para escoitar o que di a outra persoa.

O silencio é negativo cando deixamos de contestar.
Cando deixamos de falar e fórmase un silencio
hai que explicarlle á outra persoa o motivo.
Por exemplo, **dáme un momento para buscar os datos.**

- **A linguaxe:**

Nunha conversación telefónica
hai que utilizar un bo vocabulario
e evitar as frases feitas ou os retrosos.

Os retrosos son frases ou palabras que repetimos moito.
Por exemplo **vale**, ou, **xa me entendes**.

As frases feitas son frases
que sempre se din da mesma forma.
Por exemplo **está nos biosbardos**,
para dicir que alguén está distraído.

2. Circulación interna da paquetería e da documentación

Nunha organización, a recollida de prensa,
documentos, paquetes e porta-sinaturas
é unha tarefa diaria.

A circulación interna da paquetería e documentación
refírese aos documentos e paquetes
cuxos destinatarios son persoas da organización.

A circulación interna serve como un medio de comunicación,
que permite a implicación dos traballadores
e mellora as súas relacións.

Imos coñecer os diferentes tipos de paquetería
e documentación:

- **A prensa.**

A prensa son publicacións impresas
que teñen distinta periodicidade.

Pode haber prensa diaria
por exemplo, o xornal.

Prensa semanal,
por exemplo, un semanario.

E pode haber prensa mensual,
por exemplo, unha revista especializada.

- **Os documentos.**

Os documentos son escritos nos que hai datos importantes.

- **Os paquetes.**

Os paquetes son obxectos envoltos para ser transportados.

- **O porta-sinaturas.**

O porta-sinaturas é un cartafol que leva na man e que se utiliza para gardar documentos importantes para que firme unha persoa concreta.

3. Técnicas de recepción, rexistro, clasificación, distribución de paquetería e documentación

Para recibir e xestionar todos os paquetes e documentos dunha organización tes que seguir estes pasos:

- **Recepción.**

Tes que recibir os paquetes ou documentos cando chegan á organización.

- **Rexistro.**

Tes que rexistrar o documento ou paquete.
Rexistrar significa deixar por escrito que un paquete ou documento chegou á organización.

- **Clasificación.**

Tes que saber a quen vai dirixido o documento ou paquete.

- **Distribución.**

Tes que entregar o paquete ou documento na área ou departamento onde traballa a persoa destinataria.

3.1 Documentos internos e externos

Os documentos cos que se traballa nunha organización poden ser internos ou externos.

Imos ver con detalle cada tipo.

- **Os documentos internos.**

Os documentos internos son os que se utilizan dentro da organización.

Estes documentos son moi importantes e serven para que as persoas da organización poidan facer ben o seu traballo.

Os principais documentos internos son:

- **Convocatorias.**

Unha convocatoria é un documento onde se cita de forma oficial a un grupo de persoas para tratar algún tema nun lugar determinado.

É importante que as convocatorias cheguen con rapidez ás persoas interesadas. para que poidan planificar o seu traballo.

- **Actas.**

Unha acta é un documento onde se pode ler todo o que ocorreu e os acordos que se tomaron nunha reunión.

O secretario ou secretaria
e as persoas que participan na reunión
teñen que firmar a acta.

Unha das túas tarefas na organización
pode ser pedir a firma de todas as persoas
que participaron nunha reunión.

- **Avisos e anuncios.**

Son informacións ou noticias xerais
que afectan á organización e ao persoal.

Estes avisos ou anuncios colócanse
no taboleiro de anuncios.

- **Boletíns e revistas.**

Son actividades e informacións
sobre a cultura da organización
e sobre actividades de lecer.

- **Memorias.**

Son documentos que explican os principais datos
e as actividades dunha organización
durante un período de tempo.
que adoita ser 1 ano.

Por exemplo, a Memoria de actividades da Xunta
do ano 2022.

- **Nota interior.**

Son notas coas que os diferentes departamentos
comunícanse entre si.

- **Os documentos externos.**

Os documentos externos son as comunicacións que unha organización fai cara ao exterior.

Os principais documentos externos son:

- **Anuncios.**

Utilízanse cando a organización publica noticias que interesan aos seus clientes ou a outras organizacións.

- **Cartas.**

Son documentos que a Administración utiliza para comunicarse coa cidadanía ou con outras entidades, As cartas teñen información relacionada coa propia Administración.

- **Circular.**

Utilízase para anunciar algún feito ou evento a outras organizacións ou persoas.

- **Invitación.**

Documento que serve para convidar a alguén a un acto social.

- **Oficio.**

Documento que acompaña a outro documento oficial e que pode estar dirixido a outras entidades públicas ou a persoas.

- **Notificación.**

Documento que utiliza a Administración para comunicar ás persoas interesadas os actos dun procedemento establecido por lei que lles afectan aos seus dereitos e intereses.

3.2 Recoller, rexistrar, clasificar e distribuír documentos e paquetes

Imos coñecer os pasos que debes seguir cando un hai paquete ou documentación que acaba de chegar á organización e que debes entregar.

- **Cando recolles** un paquete nunha organización a persoa responsable do envío, pídeche que firmes e seles os albarás de entrega. Un albará de entrega é un documento que proba que un paquete foi entregado.
- Cando recolles o paquete ou documentación debes rexistralo e clasificalo segundo o despacho e a persoas destinataria. Para facer esta clasificación debes seguir estes criterios:
 - Urgencia e importancia.
 - Localización dos despachos para facer a entrega.
- Cando xa clasificaches o paquete ou a documentación chega a fase da **distribución**. Para facer a distribución debes ter en conta a localización dos despachos e a urgencia dos paquetes. Tes que pensar antes o percorrido para distribuír de maneira rápida e eficiente todos os paquetes.

- Cando chegues ao departamento debes deixar o paquete na zona correcta.
Cada departamento adoita ter unha zona habilitada para deixar os paquetes.

4. Seguridade laboral: coller e mover cargas

No teu traballo diario

é posible que teñas que coller obxectos pesados
e trasladalos de sitio.

Cando colles obxectos pesados
tes que seguir estas indicacións:

- Se non podes coa carga, pide axuda ou utiliza unha carretilla.
- Para coller peso do chan:
 - Separa os pés, poñendo o pé dereito máis adiante,
ou o esquerdo se es zurdo.
 - Flexiona os xeonllos.
 - Pon as túas costas rectas.
 - Dobra os xeonllos para coller a carga.

Cando moves obxectos pesados
tes que seguir estas indicacións:

- Move o obxecto aos poucos.
 - Ten as costas rectas.
 - Ten a carga preto do corpo,
así é máis fácil movela.
 - Non vires o corpo cando leves peso.
 - Colle o peso coa palma da man.
- Así cánsaste menos.

5. As relacións no centro de traballo

Ter un bo ambiente no traballo
é moi importante.

Para conseguir un bo ambiente de traballo
tes que cumprir as **normas de protocolo**,
e coñecer en tratamento que debes dar
ás que entregas paquetes e documentación.

Tamén debes usar as **normas de cortesía**
por exemplo:

- Chamar antes de entrar nun despacho.
- Pedir permiso para entrar.
- Saudar e despedirte de maneira adecuada,
con respecto e educación.

Lembra que a túa imaxe é importante.

Para dar unha **boa imaxe**
debes manter o teu uniforme limpo e abrochado.

Facer un bo uso da **comunicación verbal e non verbal**
tamén che axuda a ter unha boa relación no traballo
cos teus superiores e compañeiros.

6. Confidencialidade e seguridade na manipulación de paquetería

Cando manipulas paquetes, documentos e porta-sinaturas tes que cumprir coas normas de confidencialidade e as normas de seguridade.

Confidencial significa que un paquete ou documento é secreto.

Só pode lelo ao persoa destinataria.

A **confidencialidade** existe para previr que se de información a persoas ou organismos que non están autorizados.

Por exemplo,
se abres e les unha carta que non é para ti hai unha perda de confidencialidade.

A **seguridade** son as medidas que toma a organización para protexer a información.
As medidas de seguridade axudan a manter a confidencialidade, a dispoñibilidade e a integridade da información.

A **dispoñibilidade** é a característica da información de atoparse ao dispor de quen debe acceder a ela.
Por exemplo, unha acta ten que estar ao dispor dos participantes na reunión,
para que poidan ler os acordos aos que chegaron.

A **integridade** serve para que os documentos e paquetes non poidan ser modificados por persoas que non teñen permiso. Por exemplo, se borras parte dun documento cometes unha falta contra a integridade.