

Parte específica

Tema 1

Recepción.

Distribución.

Entrega de paquetería

Documentación.

Índice del tema 1. Parte específica

1. Las áreas y personas de la organización

2. Circulación interna de la paquetería y de la documentación

3. Técnicas de recepción, registro, clasificación, distribución de la paquetería y documentación

3.1 Documentos internos y externos

3.2 Recoger, registrar, clasificar, y distribuir documentos y paquetes

4. Seguridad laboral y mover cargas

5. Las relaciones en el centro de trabajo

6. Confidencialidad y seguridad en la manipulación de la paquetería

Introducción

En este tema vamos a aprender como recibir, organizar y entregar los paquetes y la documentación que llega a la Administración.

También vamos a aprender los procedimientos y las instrucciones que tenemos que seguir cuando llega paquetería.

Es importante que aprendamos estas tareas y como hacerlas de forma eficaz siguiendo las normas de seguridad, higiene en el trabajo y respeto ambiental.

1. Las áreas y personas dentro de una organización

Para recoger y entregar paquetes

es muy importante conocer bien:

- Las áreas que hay en la organización.
- Las personas que trabajan en cada área.
- Los cargos y responsabilidades de cada persona.
- Los lugares donde dejar:
 - La prensa.
 - Los paquetes.
 - Los documentos.
 - Los portafirmas

Debes conocer bien

los lugares del edificio en los que está cada área

y como comunicarte con estas áreas

a través del teléfono.

El canal de comunicación más usado

en un organismo público

es el teléfono interno.

Por eso tienes que saber utilizar el teléfono

para recibir y para hacer llamadas internas.

Las llamadas internas son llamadas que se hacen dentro de la organización, por ejemplo de despacho a despacho.

Las llamadas internas son llamadas gratuitas.

Para hacer una llamada interna tienes que marcar la extensión del despacho o área con la que quieres hablar.

Recuerda que cuando usas el teléfono es muy importante:

- **La voz.**

La voz es el instrumento con que transmitimos el mensaje a través del teléfono.

Con la voz podemos crear un clima agradable o desagradable.

- **La actitud**

Nuestra actitud debe ser positiva y profesional.

Debes tener confianza en ti mismo ser educado y tener ganas de ayudar.

- **El silencio:**

En una conversación o silencio puede ser positivo o negativo.

El silencio es positivo cuando se utiliza para escuchar lo que dice a otra persona.

El silencio es negativo cuando dejamos de contestar.

Cuando dejamos de hablar y se forma un silencio

hay que explicarle a la otra persona el motivo.

Por ejemplo, **dame un momento para buscar los datos.**

- **El lenguaje:**

En una conversación telefónica

hay que utilizar un buen vocabulario

y evitar las frases hechas o las muletillas.

Las muletillas son frases o palabras que repetimos mucho.

Por ejemplo **vale**, o, **ya me entiendes.**

Las frases hechas son frases

que siempre se dicen de la misma forma.

Por ejemplo **está en Babia**,

para decir que alguien está distraído.

2. Circulación interna de la paquetería y de la documentación

En una organización, la recogida de prensa, documentos, paquetes y portafirmas es una tarea diaria.

La circulación interna de la paquetería y documentación se refiere a los documentos y paquetes cuyos destinatarios son personas de la organización.

La circulación interna sirve como un medio de comunicación, que permite la implicación de los trabajadores y mejora sus relaciones.

Vamos a conocer los diferentes tipos de paquetería y documentación:

- **La prensa.**
La prensa son publicaciones impresas que tienen distinta periodicidad.
Puede haber prensa diaria por ejemplo, el periódico
Prensa semanal, por ejemplo, un semanario.
Y puede haber prensa mensual, por ejemplo, una revista especializada.

- **Los documentos.**

Los documentos son escritos en los que hay datos importantes.

- **Los paquetes.**

Los paquetes son objetos envueltos para ser transportados.

- **El portafirmas.**

El portafirmas es una carpeta que se lleva en la mano y que se utiliza para guardar documentos importantes para que firme una persona concreta.

3. Técnicas de recepción, registro, clasificación, distribución de paquetería y documentación

Para recibir y gestionar todos los paquetes y documentos de una organización tienes que seguir estos pasos:

- **Recepción.**
Tienes que recibir los paquetes o documentos cuando llegan a la organización.
- **Registro.**
Tienes que registrar el documento o paquete. Registrar significa dejar por escrito que un paquete o documento llega a la organización.
- **Clasificación.**
Tienes que saber a quién va dirigido el documento o paquete.
- **Distribución.**
Tienes que entregar el paquete o documento en el área o departamento donde trabaja la persona destinataria.

3.1 Documentos internos y externos

Os documentos con los que se trabaja en una organización pueden ser internos o externos.

Vamos a ver con detalle cada tipo.

- **Los documentos internos.**

Los documentos internos son los que se utilizan dentro de la organización.

Estos documentos son muy importantes y sirven para que las personas de la organización puedan hacer bien o su trabajo.

Los principales documentos internos son:

- **Convocatorias.**

Una convocatoria es un documento donde se cita de forma oficial a un grupo de personas para tratar algún tema en un lugar determinado.

Es importante que las convocatorias lleguen con rapidez a las personas interesadas para que puedan planificar su trabajo.

- **Actas.**

Una acta es un documento donde se puede leer todo lo que ocurrió y los acuerdos que se tomaron en una reunión.

El secretario o secretaria
y las personas que participan en la reunión
tienen que firmar el acta.

Una de tus tareas en la organización
puede ser pedir la firma de todas las personas
que participaron en una reunión.

- **Avisos y anuncios.**

Son informaciones o noticias generales
que afectan a la organización y al personal.

Estos avisos o anuncios se colocan
en el tablón de anuncios.

- **Boletines y revistas.**

Son actividades y informaciones
sobre la cultura de la organización
y sobre actividades de ocio.

- **Memorias.**

Son documentos que explican los principales datos
y las actividades de una organización
durante un período de tiempo.

que suele ser 1 año.

Por ejemplo, la Memoria de actividades de la Xunta
del año 2022.

- **Nota interior.**

Son notas con las que los diferentes departamentos
se comunican entre sí.

- **Os documentos externos.**

Los documentos externos son las comunicaciones que una organización hace hacia el exterior.

Los principales documentos externos son:

- **Anuncios.**

Se usan cuando la organización publica noticias que interesan a sus clientes o a otras organizaciones.

- **Cartas.**

Son documentos que la Administración utiliza para comunicarse con la ciudadanía o con otras entidades, Las cartas tienen información relacionada con la propia Administración.

- **Circular.**

Se usa para anunciar algún hecho o evento a otras organizaciones o personas.

- **Invitación.**

Documento que sirve para invitar a alguien a un acto social.

- **Oficio.**

Documento que acompaña a otro documento oficial y que puede estar dirigido a otras entidades públicas o a personas.

- **Notificación.**

Documento que utiliza la Administración para comunicar a las personas interesadas los actos de un procedimiento establecido por ley que les afectan a sus derechos e intereses.

3.2 Recoger, registrar, clasificar y distribuir documentos y paquetes

Vamos a conocer los pasos que debes seguir cuando hay paquete o documentación que acaba de llegar a la organización y que debes entregar.

- **Cuando recoges** un paquete en una organización la persona responsable del envío, te pide que firmes y selles los albaranes de entrega. Un albarán de entrega es un documento que prueba que un paquete fue entregado.
- Cuando recoges el paquete o documentación debes registrarlo y clasificarlo segundo o despacho e a personas destinataria. Para hacer esta clasificación debes seguir estos criterios:
 - Urgencia e importancia.
 - Localización dos despachos para hacer la entrega.
- Cuando ya clasificaste el paquete o la documentación llega la fase de la **distribución**. Para hacer la distribución debes tener en cuenta a localización dos despachos y la urgeencia dos paquetes. Tienes que pensar antes el recorrido para distribuir de manera rápida y eficiente todos los paquetes.

- Cuando llegues al departamento debes dejar el paquete en la zona correcta.
Cada departamento suele tener una zona habilitada para dejar los paquetes.

4. Seguridad laboral: coger y mover cargas

En tu trabajo diario es posible que tengas que coger objetos pesados y trasladarlos de sitio.

Cuando coges objetos pesados tienes que seguir estas indicaciones:

- Si no puedes con la carga, pide ayuda o utiliza una carretilla.
- Para coger peso del suelo:
 - Separa los pies, poniendo el pie derecho más adelante, o el izquierdo si eres zurdo.
 - Flexiona las rodillas.
 - Pon tu espalda recta.
 - Dobla las rodillas para coger la carga.

Cuando mueves objetos pesados tienes que seguir estas indicaciones:

- Mueve el objeto poco a poco.
- Ten la espalda recta.
- Ten la carga cerca del cuerpo, así es más fácil moverla.
- Non gires el cuerpo cuando lleves peso.
- Coge el peso con la palma de la mano.
Así te cansas menos.

5. Las relaciones en el centro de trabajo

Tener un buen ambiente en el trabajo es muy importante.

Para conseguir un buen ambiente de trabajo tienes que cumplir las **normas de protocolo**, y conocer el tratamiento que debes de dar a las personas que entregas paquetes e documentación.

También debes usar las **normas de cortesía** por ejemplo:

- Llamar antes de entrar en un despacho.
- Pedir permiso para entrar.
- Saludar y despedirte de manera adecuada, con respeto y educación.

Recuerda que tu imagen es importante.

Para dar una **buena imagen** debes mantener tu uniforme limpio y abrochado.

Hacer un buen uso de la **comunicación verbal y no verbal** también te ayuda a tener una buena relación en el trabajo con tus superiores y compañeros.

6. Confidencialidad y seguridad en la manipulación de paquetería

Cuando manipulas paquetes, documentos y portafirmas tienes que cumplir con las normas de confidencialidad y las normas de seguridad.

Confidencial significa que un paquete o documento es secreto.

Solo puede leerlo la persona destinataria.

La **confidencialidad** existe para prevenir que se dé información a personas o organismos que no están autorizados.

Por ejemplo,

si abres y lees una carta que no es para ti hay una pérdida de confidencialidad.

La **seguridad** son las medidas que toma la organización para proteger la información.

Las medidas de seguridad ayudan a mantener la confidencialidad, la disponibilidad y la integridad de la información.

La **disponibilidad** es la característica de la información de encontrarse a disponer de quien debe acceder a ella.

Por ejemplo, un acta tiene que estar a disponer de los participantes en la reunión, para que puedan leer los acuerdos a los que llegaron.

La **integridad** sirve para que los documentos y paquetes no puedan ser modificados por personas que no tienen permiso. Por ejemplo, si borras parte de un documento cometes una falta contra la integridad.