

## Información da Dirección Xeral da Función Pública

---

- O contido dos temas é orientativo e non vincula ao tribunal cualificador do proceso selectivo.
- O temario foi creado pola Dirección Xeral da Función Pública da Consellería de Facenda e Administración Pública da Xunta de Galicia.  
Para crealo baseouse en:
  - A normativa vixente aplicable tanto no ámbito estatal como no autonómico.
  - En temarios anteriores creados pola Xunta de Galicia.
  - Tamén baseouse en temarios realizados polo Goberno de España.

A Parte Específica inclúe os seguintes temas:

- **Tema 1.**  
O control de acceso.  
A identificación de persoas.  
A información.  
Atención e recepción ás persoas visitantes.
- **Tema 2.**  
Recepción,  
Distribución,  
Entrega de paquetería,  
Documentación.
- **Tema 3.**  
Manexo de máquinas reprodutoras  
y outras análogas.
- **Tema 4.**  
Franqueo, depósito  
entrega, recollida  
e distribución de correspondencia.
- **Tema 5.**  
Realización de recados oficiais  
dentro e fora do centro de traballo.
- **Tema 6.**  
Información de anomalías ou incidencias  
no centro de traballo.

## A lectura fácil

---

O temario que podes atopar a continuación está en lectura fácil.

A lectura fácil é unha forma de presentar a información de maneira clara e sinxela para facilitar a súa comprensión.

A adaptación dos textos a lectura fácil fai que non se poidan utilizar en todas as ocasións as normas de redacción sobre linguaxe de xénero.

Cando leas palabras como traballadores, profesións, cargos ou categorías, debes entendelas como xenéricas, é dicir, refírense tanto ao xénero masculino como ao feminino.

O temario foi adaptado a lectura fácil por FADEMGA Plena inclusión Galicia, baixo a Norma "UNE 153101: 2018 EX de lectura fácil".

Na revisión do temario adaptado colaboraron a Federación Down Galicia e as súas entidades membro, asesorando á administración.

Para a súa elaboración empregáronse pictogramas de:

- Procedencia: ARASAAC (<http://arasaac.org>)  
Propiedade: Goberno de Aragón.
- Publicacións da Confederación Plena Inclusión España.

Os puntos xerais de cada tema

aparecen con este símbolo:



O resumo de cada tema

aparece con este símbolo:



O Glosario de cada tema

aparece con este símbolo:





## O Glosario

---

Cando les a información de cada tema  
podes ver que algunhas palabras están subliñadas.  
Por exemplo,  
poderes públicos.

As palabras subliñadas  
son as máis difíciles de entender.

Cando unha ou varias palabras están subliñadas  
significa que podes atopar o seu significado  
no glosario que hai ao final de cada capítulo.



## Parte específica

# Tema 1

---

O control de acceso.

A identificación de persoas.

A información.

Atención e recepción ás persoas visitantes.





## Índice do Tema 1. Parte específica.

---

|                                                                                                                     |                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Introdución.....                                                                                                    | Páxina 3         |
| <b>1. A organización na Administración.</b>                                                                         |                  |
| <b>Departamentos e áreas de traballo.....</b>                                                                       | <b>Páxina 4</b>  |
| 1.1 A organización da Administración.....                                                                           | Páxina 5         |
| <b>2. Recepción de persoas externas</b>                                                                             |                  |
| <b>á organización.....</b>                                                                                          | <b>Páxina 7</b>  |
| <b>3. A comunicación.....</b>                                                                                       | <b>Páxina 12</b> |
| 3.1 Niveis da comunicación.....                                                                                     | Páxina 13        |
| 3.2 Elementos da comunicación.....                                                                                  | Páxina 14        |
| 3.3 A comunicación verbal.....                                                                                      | Páxina 16        |
| 3.4 A comunicación non verbal.....                                                                                  | Páxina 21        |
| 3.5 Barreiras e dificultades comunicativas.....                                                                     | Páxina 25        |
| 3.6 A escoita activa.....                                                                                           | Páxina 26        |
| <b>4. Tipos de clientes.....</b>                                                                                    | <b>Páxina 28</b> |
| <b>5. Mantemento do espazo de acollida.....</b>                                                                     | <b>Páxina 31</b> |
|  <b>Resumo do Tema 1 .....</b>   | <b>Páxina 33</b> |
|  <b>Glosario do Tema 1 .....</b> | <b>Páxina 34</b> |

## Introdución

---

Para controlar o acceso, identificar,  
informar e atender aos visitantes,  
tes que comunicarte coas persoas  
e estar seguro de que entendes ben  
o que necesitan.

Tamén tes que estar seguro  
de que as persoas visitantes  
entenden as indicacións que lles dás.

É importante falar de forma comprensible  
ter unha boa actitude,  
e coidar a imaxe que dás.

Tamén é moi importante  
que coñezas ben o edificio  
onde dás orientacións.





# 1

## A organización na Administración.

### Departamentos e áreas de traballo.



Para poder informar ás persoas  
que visitan a Administración  
tes que coñecer ben:

- Os departamentos que hai na Administración.
- Os nomes das diferentes áreas de traballo que hai na Administración.
- Onde están as diferentes áreas de traballo que hai na Administración.
- As persoas que traballan en cada área,  
o seu cargo  
e o seu tratamento.

## 1.1 A organización na Administración

---

A organización na Administración significa coordinar ás persoas traballadoras para cumprir ben cos obxectivos do traballo.

Para que exista esta organización, a persoa responsable divide o traballo e as funcións de cada traballador.

Cando traballamos na Administración é importante coñecer:

- O organigrama.
- Os departamentos.
- A área de traballo.

- **O organigrama**

A estrutura da organización pode verse no organigrama.

O organigrama é o esquema que explica a organización e os postos de traballo desa organización.

- **Os departamentos**

A organización divídese en partes que se chaman **departamentos**.

Cada departamento ten unha función e uns traballadores especializados nesa función.



Eses traballadores poden ter diferentes actividades e diferentes responsabilidades.

É importante que coñezas as siglas coas que se denomina cada departamento. Unha sigla é unha abreviatura formada por iniciais.

Por exemplo,  
as siglas de Dirección Xeral da Función Pública son DXFP.

- **A área de traballo.**

A área de traballo é o lugar onde o traballador realiza as súas funcións. Por exemplo, unha oficina ou un recibidor.

# 2

## Recepción de persoas externas á organización



Cando unha persoa visitante  
entra no teu centro de traballo  
debes pedirlle que se identifique.

Tamén debes pedirlle que che diga  
que é o que necesita  
para poder axudarlle e explicarlle  
o lugar onde ten que ir.

Cando lle indicaras o lugar onde ir  
debes avisar á persoa responsable dese departamento  
para que saiba que un visitante vai cara alí.

Imos coñecer algunhas recomendacións  
para recibir ás persoas visitantes:

- Achégate á persoa visitante cun sorriso.
- Saúda e preséntate.
- Identifica á persoa visitante.
- Pregúntalle que necesita.
- escoita á persoa  
e dálle información correcta  
sobre o que necesita.
- No caso de que sexa unha visita esperada  
comúnicalle á persoa interesada  
que a súa visita chegou.

- Orienta ao visitante para que saiba como chegar ao lugar onde ten a cita.
- Tamén debes estar atento para despedirte de maneira amable cando a visita marcha.

Para facer ben todos estes pasos debes coñecer:

- As normas de protocolo.
- As normas de cortesía.
- A imaxe corporativa.
- A cultura da empresa.
- As características e costumes doutras culturas.

Imos coñecer con detalle cada unha destas normas e características:

- **As normas de protocolo.**

As normas de protocolo son os tratamentos que hai que dar ás persoas segundo a situación en que nos atopamos.

O tratamento é a maneira de nomear a unha persoa cando falamos con ela.

O posto que ocupa unha persoa ou a súa idade poden influír no tratamento.

Varios exemplos de tratamentos que se usan moito son, señor ou señora don ou dona.

É importante preguntar o tratamento  
que ten cada persoa  
no noso centro de traballo.

- **As normas de cortesía.**

As normas de cortesía son frases ou accións  
que expresan o noso respecto cara aos demais.  
Debemos utilizar as normas de cortesía  
con todo o mundo.

No traballo diario  
cando falamos coas persoas  
debemos seguir estas normas de cortesía:

- Abrir a porta.
- Saudar con respecto  
dando os **Bos días** e **Boas tardes**.
- Tratar á persoa de **vostede**.
- Dicar **Por favor** antes de preguntarlle á persoa  
quen é e onde vai.
- Pedir desculpas, se nos equivocamos.
- Deixar que a persoa salga dunha dependencia  
antes de entrar ti.
- Despedirse con respecto e educación.

- **A imaxe corporativa.**

A imaxe corporativa é a imaxe que a organización quere dar.

Con esta imaxe a organización transmite quen é, que fai e como o fai.

A Administración pode esixir que os empregados utilicen uniforme ou algunha identificación oficial.

A imaxe corporativa aparece nestes uniformes ou identificacións oficiais.

Cando no teu traballo tes que usar uniforme é importante telo ben posto abrochado e limpo.

Cando no teu traballo tes que usar identificación oficial, é importante levala no lugar adecuado e visible.

- **Cultura de empresa**

A cultura da empresa é un conxunto de valores e normas que todos os traballadores coñecen e comparten.

Os valores son principios  
que guían o traballo dunha empresa.  
Un exemplo de valor é a eficiencia,  
é dicir, que fagas o teu traballo o mellor posible  
co mínimo gasto.

- **Características e costumes doutras culturas.**

Cando atendes ás persoas que visitan a Administración  
podes atoparte con persoas de diferentes costumes  
e diferentes características.

Cando falas cunha persoa  
debes ter en conta a súa cultura  
porque poden ter normas de cortesía  
diferentes ás nosas  
ou falar outro idioma.

É importante tratar a todos con respecto  
e pedir axuda cando non consigas comunicarte con eles.



# 3

## A comunicación



A comunicación consiste en transmitir información, ideas, pensamentos ou sentimentos entre 2 ou máis persoas.

A forma que temos de comunicarnos depende da persoa coa que falamos ou do lugar no que estamos.

Todas as persoas que vivimos en sociedade necesitamos comunicarnos.

### 3.1 Niveis de comunicación

---

No proceso de comunicación  
entre 2 ou máis persoas  
podemos diferenciar varios niveis.

- **Nivel coloquial:**

É o nivel de comunicación  
que se utiliza en conversacións coloquiais  
por exemplo, a conversacións con amigos.  
A este nivel tamén se lle pode chamar nivel familiar.

- **Nivel estándar:**

É o nivel que utilizan os medios de comunicación.  
As conversacións deste nivel  
son formais pero non especializadas.

- **Nivel especializado:**

É o nivel que se utiliza nalgúñas profesións  
por exemplo, cando fala un xuíz cun avogado.  
As conversacións deste nivel  
son conversacións formais e específicas.

## 3.2 Elementos da comunicación

---

Hai 6 elementos que sempre están presentes no proceso de comunicación.

Estes elementos son:

- **O emisor:**

O emisor é a persoa que fala ou escribe para transmitir a mensaxe que quere comunicar. Por exemplo, cando escribes unha carta a un amigo ti es o emisor.

- **O receptor:**

O receptor é a persoa que escoita ou que le cando recibe unha mensaxe. Por exemplo, o amigo que recibe a túa carta é o receptor, porque recibe a mensaxe.

- **A mensaxe:**

A mensaxe é a información que o emisor comunica ao receptor. Por exemplo, cando escribes unha carta a información que transmites, é a mensaxe.

- **O código:**

O código é o conxunto de signos e símbolos que serven para transmitir a mensaxe. O código máis común é o idioma. O emisor e o receptor deben compartir o mesmo código para que poida haber comunicación.

- **A canle**

A canle é o medio polo que chega a mensaxe desde o emisor ata o receptor.

Un exemplo de canle é o teléfono.

- **O contexto:**

O contexto é a situación na que se produce a comunicación.

Por exemplo, nunha conversación na rúa a rúa é o contexto.

### 3.3 A comunicación verbal

---

Existen 2 tipos de comunicación:

- A comunicación verbal.
- A comunicación non verbal.

A comunicación verbal é a comunicación na que utilizamos palabras para expresarnos.

A comunicación verbal pode ser:

- **Comunicación oral.**

Prodúcese cando dous ou máis persoas falan entre elas.

Para que haxa comunicación oral

todas as persoas deben compartir o mesmo código,

é dicir, deben falar o mesmo idioma.

- **Comunicación escrita.**

Prodúcese cando nos comunicamos mediante a escritura.

Algúns exemplos son as cartas, os telegramas

os libros, o xornal ou o correo electrónico.

Unha vantaxe da comunicación escrita

é que se pode gardar e permanece no tempo.

Por exemplo, podemos gardar unha carta que nos escribe un amigo

e volver lela cando queremos.

- **Comunicación telefónica.**

Prodúcese cando as persoas falan  
a través dun teléfono.

A través da comunicación telefónica  
moitas persoas teñen a primeira impresión  
dunha organización.  
Por iso é importante  
ter unha boa comunicación telefónica.

Agora imos coñecer que facer  
cando chamamos por teléfono  
e cando recibimos chamadas.  
Tamén imos coñecer os aspectos máis importantes  
da comunicación telefónica.

### **Que debemos facer cando chamamos por teléfono?**

O emisor dunha chamada telefónica debe:

- Preparar o que vai dicir antes de chamar.
- Dicir o seu nome e o da organización desde a que chama.
- Explicar o motivo da chamada de forma breve e clara.
- Falar claro e vocalizar ben.
- Utilizar a linguaxe e o vocabulario de maneira correcta.
- Falar alto, pero sen gritar.

## **Que debemos facer ao recibir unha chamada de teléfono?**

O receptor dunha chamada telefónica debe:

- Contestar tan pronto como poida.
- Saudar adecuadamente.
- Presentarse dicindo o seu nome.
- Ofrecer axuda.
- escoitar ben o que di o emisor.
- Contestar as preguntas de forma correcta.
- Tomar nota dos datos importantes.
- Despedirse de maneira educada.

## **Aspectos importantes nunha chamada telefónica:**

- **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.

- **O timbre de voz**

O timbre é a característica da voz

que nos permite diferenciar uns sons doutros.

Cada voz ten un timbre diferente

o que nos permite diferenciar a unhas persoas doutras.

- **O ton de voz.**

Cando nos comunicamos é importante a maneira na que transmitimos o contido.

Por exemplo, varias persoas poden dicir a mesma frase pero o ton de voz que emprega cada unha comunica unha información psicolóxica diferente.

A través do ton de voz que usa unha persoa podemos saber se está triste ou alegre.

- **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.



- **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.**

- **O sorriso.**

Utilizar o sorriso nunha conversación telefónica, aínda que a outra persoa non poida vernos, axuda a que a conversación sexa máis agradable e menos agresiva.

### 3.4 A comunicación non verbal

---

A comunicación non verbal  
é a que se transmite co corpo  
mediante xestos e posturas.  
Isto chámase **linguaxe corporal**.

A linguaxe corporal pode facer  
que algo nos guste ou nos moleste.  
Por exemplo, cando unha persoa mírate fixamente  
pode facerte sentir incómodo.

Coa comunicación non verbal é máis difícil enganar  
que coa comunicación verbal.

Ás veces damos información co noso corpo  
sen darnos conta.  
Por iso é importante coidar a comunicación non verbal.

Algúns aspectos importantes que debemos coidar  
na comunicación non verbal son:

- **A postura.**

A postura que temos falando con alguén  
pode expresar o que sentimos.  
Por exemplo,  
ter os brazos cruzados  
expresa unha actitude de defensa.  
Ter os brazos caídos á beira do corpo  
expresa unha actitude aberta.

- **A mirada.**

Coa mirada podemos expresar os nosos sentimentos e emocións.

Pola mirada que pon unha persoa cando lle falamos podemos dicir se a conversación interésalle ou non.

Por exemplo,

baixamos a mirada cando unha situación fainos sentir incómodos.

- **Os xestos.**

Os xestos son os movementos que facemos co corpo, coa cara ou coas mans para expresar algo.

Cos xestos podemos comunicar moitas cousas.

Existen 3 tipos de xestos:

- Xestos que reforzan as palabras.
- Xestos que expresan sentimentos ou emocións.
- Xestos que responden a normas sociais.

- **O ton e volume de voz.**

O ton define como falamos.

Pódese saber moito do estado dunha persoa a través do seu ton de voz.

Por exemplo,

o ton indícanos se a persoa está triste ou alegre.

O volume define a intensidade da voz, que pode ser alta ou baixa.

- **Os movementos corporais.**

Son os movementos que facemos co corpo cando nos comunicamos.

Estes movementos mostran a nosa actitude e os nosos sentimentos ao falar.

Por exemplo,

inclinarse o corpo cara atrás nunha conversación significa desinterese.

Ter as costas ríxidas durante unha conversación significa tensión e nervios.

- **A expresión facial.**

A expresión facial é a expresión da cara.

A expresión da nosa cara nunha conversación pode dar información sobre as nosas emocións.

Por exemplo,

abrir moito os ollos e a boca

é unha expresión de sorpresa.

Podemos diferenciar 6 tipos de emocións:

- Alegría
- Sorpresa
- Tristeza
- Medo
- Ira
- Noxo

- **O sorriso**

O sorriso é outro elemento importante da comunicación non verbal.

Segundo o contexto no que nos atopemos o sorriso pode expresar alegría, simpatía e felicidade ou pode expresar nervios e inseguridade.

- **O espazo**

O espazo é a distancia e a posición que ocupan as persoas que se comunican.

Segundo o contexto, nas distancias curtas o espazo que ocupan as persoas dunha conversación pode favorecer unha situación de intimidade pero tamén pode provocar incomodidade.

Nas distancias longas, o espazo provoca frialdade ou timidez.

## 3.5 Barreiras e dificultades comunicativas

---

As barreiras e dificultades comunicativas son os elementos que dificultan a comunicación.

Hai que superar estas barreiras para que a comunicación funcione.

As barreiras e dificultades comunicativas máis importantes son:

- **As emocións.**

Unha mensaxe pode ser interpretado de forma diferente segundo o estado de ánimo do receptor.

Por exemplo, unha broma cando alguén está enfadado pode interpretarse como unha burla.

- **A linguaxe.**

Unha mesma palabra pode ter diferentes significados.

Isto depende da persoa, a educación ou da cultura.

Por exemplo, en España, utilízase a palabra espantoso para falar de algo que dá medo.

En Portugal, a palabra espantoso significa que algo é marabilloso.

- **O ambiente.**

O ambiente son todos os aspectos que rodean á persoa que emite ou recibe unha mensaxe.

Por exemplo, ruídos, distraccións visuais ou incomodidade física.

- **Barreiras verbais.**

Son formas de falar que dificultan a comunicación

Por exemplo, falar moi rápido

non explicar ben as cousas

ou non escoitar.

### 3.6 A escoita activa

---

A escoita activa consiste en escoitar con atención, sen interromper nin xulgar o que di a outra persoa. Esta é unha técnica que axuda a establecer unha boa comunicación.

Para facer ben a escoita activa hai que ter empatía coa outra persoa.

A empatía significa poñerse no lugar da outra persoa para saber o que sente e o que pensa.

**O pasos que facilitan a escoita activa son:**

- Estar preparados para escoitar.  
Debemos identificar o contido da mensaxe os sentimentos e os obxectivos da persoa que nos fala.
- Usar a comunicación verbal  
para demostrar ao outro que prestamos atención.  
Por exemplo, usando palabras coma **si** ou **entendo**.
- Usar a comunicación non verbal  
mediante contacto visual ou xestos  
para expresarlle á persoa que a escoitamos.

**Os elementos que debemos evitar  
na escoita activa son:**

- As distraccións.
- Interromper á persoa que fala.
- Xulgar á persoa coa que falamos.
- Dar solucións moi rápido sen consultar.
- Contra argumentar.  
Isto sucede cando damos un argumento  
en resposta a outro.  
Por exemplo, cando unha persoa dinos **síntome mal**  
e ti respondes **e eu tamén**.
- Quitar importancia ao que nos di a outra persoa.
- Falar dun mesmo.
- Evitar a **síndrome do experto**.  
A síndrome do experto é ter as respostas  
ao problema da outra persoa  
antes de que nos contara todo o seu problema.



# 4

## Tipos de clientes



O cliente é unha persoa que necesita algo ou que quere conseguir algo, e para iso busca a axuda dun profesional ou recorre un servizo.

O cliente tamén se lle chama usuario ou cidadán.

Para atender ben aos clientes que visitan a Administración tes que facilitar a comunicación, ter limpo e ordenado o teu espazo de traballo e dar unha boa imaxe persoal.

Hai 2 modalidades de atención ao cliente:

- **O contacto directo.**

É cando a comunicación faise cara a cara.

Por exemplo, é a comunicación que facemos desde o mostrador ou desde un portelo.

A vantaxe do contacto directo

é que a comunicación é máis fácil.

O inconveniente do contacto directo

é que os estados de ánimo

das persoas que se comunican

inflúen máis na comunicación.

- **O contacto non directo.**

É cando a comunicación realízase  
a través do teléfono ou de soportes escritos.  
Por exemplo, cartas ou e-mails.

Dependendo da Administración na que traballamos  
imos atopar a diferentes tipos de clientes.

Por exemplo:

- Nun hospital,  
o cliente é un paciente.
- No concello,  
o cliente é o cidadán ou cidadá.
- Na Consellería de Facenda,  
o cliente é o contribuínte.
- Nunha empresa de transporte,  
o cliente é o pasaxeiro ou pasaxeira.
- Nun colexio ou universidade,  
o cliente é o alumno ou alumna.

Cando falamos cun cliente  
é importante que teñamos en conta  
as seguintes recomendacións:

- Poñer énfase ao falar, pero non gritar  
Énfase significa intensidade.
- Pronunciar con claridade e non mirar ao chan.
- Non utilizar palabras que usamos  
en conversacións informais con amigos.  
Por exemplo, **ok**, ou **colega**.
- Tratar á persoa de **vostede**.
- Mirar á persoa cando lle falamos.
- Ter unha expresión facial amable e sorrir.
- Ter unha postura corporal recta pero relaxada.
- Facer xestos abertos coas mans.  
Por exemplo,  
un apertón de mans firme  
cando saudamos.
- Non facer movementos automáticos,  
por exemplo, xogar coas lentes  
ou cun bolígrafo.

# 5

## Mantemento do espazo de acollida



Cando un cliente entra na Administración  
é importante que vexa un espazo limpo e ordenado.  
Isto axuda a que o cliente confíe en nós.

Un espazo de traballo limpo e acolledor  
fai que o cliente senta tranquilo  
e teña máis confianza en nós  
cando nos pregunta algo.

Para manter o espazo de traballo limpo e ordenado  
é importante seguir estas recomendacións:

- Evitar a presenza de vultos e paquetes  
que poden dificultar que nos movamos  
polo espazo de traballo.  
Un espazo de traballo ordenado  
tamén é máis seguro.
- Eliminar todos os obxectos que non che fan falta  
para facer o teu traballo.
- Organizar os obxectos do teu espazo de traballo  
tendo en conta cales son os que máis utilizas  
e os que menos utilizas.



É importante que teñas preto de ti os obxectos que máis utilizas.

- Ter a mesa do teu espazo de traballo recollida sen papeis ou documentación que non utilizas.
- Ter unha boa ventilación e unha boa iluminación para que poidas facer o teu traballo de forma cómoda.



# **Resumo do Tema 1.**

## **Parte específica.**

---

Neste tema aprendemos  
como se organiza a Administración,  
os seus tipos de visitantes  
e a importancia de comunicarnos con eles.

É moi importante que saibamos utilizar ben  
as normas de cortesía  
e o tratamento que hai que darlle  
a todas as persoas.

Tamén falamos  
sobre a importancia da comunicación,  
e sobre os tipos de comunicación que hai  
e os seus elementos.



## Glosario

---

Aquí podes ler o significado das palabras máis complicadas que aparecen neste Tema.

**Coloquial:**

Algo que é propio do día a día.

**Cortesía:**

Amabilidade con toras persoas

**Énfase:**

Intensidade coa o que facemos ou dicimos algo.

**Expresión facial:**

Xestos que facemos coa cara.

**Frase feita:**

Frases que sempre se din da mesma forma.

Por exemplo **está nos biosbardos**, para dicir que alguén está distraído.

**Inconveniente:**

Circunstancia que nos dificulta facer unha cousa.



**Retrouso:**

Frases ou palabras que repetimos moito.

Por exemplo **vale**, ou, **xa me entendes**.

**Organigrama:**

Organigrama é o esquema que explica a organización e os postos de traballo desa organización.

**Sigla:**

Abreviatura formada por iniciais.

**Tratamento:**

Maneira de nomear a unha persoa cando falamos con ela.

Varios exemplos de tratamentos que se usan moito son, señor ou señora don ou dona.

**Valores:**

Principios que guían o traballo dunha empresa ou a forma de ser dunha persoa.





## Parte específica

# Tema 2

---

Recepción.

Distribución.

Entrega de paquetería.

Documentación.





## Índice do Tema 2. Parte específica.

---

|                                                                                                                     |                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Introdución.....                                                                                                    | Páxina 3         |
| <b>1. As áreas e persoas da organización.....</b>                                                                   | <b>Páxina 4</b>  |
| <b>2. Circulación interna da paquetería<br/>e da documentación.....</b>                                             | <b>Páxina 7</b>  |
| <b>3. Técnicas de recepción, rexistro, clasificación, distribución<br/>de paquetería e documentación.....</b>       | <b>Páxina 9</b>  |
| 3.1 Documentos internos e externos.....                                                                             | Páxina 10        |
| 3.2 Recoller, rexistrar, clasificar<br>e distribuír documentos e paquetes .....                                     | Páxina 14        |
| <b>4. Seguridade laboral e mover cargas.....</b>                                                                    | <b>Páxina 16</b> |
| <b>5. As relacións no centro de traballo.....</b>                                                                   | <b>Páxina 17</b> |
| <b>6. Confidencialidade e seguridade<br/>na manipulación de paquetería.....</b>                                     | <b>Páxina 18</b> |
|  <b>Resumo do Tema 2 .....</b>   | <b>Páxina 20</b> |
|  <b>Glosario do Tema 2 .....</b> | <b>Páxina 21</b> |

## 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 as 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:
  - o A prensa.
  - o Os paquetes.
  - o Os documentos.
  - o Os porta-firmas.

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 usado

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.

É importante lembrar o que debes facer  
cando chamas por teléfono  
e cando recibes chamadas de teléfono.

Podes repasar esta información  
no **epígrafe 3.3 do Tema 1**  
da **parte específica** do temario.

# 2

## Circulación interna da paquetería e da documentación



Nunha organización, a recollida de prensa,  
documentos, paquetes e porta-firmas  
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-firmas.**

O porta-firmas 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:
  - Urxencia 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 urxencia 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:
  - o Separa os pés, poñendo o pé dereito máis adiante, ou o esquerdo se es zurdo.
  - o Flexiona os xeonllos.
  - o Pon as túas costas rectas.
  - o 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-firmas tes que cumprir coas normas de confidencialidade e as normas de seguridade.

**Confidencial** significa que un paquete ou documento é secreto.

Só pode lelo a 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.



## Resumo do Tema 2.

### Parte específica.

---

Para recibir, distribuír e entregar a paquetería e a documentación, é importante diferenciar entre:

- Prensa.
- Paquetes.
- Documentos.
- Porta-firmas.

Para iso tes que coñecer moi ben a distribución dos departamentos e como se chama cada departamento.

Tamén tes que coñecer ás persoas que traballan en cada departamento.

Ademais, tamén aprendemos a clasificar documentos e paquetes por despachos.

Lembra que tamén falamos da importancia da confidencialidade da seguridade, dispoñibilidade e da integridade nos documentos e paquetes.



## Glosario

---

Aquí podes ler o significado das palabras máis complicadas que aparecen neste Tema.

### **Albará de entrega:**

Documento que proba que un paquete foi entregado.

### **Confidencial:**

Significa que un paquete ou documentación é secreta.

Só pode lelo a persoa destinataria.

### **Destinatario:**

Persoa á que vai dirixida unha carta, documentación ou paquete.

### **Farase feita:**

Frase que sempre se di da mesma forma.

Por exemplo **está nos biosbardos**, para dicir que alguén está distraído.

### **Retrouso:**

Os retrousos son frases ou palabras que repetimos moito.

Por exemplo **vale**, ou, **xa me entendes**.



**Periodicidade:**

Que se repite cada certo tempo.



## Parte específica

# Tema 3

---

Manexo de máquinas reprodutoras  
e outras análogas.





## Índice do Tema 3. Parte específica.

---

|                                                                                                                     |                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Introdución.....                                                                                                    | Páxina 3         |
| <b>1. Reprografía de documentos.....</b>                                                                            | <b>Páxina 4</b>  |
| 1.1 A fotocopidora.....                                                                                             | Páxina 6         |
| 1.2 A impresora.....                                                                                                | Páxina 15        |
| 1.3 O escáner.....                                                                                                  | Páxina 16        |
| 1.4 O fax.....                                                                                                      | Páxina 17        |
| <b>2. Mantemento da fotocopidora.....</b>                                                                           | <b>Páxina 19</b> |
| <b>3. Características dos orixinais.....</b>                                                                        | <b>Páxina 20</b> |
| <b>4. Anomalías máis frecuentes no uso de fotocopadoras.....</b>                                                    | <b>Páxina 22</b> |
| <b>5. O encadernado.....</b>                                                                                        | <b>Páxina 26</b> |
| <b>6. As destrutoras.....</b>                                                                                       | <b>Páxina 29</b> |
| <b>7. O encargo de fotocopiar e preparar documentos.....</b>                                                        | <b>Páxina 30</b> |
| <b>8. Normas de seguridade ao usar máquinas de reprografía.....</b>                                                 | <b>Páxina 32</b> |
|  <b>Resumo do Tema 3 .....</b>   | <b>Páxina 33</b> |
|  <b>Glosario do Tema 3 .....</b> | <b>Páxina 34</b> |



## Introdución

---

Neste tema vas coñecer  
e aprender a utilizar  
as diferentes máquinas de reprografía,  
por exemplo, unha impresora.

Tamén vas coñecer os materiais que necesitas  
para usar máquinas de reprografía.

A seguridade e a conservación  
das máquinas de reprografía  
é moi importante  
para facer ben o teu traballo.

No teu espazo de traballo  
recibes encargos de reprografía,  
que poden ser urxentes.  
Por iso é importante  
que teñas unha boa actitude ante o traballo.

Podes recibir os encargos de reprografía  
en persoa, con notas  
ou a través do teléfono.  
Lembra as normas de cortesía  
e o uso do teléfono.

Tamén es responsable  
de manexar documentos importantes.  
Debes coidalos  
para que non se estraguen coa manipulación.



# 1

## Reprografía de documentos



A reprografía é a tarefa  
que serve para facer unha ou máis copias  
dun documento.

As copias serven para comunicar una mesma información  
a moitas persoas.

Tamén serve para que podamos archivar  
os documento importantes  
e traballar con copias  
para que o orixinal non se estrague.

Para facer estas copias  
podes usar diferentes máquinas  
e diferentes medios.

Algúns exemplos de máquinas  
que serven para facer copias son:



Fotocopiadora



Impresora



Escáner



Fax

Algúns exemplos de medios reprográficos son:

- A fotografía,
- O microfilm,
- A dixitalización...

Cada máquina reprográfica fai a copia nun soporte.

Algúns exemplos de soportes son:

- O papel,
- O CD,
- O DVD...

Os soportes poden ter diferentes formatos  
por exemplo o papel en DIN A4, DIN A3....

Agora imos coñecer  
as diferentes máquinas de reprografía.

## 1.1 A fotocopiadora

---

Unha fotocopiadora é unha máquina que serve para reproducir un documento, é dicir, para sacar unha copia idéntica a un documento.

A fotocopiadora é a máquina de reprografía que máis se usa na Administración. para facer copias en papel porque é rápida e fácil de usar.

A copia que realizamos coa fotocopiadora chámase **fotocopia**.

A fotocopiadora tamén ten outras funcións.

Por exemplo:

- Pode ampliar ou reducir un documento.
- Copiar polas 2 caras.
- Clasificar.
- Encadernar.
- Grampar as copias.

As fotocopadoras máis modernas inclúen máis funcións.

Por exemplo:

- Impresora,
- Fax
- Escáner,
- Copias en cor
- Copias con diferentes tipos de papel.

Na actualidade  
a fotocopidora utilízase menos  
porque na Administración hai novas tecnoloxías  
e porque o correo electrónico úsase máis.

Hai diferentes clases de fotocopadoras:

- Segundo o **tamaño e capacidade**:
  - Fotocopias profesionais ou de alta produción.
  - Fotocopadoras de oficina.
- Segundo o **tóner utilizado**:
  - Tóner en po.
  - Tóner líquido.

Imos coñecer cada clase de fotocopadora  
con máis detalle:

- **Fotocopadoras profesionais ou de alta produción.**

Son as fotocopadoras de gama máis alta,  
é dicir, as que teñen máis funcións.

Por exemplo:

- Grampar.
- Fotocopiar a 2 caras  
é dicir, por diante e por detrás  
dunha mesma folla.
- Capacidade para facer moitas copias  
en moi pouco tempo.

Por exemplo, hai fotocopadoras  
que fan 120 copias en 1 minuto.



Esta é a imaxe dunha fotocopiadora profesional  
ou de alta produción.

- **Fotocopias de oficina.**

Son as fotocopiadoras máis utilizadas.

Ademais de copiar documentos,

teñen outras funcións, como por exemplo:

- Poden ampliar a copia dun documento.  
Ampliar é facer algo máis grande.
- Poden reducir o tamaño dun documento.  
Reducir é facer algo máis pequeno.
- Poden sacar copias  
en 3 tamaños de papel diferentes.



Esta é a imaxe dunha fotocopiadora de oficina.

- **Fotocopiadoras que utilizan tónér**

O tónér é a tinta que usa a fotocopiadora para facer copias.

Unha fotocopiadora sen tónér non fotocopia.

O tónér pode ser en po ou líquido.

As fotocopiadoras que utilizan o **tónér en po** teñen un depósito onde se coloca un cartucho que contén tónér.

Hai que cambiar o cartucho de tónér cando a fotocopiadora indícao.

As fotocopiadoras que utilizan **tónér líquido** gárdano nunhas cubetas.



Imaxe de tónér en po.



Imaxe de tónér líquido.

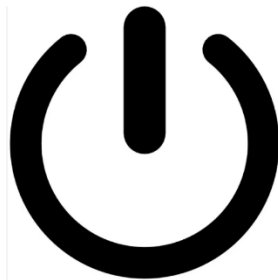
Agora que xa coñecemos as diferentes impresoras imos aprender os pasos que hai que dar para utilizala:

- **Aceso:**

O primeiro que temos que facer é acender a fotocopidora.

As fotocopadoras teñen un botón con 2 posicións.

- Posición **On**, cando a fotocopidora está acesa.
- Posición **Off**, cando a fotocopidora está apagada.



Esta é a imaxe do botón  
de aceso e apagado.

- **Quecemento.**

Cando acendemos unha fotocopidora empeza o proceso de quecemento.

Durante o tempo que dura o quecemento, a fotocopidora prepárase para funcionar.

Mentres a fotocopidora quenta non podes facer fotocopias.



- **Colocación do orixinal.**

Para colocar o documento orixinal  
tes que abrir a tapa da fotocopiadora.  
Cando abres a tapa ves un cristal.  
Tes que colocar o documento orixinal  
encima dese cristal.

A parte que tes que copiar  
debe estar cara abaixo.

Cando o orixinal está colocado  
pechas a tapa.

Comproba que hai papel na bandexa  
e xa podes empezar a copiar.

- **Fotocopiado o reprodución de documentos:**

Antes de comezar a fotocopiar  
tes que indicarlle á fotocopiadora  
o número de copias que queres realizar.

Na parte frontal da fotocopiadora  
hai unha pantalla na que aparece un número  
e un teclado con números do 0 ao 9.

Neste teclado tes que marcar  
o número de copias que queres facer.  
Cando o marcas  
o número aparece na pantalla.

Por exemplo, se queres facer 6 copias,  
nas teclas pulsas o número 6  
e na pantalla aparece escrito o número 6.



Á esquerda, imaxe do teclado.

Á dereita, imaxe da pantalla.

Tamén podemos indicar  
que as copias sexan máis claras ou máis escuras  
dándolle aos botóns de **escuridade** e **claridade**.



Más claro

Más oscuro

Normal

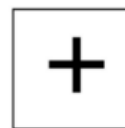
Tamén podemos **aumentar** ou **diminuír**  
o tamaño da copia.

Para aumentar ou diminuír o tamaño  
tes que buscar no panel frontal  
o seguinte número: 100%.

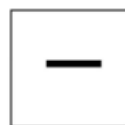
Cando no panel frontal pon 100%  
significa que o tamaño da fotocopia  
é igual ao tamaño do documento orixinal  
que queremos fotocopiar.

Para aumentar ou diminuír o tamaño  
tes que pulsar estas teclas:

**Aumentar el tamaño del  
texto o la imagen.**



**Reducir el tamaño del  
texto o la imagen.**



Cando pulsas a tecla de aumentar  
o 100% aumenta.

Por exemplo,  
120%, 140%, 180%...

Cando pulsas a tecla de reducir  
o 100% redúcese.

Por exemplo,  
99%, 89%, 79%...

- **As copias**

As copias que saen da fotocopidora  
saen na bandexa da fotocopidora.  
Cando terminas de facer as copias  
tes que coller da bandexa  
todas as fotocopias que fixeches.

- **Fotocopias de novos documentos orixinais.**

Para facer novas copias doutro documento  
primeiro tes que retirar o orixinal  
que xa fotocopiches.

Para quitar o orixinal que xa fotocopiches  
tes que abrir a tapa da fotocopidora  
e quitar do cristal o documento.

Cando xa retiraches o documento fotocopiado  
podes poñer o novo documento  
e seguir os mesmos pasos  
que xa explicamos.

## 1.2 A impresora

---

A impresora é unha máquina que se conecta ao computador e permítenos facer copias en papel dos documentos que hai no computador.

A impresora conéctase ao computador cun cable.

Tamén pode estar conectada en rede con varios computadores.

En rede significa que varios computadores e dispositivos poden estar conectados entre si sen cables.

A impresora funciona con cartuchos de tinta ou con tecnoloxía láser.

- A impresora con tecnoloxía láser fai copias cunha luz que exerce presión sobre o papel.
- Na impresora que funciona con cartuchos de tinta facer copias é máis caro.

Para utilizar a impresora tes que saber utiliza o computador.



Imaxe dunha impresora.

## 1.3 O escáner

---

O escáner é unha máquina que permite dixitalizar imaxes ou documentos en papel para gardalos no computador.

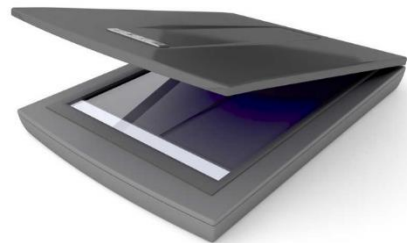
Dixitalizar significa transformar obxectos ou documentos para poder velos nun computador.

O escáner utilízase moito na Administración Pública porque permite copiar documentación sen ter que imprimila.

Tamén permite gardar documentación no computador para arquivala, distribuíla ou traballar con ela.

As copias que fai o escáner pódense imprimir desde un computador conectado a unha impresora.

Algunhas fotocopiadoras tamén fan a función de escáner e de impresora.



Imaxe dun escáner.

## 1.4 O fax

---

O fax é unha máquina  
que permite transmitir por vía telefónica  
copias de documentos.

O fax é moi útil para facer máis rápido  
algúns trámites da Administración.

O envío de copias de documentos por fax  
é moi frecuente entre oficinas.

O fax é un medio de comunicación rápido.

Algúns exemplos de información  
que o fax pode enviar e recibir  
son debuxos, planos  
ou documentación escrita a man.



Imaxe dun fax.



Os 2 puntos seguintes,  
**mantemento dos equipos e anomalías,**  
dependen da máquina que utilices.

Nós imos estudar  
o mantemento e as anomalías da fotocopiadora,  
porque é a máquina que máis vas utilizar  
no teu traballo.



# 2

## Mantemento da fotocopiadora



O mantemento son os coidados que temos que facer cada día para que un aparello funcione ben e durante moito tempo.

Para manter unha fotocopiadora en bo estado temos que seguir as seguintes precaucións:

- Desconectar o enchufe principal antes de limpar a impresora.
- Limpar o vidro de contacto cun pano humedecido en alcol ou en deterxente suave.
- Non usar disolventes.
- Desenchufar a fotocopiadora cando non se vaia a utilizar durante un período de tempo longo.
- Cambiar o cartucho de tóner cando a fotocopiadora solicítalo.
- Repoñer o papel da fotocopiadora na bandexa onde se carga o papel cada día ou cando a fotocopiadora o solicite.

# 3

## Características dos orixinais



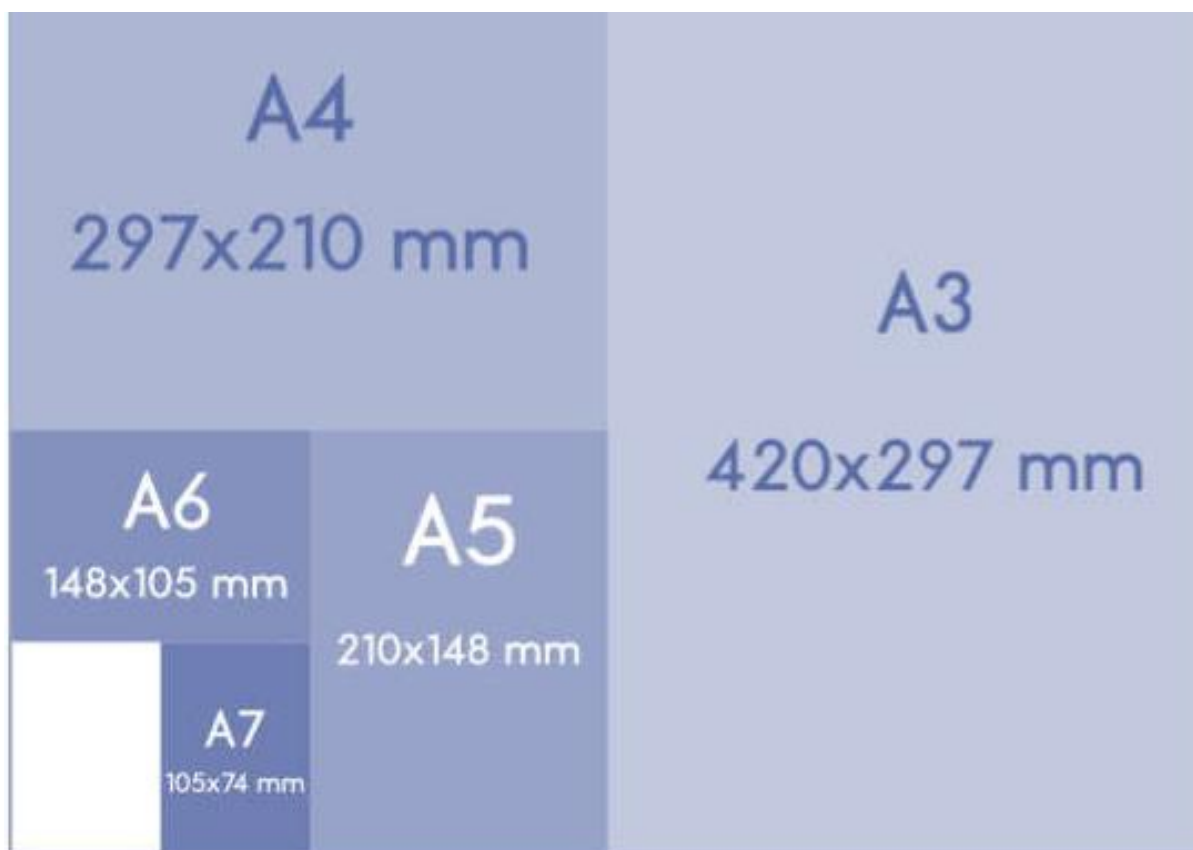
Os documentos que tes que fotocopiar teñen unhas características que debes coñecer para facer ben o teu traballo.

O papel no que está o documento orixinal do que debes facer copias pode ter diferentes tamaños, estar impreso en cor ou en branco e negro e estar impreso por 1 cara ou polas 2 caras.

Os tamaños de papel máis utilizados son os seguintes:

- **DIN A4.**  
Este papel é tamaño DIN A4  
É o tamaño de papel máis habitual.
- **DIN A3.**  
O papel DIN A3 ten o tamaño  
de dous DIN A4 xuntos.
- **DIN A5.**  
O tamaño do papel DIN A5  
é a metade dun DIN A4.

Na a seguinte páxina  
podes ver un esquema  
cos principais tamaños de papel.



## 4

## Anomalías máis frecuentes no uso da fotocopidora



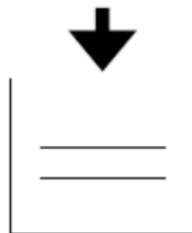
No teu traballo do día a día  
podes ter que solucionar diferentes anomalías  
cando usas unha fotocopidora.

Unha anomalía significa  
que algo non funciona ben.

- **Escintileos no indicador de papel.**

Cando vemos o símbolo do papel iluminado  
poden pasar 2 cousas:

- Que a fotocopidora non ten papel.  
Neste caso, hai que poñer papel.
- Que a fotocopidora ten papel  
pero está mal colocado.  
Neste caso, hai que colocar ben o papel.



En moitas fotocopidoras esta é a imaxe  
que indica que falta papel  
ou que o papel está mal colocado.

- **Indicador de reposición de tóner aceso.**

Cando o indicador de reposición de tóner está aceso significa que hai que poñer un novo tóner.



Este é o símbolo  
que indica que hai que repoñer o tóner.

Para cambiar o tóner hai que seguir estes pasos:

1. Abrir a cuberta dianteira da fotocopidora.
2. Quitar o cartucho vello da fotocopidora.
3. Axitar o novo cartucho  
para conseguir abrandar o tóner.
4. Quitar a tapa do cartucho novo.
5. Inserir o novo cartucho  
no mesmo sitio onde estaba o cartucho vello  
e empuxar un pouco para que quede seguro.
6. Pechar a cuberta dianteira da fotocopidora.

- **Acéndese o símbolo de atasco de papel.**

Cando hai un atasco de papel,  
a fotocopiadora párase  
e o signo de atasco de papel acéndese.

O primeiro que hai que facer  
é localizar a parte da fotocopiadora  
na que está atascado o papel.

É habitual que a fotocopiadora  
indique o lugar onde está atascado o papel.

Cando atopas o papel atrancado  
tes que sacalo con moito coidado  
e asegurarche de que non queda ningún anaco  
dentro da fotocopiadora.

Cando quitas o papel atrancado  
podes continuar facendo fotocopias.

- **A fotocopiadora non fotocopia nin imprime copias.**

Se xa comprobaches que a fotocopiadora non funciona  
e non é por ningunha das causas que xa vimos  
tes que asegurarche de que a cuberta frontal  
non está aberta.

A cuberta frontal da fotocopiadora é unha  
tapa que protexe o seu interior.

Se a cuberta frontal está aberta  
tes que pechala.

Se comprobaches todo o anterior  
e a fotocopidora segue sen funcionar  
debes avisar ao teu superior ou ao servizo técnico  
para que veña a arranxar a fotocopidora.

- **As copias saen excesivamente claras.**

Cando as copias saen moi claras  
o máis normal é que falte tóner na fotocopidora.  
Neste caso tes que cambiar o cartucho.

Estas anomalías que aprendemos  
son as máis frecuentes.

Pero debes lembrar,  
que cada modelo de fotocopidora  
pode ter características diferentes.

Por iso é moi importante  
que antes de empezar a utilizar unha fotocopidora  
leas o libro de instrucións.

# 5

## O encadernado



É frecuente que no teu traballo ademais de fotocopiar documentos teñas que encadernalos.

Encadernar é unir todas as follas que forman un documento mediante técnicas como o grampado, ou o encanutado.

Imos coñecer as diferentes máquinas que serven para encadernar documentos:

- **As encadernadoras.**

A encadernadora utilízase para ordenar e presentar documentos formados por varias follas.

A encadernadora xunta ou une as follas formando un bloque unitario. Esta unión faina por medio de pegado ou doutro procedemento.

Cando encaderna un documento, hai que poñerlle unhas tapa ou portada.



Existen moitos tipos de encadernadoras que varían dependendo da técnica que utilizemos para encadernar.

Algunhas delas son:

- **Termoencadernadora.**

Utiliza pegamento para encadernar as follas. A termoencadernadora quenta o pegamento que cando se arrefría deixa unidas todas as follas.



Imaxe dunha termoencadernadora

- **Encadernadoras que taladran o papel.**

Estas encadernadoras son moi utilizadas nas oficinas.

Hainas de 2 tipos:

- De canutillo.
- De espiral.

Estas encadernadoras tradean o papel e as tapas por un das súas marxes e despois únenos cunha peza de metal ou de plástico con forma de espiral.



Encadernadora de canutillo



Encadernadora de espiral

- **A grampadora.**

A grampadora é outra máquina de encadernación que cousa e suxeita papeis con grampas.

A grampadora pode ser manual ou eléctrica.

A **grampadora manual** ten un cargador de grampas e unha cabeza que pecha sobre unha base.

Cando facemos presión sobre a cabeza e a base da grampadora a grampa queda fixada ao papel.

A **grampadora eléctrica** fai o mesmo que a grampadora manual pero de forma automática.



Grampadora manual



Grampadora eléctrica

# 6

## As destrutoras



Nas oficinas pode haber documentos confidenciais que deben destruírse despois de ser usados.

As destrutoras serven para destruír estes documentos.

As destrutoras son aparellos eléctricos que trituren o papel en tiras finas ou en pequenos trozos, para que o documento quede ilexible.

O papel que destrúe cae nun recipiente ou bolsa que está colocada na parte inferior da destrutora.

Os pasos que hai que seguir para utilizar unha destrutora, son:

1. Introducir o papel que hai que destruír na rañura da destrutora.
2. A destrutora tritura o papel en forma de finas tiras ou de cadradiños.
3. O papel cae no recipiente ou bolsa.
4. Cando o recipiente ou bolsa está cheo hai que baleiralalo.



Imaxe dunha destrutora

## 7

## O encargo de fotocopiar e preparar documentos



Unha das túas tarefas habituais  
vai ser realizar os encargos  
que che piden os teus compañeiros  
ou os teus superiores.

O encargo pódéncho pedir en persoa,  
deixándoches unha nota na túa área de traballo  
ou chamándote por teléfono.

Lembra as normas de cortesía e a túa actitude  
son moi importantes.

É importante que lembres  
o que debes facer cando chamas por teléfono  
e cando recibes chamadas de teléfono.

Podes repasar esta información  
no **epígrafe 3.3 do Tema 1**  
da **parte específica** do temario.

As fases que debes seguir  
cando realizas un encargo  
relacionado con documentación  
son:

1. Recoller o encargo.
2. Preparar o documento.
3. Facer as fotocopias.
4. Ordenar as copias.
5. Encadernar, grampar  
ou incluír nunha cartafóles as copias.
6. Entregar as copias.

## 8

## Normas de seguridade para usar máquinas de reprografía



Cando utilizas máquinas de reprografía tes que cumprir as seguintes normas:

- Le os manuais de instrucións.
- Desconecta a máquina e deixa que arrefría antes de manipulala.
- Usa luvas para cambiar o tóner.
- Ventila a habitación diariamente.
- En caso de avaría, avisa ao técnico.
- Non manipules os refugallos do tóner e outros produtos.
- Mantén iluminada a habitación cando fas fotocopias e pecha a tapa da máquina por completo.
- Fai un uso correcto da grampadora, para non facerte dano cunha grampa.
- Baleira o papel triturado con coidado para non facerte dano coas coitelas.
- Mantén o papel no seu envoltorio e ábreo só cando se vaia a utilizar.
- Recicla todo o material posible.



## **Resumo do Tema 3.**

### **Parte específica.**

---

Neste tema estudamos  
as máquinas de reprografía.

Agora sabes que as principais máquinas de reprografía son:

- A fotocopiadora.
- A impresora.
- O escáner.
- O fax.

Tamén coñecemos  
os diferentes tipos de fotocopiadoras que existen  
e como se usa unha fotocopiadora.

É importante que lembres  
cales son os tamaños de papel  
máis habituais:

- O DIN A4.
- O DINA3.
- O DIN A5.

A encadernación e as destrutoras  
son outros dos puntos  
que vimos neste tema.



## Glosario

---

Aquí podes ler o significado das palabras máis complicadas que aparecen neste Tema.

**Grampa:**

Unha grampa é unha peza metálica con extremos que se dobran para unir as follas do documento.

**Illexible:**

Que non se pode ler.

**Triturar:**

Romper en moitos anacos pequenos un papel.





## Parte específica

### Tema 4

---

Franqueo, depósito  
entrega, recollida  
e distribución de correspondencia.





## Índice do Tema 4. Parte específica.

---

|                                                                                                                     |                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Introdución.....                                                                                                    | Páxina 3         |
| <b>1. A correspondencia.....</b>                                                                                    | <b>Páxina 4</b>  |
| 1.1 A correspondencia de entrada ou recibida.....                                                                   | Páxina 6         |
| 1.2 A correspondencia de saída ou envío .....                                                                       | Páxina 10        |
| <b>2. Conceptos importantes que debes coñecer<br/>    para manipular correspondencia.....</b>                       | <b>Páxina 13</b> |
|  <b>Resumo do Tema 4 .....</b>    | <b>Páxina 18</b> |
|  <b>Glosario do Tema 4 .....</b> | <b>Páxina 19</b> |

## Introdución

---

Para manipular e tramitar correspondencia,  
tes que utilizar os medios  
e seguir os criterios que establece a Administración.

Tamén tes que coñecer ben  
as áreas de traballo que hai na organización  
e as persoas que traballan nelas.

É importante que tramites a correspondencia  
de forma rápida e eficiente  
e que entregues a correspondencia urxente  
canto antes.

Neste tema vas aprender  
como preparar un envío de correspondencia,  
os diferentes materiais que se necesitan  
e os diferentes tipos de correspondencia que hai.

Tamén é importante que non perdas a correspondencia  
e que a teñas limpa e ordenada.



## 1

## A correspondencia



A correspondencia son todas as cartas que se envían ou se reciben.

Hai que diferenciar **correspondencia** de **correos**.

A **oficina de correos** é o edificio onde se recibe e onde se entrega a correspondencia.

Os organismos públicos envían e reciben unha gran cantidade de correspondencia, por iso teñen un departamento que se ocupa de todas as tarefas relacionadas coa correspondencia.

As tarefas relacionadas coa correspondencia son:

- O franqueo.
- Depósito.
- Rexistro.
- Entrega.
- Recollida.
- Distribución.

Tamén é importante diferenciar os 2 tipos de correspondencia que vas atopar no teu traballo que son a **correspondencia de entrada** e a **correspondencia de saída**.

**A correspondencia de entrada**

é a que se recibe na organización

e para tramitála realízanse as tarefas de:

- Recepción.
- Rexistro.
- Clasificación.
- Distribución.

**A correspondencia de saída**

é a que se envía ao exterior da organización

e para tramitála realízanse as tarefas de:

- Comprobación.
- Rexistro.
- Encartado e ensobrado.
- Franqueo.
- Envío.

## 1.1 A correspondencia de entrada ou recibida

---

Imos coñecer os conceptos básicos  
referentes á recepción, rexistro,  
clasificación e distribución  
da correspondencia de entrada.

- **Recepción.**

A correspondencia recíbese por correo ou mensaxería.

Algúns tipos de correspondencia son:

- Cartas.
- Facturas.
- Xornais.
- Revistas.
- Catálogos.
- Paquetes...

Na Administración sempre hai un sitio habilitado  
para colocar a correspondencia que entra  
e clasificala segundo o tipo de correspondencia que é.

Nalgúns casos xunto coa correspondencia  
vén un **albará** ou un **acuse de recibo**,  
que son documentos que proban  
que se entregou o envío ao destinatario.

Este albará ou acuse de recibo  
hai que asinalo  
cando che entregan a correspondencia.

A correspondencia tamén se pode recoller nunha oficina de correos, cando tes un **apartado de correos**.

Un apartado de correos é unha caixa ou sección que hai na oficina de correos e que ten un número.

Nesta caixa ou sección deposítanse as cartas para que as recolla o seu destinatario.



Imaxe dun apartado de correos.

- **O rexistro.**

A correspondencia rexístrase nun **documento de entradas** segundo o procedemento de cada lugar de traballo.

Por norma xeral, rexístranse as entradas de escritos e as comunicacións dirixidas a un órgano administrativo.

Non todos os escritos rexístranse.

Por exemplo,

a documentación que acompaña a un escrito  
os documentos publicitarios, comerciais ou informativos,  
e a correspondencia persoal  
que só pode ser aberta polo seu destinatario  
non se rexistra.

O acto de rexistrar consiste en:

- Estampar un selo en cada documento.
- Escribir un número ordenado segundo as entradas.
- Poñer a data.

Tamén debes asegurarte

de que a correspondencia ten os datos que indican  
a área ou persoa a quen vai dirixida.

O correo que chega certificado  
ou certificado con acuse de recibo  
debe de rexistrarse  
antes de pasar á súa clasificación e distribución.

- **A clasificación.**

A correspondencia clasifícase segundo sexa:

- Urxente.
- Ordinaria.
- Certificada.

No caso de que sexa Urxente,  
a entrega faise canto antes  
á persoa ou departamento que corresponde.



Hai correspondencia que vai a nome dunha persoa ou dun servizo concreto do organismo. Ese correo clasifícase nas marcadoras correspondentes para ser repartido.

Cando a correspondencia non está ben identificada, é dicir, os datos do destinatario son insuficientes ou erróneos, apártase para aclarar a súa identificación.

Tamén hai casos nos que chega correspondencia que era para outro destinatario. Nestes casos a correspondencia clasifícase na marcadora para envialo de novo á oficina de correos.

- **Distribución.**

A distribución da correspondencia depende de factores como o tamaño da Administración ou a distancia entre departamentos.

Por iso é importante pensar no percorrido antes de distribuír a correspondencia pero lembra que a correspondencia urxente entrégase sempre en primeiro lugar.

Nalgúns organismos a entrega de correspondencia non se fai en man porque hai bandexas especiais para deixala.

## 1.2 A correspondencia de saída ou envío

---

Imos a coñecer os conceptos básicos referentes á recollida, clasificación, encartado e ensobrado e franqueo da correspondencia de saída.

- **Recollida da correspondencia.**

Do mesmo xeito que na distribución da correspondencia, a recollida depende da Administración Pública.

Nalgúns organismos deposítase nunha bandexa para que sexa recollida.

Noutros organismos hai que fai un percorrido cada día para buscar a correspondencia para enviar.

- **Clasificación da correspondencia.**

A correspondencia clasifícase segundo sexa:

- Urxente.
- Ordinaria.
- Certificada.

Lembra que hai correspondencia que debes rexistrar.

- **Encartado e ensobrado.**

A correspondencia encártase e introdúcese en sobres.

Debes ter coidado  
de non deixar fora ningún documento anexo.

Os datos do destinatario:

- Podes imprimilos nun sobre.
- Escribilos a man no sobre.
- Imprimilo en etiquetas adhesivas  
que despois pegas no sobre
- Ou tamén podes dispoñer de sobres con portelo.

Os sobres con portelo  
deixan ver a dirección do destinatario  
que está escrita no documento  
que vai dentro do sobre.



Esta é unha imaxe  
de sobres con portelo

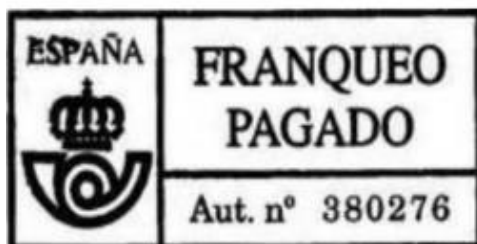
- **Franqueo.**

O franqueo é a acción de poñer un selo nunha carta.

Algúns organismos contratan o franqueo co servizo de correos.

Isto chámase **franqueo pago**.

O franqueo pago identifícase mediante esta impresión que se coloca na esquina superior dereita do sobre, no lugar do selo postal.



- **Envío.**

O envío consiste en facer chegar a correspondencia ao servizo de correos ou á axencia de mensaxería para que eles se encarguen de facelo chegar ao seu destinatario.

## 2

## Conceptos importantes que debes coñecer para manipular correspondencia



- **Remitente.**

Persoa que fai o envío.

- **Destinatario.**

Persoa que recibe o envío.

- **Operador postal.**

Empresa que traslada un envío  
desde o lugar de orixe ata o lugar de destino.

- **O servizo de correos.**

O servizo de correos tamén se chama servizo postal.  
É un organismo que distribúe documentos escritos  
e outros paquetes de tamaño pequeno  
por todo o mundo.

- **Os envíos postais.**

Hai diferentes tipos de envíos postais.  
imos a coñecer cada un con detalle:

- **A carta ordinaria.**

É a máis utilizada.

A carta contén a mensaxe  
que o remitente envía ao destinatario.

É un envío pechado e non podemos coñecer o seu contido.

- **A carta certificada.**

Utilízase para envíos importantes  
que requiren seguridade.

A carta certificada ten a garantía de que se entrega,  
porque o destinatario ou unha persoa autorizada  
ten que asinar á entrega.

No sobre colócase un adhesivo  
para a firma do destinatario.

A carta certificada tamén pode ir  
con **acuse de recibo**.

O acuse de recibo é un aviso  
de que a carta chegou.

Utilízase cando queremos asegurarnos  
de que o correo chega ao seu destinatario.

O funcionario devolve o acuse de recibo asinado  
ao departamento correspondente.

- **A carta urxente.**

É igual que a carta, pero con carácter urxente.

Realízase cando o envío debe ser entregado rapidamente,  
antes que outras notificacións,  
e entrégase na caixa de correos do destinatario.

Tamén pode ir certificada.

- **O Paquete postal.**

O paquete postal é un envío  
que pode conter calquera obxecto, substancia  
ou materia cuxa circulación está permitida.

- **Os libros, catálogos e publicacións periódicas.**

Os libros tamén se poden enviar por correo.

Os catálogos envíanse envoltos en plástico transparente  
ou nun sobre aberto  
para saber que é un catálogo.

Cando recollemos un catálogo  
no sobre ou etiqueta aparece a palabra catálogo.

As publicacións periódicas son revistas,  
boletíns ou xornais que se publican  
cada mes, cada semana ou cada día.  
Teñen sempre o mesmo nome,  
por exemplo, La Voz de Galicia.

- **Os envíos postais especiais.**

O servizo de correos ten algúns servizos  
que se chaman envíos especiais.

Os envío especiais son:

- **Correo dixital.**

Os documentos que queremos mandar a outra persoa  
tamén se poden enviar por internet.

Correos encárgase de imprimir os documentos,  
de metelos nun sobre e de franquealos.

Isto é o que chamamos o **servizo de correo dixital**.

- **Telegrama.**

É un servizo de mensaxería urxente.

O remitente contacta con Correos  
por teléfono, por internet ou en persoa  
e dille a mensaxe que quere enviar.

Correos envía no mesmo día.

O prezo do telegrama  
depende da cantidade de palabras da mensaxe.  
Por iso, adóitase usar para mensaxes pequenas.

- **Burofax.**

Tamén é un servizo de mensaxería urxente.

Serve para ter unha proba do envío con **validez legal**.

Con validez legal significa que pode usarse como proba  
en xuízos ou noutro tipo de negociacións.

- **Cecograma.**

É un envío especial escrito en Braille.

O Braille é unha maneira de escribir  
con puntos en relevo.

Úsano as persoas invidentes para ler.

Este servizo só o poden usar  
as persoas invidentes.

Non ten tarifas nin franqueo.



- **Servizos de mensaxería.**

Os servizos de mensaxería son empresas privadas que recollen e reparten mensaxes e paquetes por todo o mundo.

Teñen diferentes opcións de envío por exemplo, envío en oficina, envío en man ou envío urxente.

Cando mandamos unha mensaxe ou paquete por mensaxería hai que cubrir un albará de recollida.

O cliente queda cunha copia deste albará.

O prezo depende de:

- O tipo de envío:
  - Local.
  - Nacional.
  - Internacional.
- O peso.
- O tamaño.
- A urxencia.

A empresa de mensaxería entrega o envío na dirección acordada xunto co albará de entrega.

O **albará de recollida** serve como proba de que se recolleu o envío na dirección que indica o cliente.

O albará de entrega serve como proba de que se entregou o envío ao destinatario.



## Resumo do Tema 4.

### Parte específica.

---

Neste tema aprendemos  
que é a correspondencia e a súa importancia.

Agora coñeces  
os diferentes tipos de correspondencia que existen  
e o que tes que facer  
cando a Administración recibe correspondencia  
e cando a Administración envía correspondencia.

Tamén coñecemos  
que son os servizos de mensaxería  
e que traballo fan.



## Glosario

---

Aquí podes ler o significado das palabras máis complicadas que aparecen neste Tema.

**Anexo:**

Que vai unido a outra cousa.

**Albará:**

Documento que proba que se entregou o envío ao destinatario.

**Estampar:**

Poñer unha imaxe sobre un papel.

**Franqueo:**

O franqueo é a acción de poñer un selo nunha carta.

**Encartar:**

Pregar significa dobrar.



## Parte específica

# Tema 5

---

Realización de recados oficiais  
dentro e fora do centro de traballo.





## Índice do Tema 5. Parte específica.

---

|                                                                                                                     |                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Introdución.....                                                                                                    | Páxina 3         |
| <b>1. O recado.....</b>                                                                                             | <b>Páxina 4</b>  |
| 1.1 Rexistro de recados.....                                                                                        | Páxina 6         |
| 1.2 Interpretación precisa das instrucións recibidas.....                                                           | Páxina 8         |
| 1.3 Os recados fora do centro de traballo.....                                                                      | Páxina 9         |
| 1.4 Comunicacións interpersoais efectivas no traballo.....                                                          | Páxina 11        |
| <b>2. A notificación.....</b>                                                                                       | <b>Páxina 13</b> |
| 2.1 Como entregar notificacións.....                                                                                | Páxina 15        |
|  <b>Resumo do Tema 5 .....</b>   | <b>Páxina 17</b> |
|  <b>Glosario do Tema 5 .....</b> | <b>Páxina 18</b> |

## Introdución

---

Para facer recados oficiais  
fora e dentro do centro de traballo  
tes que coñecer ben  
a túa contorna do traballo  
e saber desprazarte fora do mesmo.

Debes anotar os diferentes recados a realizar  
e comunicar se ocorreu algunha incidencia  
na súa realización.

É importante que repases o tema 1  
sobre a comunicación e o uso do teléfono,  
porque podes ter que facer un recado  
de forma persoal ou por teléfono.

Neste tema tamén vas coñecer  
que son as notificacións  
e que hai que facer  
cando entregas unha notificación.



# 1

## O recado



Un recado é unha tarefa que che encarga unha persoa ou unha mensaxe que se envía ou se recibe de palabra ou por escrito.

Cando fas un recado ti es a canle de comunicación.

O recado pode pedircho calquera superior xerárquico ou algún dos teus compañeiros.

Os superiores xerárquicos son a autoridade administrativa sobre persoal subalterno e fan traballos administrativos nos que necesitan a túa colaboración.

O recado sempre debe estar relacionado coas túas funcións e co traballo que fas dentro do organismo.

Lembra que as tarefas realizas no teu posto de traballo son estas:

- Control de acceso, identificación, Información, atención e recepción das persoas visitantes.
- Recepción, distribución e entrega de paquetería e documentación.
- Manexo de máquinas reprodutoras e outras parecidas.

- Entrega, recollida e distribución de correspondencia.
- Realizar recados oficiais dentro e fora do centro de traballo.
- Informar de anomalías ou incidencias no centro de traballo.

Os recados poden clasificarse da seguinte forma:

- Segundo a súa urxencia ou importancia.
- Segundo a súa localización.  
Un recado pode ser dentro ou fora do centro de traballo.



## 1.1 Rexistro de recados

---

Cando che piden que fagas un recado debes facelo tan pronto como poidas.

Para realizar ben o recado podes apuntar algúns datos por exemplo:

- A persoa que cho pediu.
- A data.
- A tarefa para realizar.
- Cando queren que fagas o recado.

Tamén é importante que preguntes as túas dúbidas ou aquelas cousas sobre a tarefa que che piden se non as entendes ben.

Antes de facer o recado debes planear como o vas a facer e se hai algún imprevisto ou incidencia debes dicirlllo á persoa que che ordenou o recado.

Como xa sabes hai diferentes tipos de recados. Uns poden ser dentro do teu centro de traballo e outros poden ser fora do teu centro de traballo pero sempre teñen que ser recados relacionados coas túas funcións e coas túas tarefas habituais.



Un exemplo de recado fora do teu centro de traballo  
é entregar un documento noutra sede.

Se che encargan varios recados  
debes empezar facendo os máis **urxentes**  
ou **importantes**.

Un recado urxente é o que debe ser realizado  
con moita rapidez  
e ten preferencia sobre outros recados.

Un recado importante é que ten moito valor,  
polo que a túa responsabilidade na tarefa  
é maior.

## 1.2 Interpretación precisa das instrucións recibidas

---

Antes de empezar a facer un recado debes asegurarte de entender ben a tarefa que che piden.

O recado pode realizarse en persoa por escrito ou a través do teléfono. Imos lembrar o **uso do teléfono**, centrándonos en recoller un recado.

- Contesta rápido á chamada, non fagas esperar á persoa que chama.
- Saúda e identifícate.
- Pregunta en que podes axudar.
- Utiliza sempre as palabras **por favor** e **grazas**.
- Trata de **vostede** a todas as persoas que chaman.
- Ten sempre preto un lapis e papel para anotar o recado ou mensaxe.
- Anota o nome da persoa que chama e a tarefa para realizar.
- Repite o recado para estar seguro de que o anotaches ben.
- Se non podes facer o recado ou crees que non é a túa tarefa, dillo á persoa que chama e ao teu xefe superior.
- Se che piden o recado en persoa apunta a tarefa para realizar e a persoa que cho pediu.
- Pregunta todas as dúbidas que teñas sobre a tarefa.

## 1.3 Os recados fora do centro de traballo

---

Cando o recado é fora do centro de traballo,  
tes que coñecer o lugar  
onde vas facer o recado.

Antes de ir repasa o traxecto que tes que seguir  
ata chegar á dirección.

Por exemplo,

traballas no edificio da Administración da Xunta de Galicia  
que está na rúa Otero Pedrayo  
e ordénanche facer un recado na sede de Emigración,  
que está noutra rúa diferente.

Antes de ir ao outro edificio  
debes mirar ben o traxecto que tes que seguir  
para non perderte e cumprir co teu recado.

Cando saes fora do teu centro de traballo,  
es un peón  
porque vas dun lugar a outro a pé.

É importante que sigas as seguintes normas  
de **educación viaria**:

- Camiña sempre polas beirarrúas.
- Usa os pasos de peóns para cruzar a rúa.
- Mira sempre antes de cruzar,  
primeiro á esquerda, logo á dereita  
e de novo á esquerda.



- Non cruces entre coches aparcados.
- Se o paso de peóns está regulado por semáforo respéctao.
- Non cruces en vermello ou en intermitente, espera na beirarrúa a que o semáforo se poña verde e non esquezas mirar por se vén algún vehículo.
- Ten coidado cando pases á beira dun garaxe ou taller, pode saír algún vehículo.
- Segue as indicacións do policía de tráfico para cruzar.

## **1.4 Comunicacóns interpersoais efectivas no traballo**

---

Cando realizas recados ou transmites mensaxes que che piden outros traballadores ou os teus superiores ten que haber unha boa comunicacón interpersoal.

A comunicacón interpersoal é a que se dá entre 2 ou máis persoas cara a cara.

É importante que utilices as túas habilidades sociais para mellorar as relacións entre as persoas por exemplo:

- escoitar cando che falan.
- Facer preguntas cando non entendes algo.
- Dar as grazas.
- Pedir axuda.
- Seguir instrucións.
- Desculparse....

Utilizar habilidades sociais na vida e no traballo axúdanos a sentirnos ben.

Para que a comunicación interpersoal sexa boa é importante:

- escoitar ben o recado.
- Entender o recado ou mensaxe.  
que debes comunicar.
- Ter unha boa comunicación verbal e corporal.
- Ter boa actitude.
- Utilizar boas palabras.
- Responder con amabilidade cando che piden o recado.

# 2

## A notificación



Unha notificación é un aviso que dá a Administración a unha persoa ou entidade.

A Administración notifica accións que vai facer e que afectan á persoa ou entidade que recibe a notificación.

Por exemplo,

a Administración notifica a unha persoa que vai ser sancionada ou que ten que entregar rápido unha documentación para recibir unha subvención.

A notificación explica:

- O que vai pasar.
- O que ten que facer a persoa que recibe a notificación e como ten que facelo.
- Se hai posibilidade de evitar o que vai pasar.

A información que ten unha notificación é importante para que as persoas e as organizacións coñezan e accedan aos seus dereitos.

Por exemplo,

cando a Administración notifica a unha persoa que vai ser sancionada, ten que explicar o motivo da sanción e dicirlle que ten dereito a recorrer a sanción.





Se unha notificación está mal entregada,  
a Lei di que é unha **notificación defectuosa**  
porque a persoa ou entidade  
non ten a información para exercer os seus dereitos.

As notificacións defectuosas  
teñen consecuencias importantes  
para a Administración.

## 2.1 Como entregar notificacións

---

Imos coñecer as instrucións  
para entregar unha notificación.

A notificación debe entregarse  
á persoa indicada e no sitio indicado.

A persoa que recolle a notificación  
ten que identificarse co DNI  
e firmar un recibo.

Un recibo é un papel  
que demostra que esa persoa recibiu a notificación.

Hai que encher o recibo con estes datos:

- DNI e nome da persoa que recolle a notificación.
- Hora á que se entrega a notificación.
- Data na que se entrega a notificación.
- Lugar onde se entrega a notificación.

Ás veces non está a persoa  
á que hai que entregar a notificación.

Nestes casos, pode recoller a notificación outra persoa,  
que debe facerse responsable da notificación  
e firmar o recibo.

Se ninguén quere recoller a notificación,  
rexístrase un **intento de notificación**.



Rexistrar un intento de notificación significa poñer por escrito o día e a hora na que se tentou entregar a notificación.

Tamén pode pasar que a persoa á que hai que entregar a notificación non quere recollela. Isto tamén debe quedar rexistrado e posto por escrito.

Cando a notificación sexa para unha organización ou entidade, debes asegurarte de que a persoa que a recolle pon o selo da organización no recibo.



## **Resumo do Tema 5.**

### **Parte específica.**

---

Neste tema aprendemos  
a importancia de facer recados  
e os tipos de recados que hai.

Agora sabes que os recados poden ser:

- Urxentes ou importantes.
- Dentro do centro de traballo.
- Fora do centro de traballo.

Os recados importantes debes facelos  
canto antes.

Para facer recados fora do centro de traballo  
debes coñecer ben a túa contorna  
pensar ben a túa saída  
e cumprir coas normas de seguridade viaria  
cando é necesario.

Tamén aprendiches  
que é unha notificación  
para que serven  
e os pasos que debes de seguir  
cando entregas unha.



## Glosario

---

Aquí podes ler o significado das palabras máis complicadas que aparecen neste Tema.

**Anomalía:**

Unha anomalía é un dano, ou unha falta de axuste ao que é normal. Por exemplo, unha greta na parede ou no teito.

**Incidencia:**

Unha incidencia é algo que ocorre na realización dunha tarefa ou na relación que establecemos coas persoas ao realizar unha tarefa.

As incidencias aparecen de forma inesperada e dificultan que fagamos ben o noso traballo.

**Superior xerárquico:**

Os superiores xerárquicos son a autoridade administrativa sobre persoal subalterno e fan traballos administrativos nos que necesitan a túa colaboración.



## Parte específica

# Tema 6

---

Información de anomalías ou incidencias  
no centro de traballo.





## Índice do Tema 6. Parte específica.

---

|                                                                                                                     |                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Introdución.....                                                                                                    | Páxina 3         |
| <b>1. Tarefas diarias.....</b>                                                                                      | <b>Páxina 4</b>  |
| <b>2. Anomalías no centro de traballo.....</b>                                                                      | <b>Páxina 7</b>  |
| <b>3. Incidencias no centro de traballo.....</b>                                                                    | <b>Páxina 10</b> |
|  <b>Resumo do Tema 6 .....</b>    | <b>Páxina 13</b> |
|  <b>Glosario do Tema 6 .....</b> | <b>Páxina 14</b> |

## Introdución

---

Neste tema imos aprender  
que son as anomalías e as incidencias  
no centro de traballo.

Primeiro tes que diferenciar  
entre anomalía e incidencia.

Para detectar calquera anomalía  
tes que desprazarte polo centro de traballo  
e observar ben as diferentes dependencias  
para identificar danos ou avarías.

Se ves calquera anomalía ou dano  
anótalo e comunícalo ao responsable.

Tamén poden xurdir incidencias no traballo.  
Estas incidencias poden aparecer cando fas unha tarefa  
ou coas persoas coas que che relacionas.

É importante anotar a incidencia ou anomalía  
e comunicarlle á persoa responsable de solucionala.





# 1

## Tarefas diarias



Hai **tarefas de control** moi importantes  
que fan os axudantes de xestión e servizos comúns.

Debes coñecer estas tarefas de control  
para saber localizar as incidencias e anomalías  
que explicaremos máis adiante neste tema.

Imos ver en que consisten:

- Debes revisar os corredores  
e as salas do edificio onde traballas  
para ver que todo está en orde.
- Debes coñecer os sistemas de seguridade,  
como as alarmas.  
Por exemplo,  
hai alarmas de incendio ou de roubo.
- Debes saber onde pode entrar unha persoa  
e onde non pode entrar.  
Hai persoas, como os xefes,  
que poden ir a todos os despachos  
e todas as salas.  
Hai outras persoas, como os usuarios,  
que só poden ir a algunhas salas.

- Debes comunicar as incidencias sobre a vixilancia do edificio á persoa encargada de seguridade.

Outras das tarefas importantes que debes facer é a **preparación de salas e reunións**.

Imos ver en que consiste:

- Debes preparar as salas para que estean en boas condicións. Isto significa que debes comprobar:
  - A calefacción no inverno e o aire acondicionado no verán.
  - As xanelas e os sistemas de ventilación.
  - Que a luz sexa adecuada.
  - Que haxa toda a tecnoloxía que se necesita por exemplo teléfonos, internet, enchufes ou sistemas de son e de megafonía.
  - Que a sala está limpa e ordenada.
  - Que as saídas de emerxencia pódense usar.
- Tamén debes encargarte de que o material funxible que se necesita nunha reunión estea listo.



O material funxible son as cousas de papelería  
que se utilizan todos os días nunha oficina,  
por exemplo  
bolígrafos, folios, cartafolios,  
grampadoras ou papelógrafos.

Debes avisar cando se acabe o material funxible  
ou cando se estraguen os aparellos e mobles.

## 2

## Anomalías no centro de traballo



No teu posto de traballo  
es a persoa responsable  
de comunicar as **anomalías** que atopas.

Unha anomalía é un dano,  
ou unha falta de axuste ao que é normal.  
Por exemplo,  
unha greta na parede ou no teito.

É importante diferenciar ben  
o que é unha anomalía  
do que é unha **incidencia**.

Unha incidencia é algo que ocorre  
na realización dunha tarefa  
ou na relación que establecemos coas persoas  
ao realizar unha tarefa.

As incidencias aparecen de forma inesperada  
e dificultan que fagamos ben o noso traballo.

Imos coñecer varios exemplos  
de anomalías que podes atopar no teu traballo:

- Unha greta na parede ou no teito.
- Unha pingueira ou humidades en xanelas e portas.
- Unha billa que gotea.
- Un enchufe en mal estado.
- A luz que non funciona.
- Unha lámpada ou fluorescente fundida.
- Un cristal roto.
- Un estante frouxo.
- A calefacción ou aire acondicionado non funciona.
- A fotocopiadora non funciona.

Como acabamos de ver  
ti es a persoa responsable  
de informar de anomalías que atopas.

Por iso, unha das túas funcións  
é revisar ben todos os despachos  
para detectar algunha anomalía.

Por exemplo,  
nalgunha ocasión pódénche pedir  
que prepares a sala de reunións.  
Para iso tes que poñer as cadeiras necesarias,  
os cartafolios, bolígrafos  
e botellas de auga para os asistentes indicados.

Nestes casos podes atopar  
cadeiras que están en mal estado  
ou algún problema na sala de reunións.

Debes **dar parte** de todas estas anomalías  
á persoa responsable do seu arranxo  
e así poder solucionarlas antes da reunión.

Dar parte significa avisar á persoa responsable.

Para dar parte desas anomalías  
podes seguir as seguintes indicacións:

- Anota de forma clara a data,  
lugar e a anomalía.
- Identifica se a anomalía é importante ou urxente.  
No caso de que a anomalía  
sexa un risco para os traballadores,  
comunícaa canto antes.  
Por exemplo,  
unha rotura dun cristal,  
ou a falta de calefacción.
- Comunica a anomalía  
usando as normas de cortesía que xa coñeces.

# 3

## Incidencias no centro de traballo



Como xa vimos,  
unha incidencia é algo que ocorre  
na realización dunha tarefa  
ou na relación que establecemos coas persoas  
ao realizar unha tarefa.

As incidencias aparecen de forma inesperada  
e dificultan que fagamos ben o noso traballo.  
Por exemplo,  
estás a facer fotocopias urxentes  
e estrágase a máquina,  
ou non queda papel na oficina.

Se é un problema que podes solucionar  
faino canto antes  
e despois comunícao.

Se pola contra  
é un problema que non podes solucionar  
debes comunicalo de inmediato.

Ten tranquilidade,  
todos os problemas teñen solución.

Para dar parte desas incidencias  
podes seguir as seguintes indicacións:

- Anota de forma clara a data,  
lugar e a incidencia.
- Se hai persoas implicadas  
escribe os seus nomes e o que ocorreu.
- Comunica a anomalía  
utilizando as normas de cortesía que xa coñeces.

No traballo poden xurdir situacións  
que dificultan as túas tarefas.

Por exemplo,

unha discusión cun compañeiro,  
unha tarefa que che ordenan facer e non é a túa función,  
ou un visitante enfadado.

Para responder a estas situacións  
é moi importante seguir os seguintes **consellos**:

- Estar acougado.
- Ter unha actitude positiva.
- Ter boa intención.
- Ser sincero.
- Desculparse cando é necesario.
- Saber escoitar, e dar unha resposta.
- Preguntar as dúbidas  
cando unha mensaxe non nos queda clara.
- Mirar á cara da persoa que nos fala  
e ter unha actitude atenta.
- Usar palabras sinxelas, educadas.





- Ser amable e respectuoso,  
sen poñer malas caras,  
sen suspirar e sen enfadarnos.

Os conflitos son normais nas relacións coas persoas

Temos que aprender actuar nestas situacións,

desta forma as nosas relacións melloran.



## **Resumo do Tema 6.**

### **Parte específica.**

---

Neste tema aprendiches  
cales son as tarefas de control  
que tes que facer cada día  
e como preparar as salas de reunións.

Agora tamén sabes as diferenzas  
entre unha anomalía e unha incidencia.

Nos 2 casos é moi importante  
que deas parte das anomalías e incidencias  
que poden ocorrer no teu centro de traballo.

Aprendemos que no desenvolvemento das tarefas diarias  
poden aparecer problemas entre compañeiros.  
É importante cumprir as normas de cortesía  
e seguir os consellos que aprendiches  
para solucionar estas situacións.



## Glosario

---

Aquí podes ler o significado das palabras máis complicadas que aparecen neste Tema.

**Anomalía:**

Unha anomalía é un dano, ou unha falta de axuste ao que é normal. Por exemplo, unha greta na parede ou no teito.

**Dar parte:**

Avisar á persoa responsable de que atopaches algún dano ou anomalía.

**Incidencia:**

Unha incidencia é algo que ocorre na realización dunha tarefa ou na relación que establecemos coas persoas ao realizar unha tarefa.

As incidencias aparecen de forma inesperada e dificultan que fagamos ben o noso traballo.



**Material funxible:**

Son as cousas de papelería  
que se utilizan todos os días nunha oficina,  
por exemplo  
bolígrafos, folios, cartafolios,  
grampadoras ou papelógrafos.

**Papelógrafos.**

Lousa formada por folios moi grandes  
para poder escribir ou debuxar  
durante unha charla, clase ou conferencia.