

TEMARIO
TURNO ESPECÍFICO DE
DISCAPACIDAD INTELECTUAL,
AGRUPACIÓN PROFESIONAL DE
SERVICIOS PÚBLICOS



TEMA 6:
REALIZACIÓN DE RECADOS
OFICIALES FUERA Y DENTRO DEL
CENTRO

TEMA 6



Realización de recados oficiales fuera y dentro del centro de trabajo.

COMPETENCIAS

Recibir y transmitir los recados oficiales de los distintos empleados de la Administración, anotarlos comprobando su perfecta comprensión y ejecutarlos de forma eficiente.

OBJETIVOS

Escuchar y anotar adecuadamente el recado.

Clasificarlo según urgencia/importancia, interno/externo.

Planificar su ejecución.

Anotar cumplimiento y/o incidencias y comunicarlas.

Conocer las normas sobre educación vial básicas para peatones.

CONTENIDOS

1. El recado.
 - 1.1 Registro de recados e incidencias
 - 1.2 Interpretación precisa de instrucciones recibidas.
 - 1.3 Comunicaciones interpersonales efectivas en el trabajo
2. La notificación.
3. Normas de educación vial básicas para peatones.

Introducción

La realización de **recados oficiales fuera y dentro del centro de trabajo** conlleva el conocer y manejar adecuadamente el entorno del trabajo por el que tendrás que desplazarte y el desplazamiento fuera del mismo.

Tendrás que interpretar diferentes instrucciones de forma precisa, solicitando las aclaraciones necesarias hasta su correcta comprensión. Deberás anotar los diferentes recados a realizar y comunicar si ha ocurrido alguna incidencia en su realización.

Es importante que repases del tema 2 todo lo referente a la comunicación y al uso del teléfono, los recados pueden realizarlos de forma personal o a través del teléfono.

Las relaciones que establezcas con tus superiores y con otras personas tienen que ser buenas, deberás recibir y transmitir información con claridad y precisión.

Es importante conocer las normas de circulación vial para peatones, al tener que realizar recados fuera de tu centro de trabajo

Todos los bloques vistos hasta ahora están en relación con este bloque, ya que la realización de recados dentro y fuera del centro de trabajo, están relacionados con la atención a los ciudadanos, los documentos y su impresión, la correspondencia, la paquetería, etc.

Son muy importantes las normas de protocolo y cortesía que ya hemos visto en otros bloques.

1.El recado

Un **recado** es un encargo de una **tarea que debe hacer una persona o un mensaje que se envía o se recibe de palabra o por escrito**, en este caso tú eres el canal de comunicación.

Puedes recibir un encargo de cualquier superior jerárquico, siempre y cuando esté relacionado con tus funciones y con el trabajo que realizas dentro del organismo.



Los superiores jerárquicos son las personas que dentro de la escala administrativa, pertenecen a grupos superiores y desempeñan trabajos administrativos que necesitan tu colaboración para su ejecución.

Normalmente dependerás de un jefe que será el encargado de distribuir las tareas que tengas que realizar.

Por tanto podrás recibir órdenes directas de tu jefe o recibir mensajes verbales de cualquier trabajador del centro. Esas órdenes y mensajes tienen que estar relacionados con tu puesto de trabajo y con las tareas que realizas.

Recordando **las tareas que puedes realizar en tu puesto de trabajo son las siguientes:**

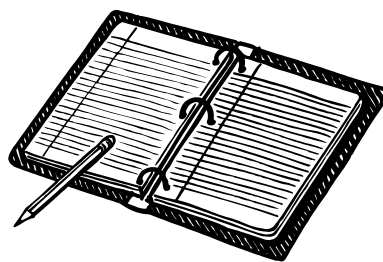
- Control de acceso, identificación, información, atención y recepción de personal visitante.
- Recepción, distribución y entrega de paquetería y documentación.
- Manejo de máquinas reproductoras y otras análogas.
- Entrega, recogida y distribución de correspondencia.
- Realización de recados oficiales dentro y fuera del centro.
- Información de anomalías o incidencias en el centro de trabajo.

Los recados pueden clasificarse según la urgencia o importancia y si son dentro o fuera del centro de trabajo.

1.1 Registro de recados e incidencias.

Cuando te pidan realizar un recado lo realizarás tan pronto como puedas.

Es importante que si lo crees necesario anotes el recado, apuntando la persona que te lo ha pedido, la fecha, la tarea a realizar y cuando quieren que la realices. **También es importante preguntar si no has comprendido bien la tarea.**



A la hora de hacer el recado **planea cómo lo vas a realizar antes de su ejecución**. Si hay algún imprevisto o incidencia deberás comunicarla a la persona que te ha ordenado el recado.

Hay diferentes tipos de recados, unos serán dentro de tu centro de trabajo y serán recados relacionados con tus funciones y tareas habituales como **comunicar mensajes, distribuir documentos y paquetes, entregar correspondencia, imprimir documentos, etc.**

Otros recados pueden ser de tareas no habituales como trasladar algún material o colocar en el tablón de anuncios alguna comunicación...etc.

Otros recados los realizarás fuera del centro de trabajo, como entregar algún documento en otra sede.

Por último tienes que **tener en cuenta el orden en que tienes que efectuar los recados o transmitir los mensajes**, ello va a depender de la urgencia o importancia de la tarea encomendada.

Deberás organizarte en función de si los recados son dentro o fuera del centro de trabajo y de su urgencia e importancia.

Un **recado urgente** es el que necesita ser realizado con mucha rapidez y tiene preferencia sobre otros recados.



URGENTE

Un recado importante es que tiene gran valor, por lo que tu responsabilidad en la tarea es mayor.

1.2. Interpretación precisa de instrucciones recibidas.

A la hora de recibir los recados **tendrás que entender bien lo que te piden para hacer adecuadamente la tarea encomendada.**

El recado puede realizarse a través del teléfono. Vamos a recordar su uso, centrándonos en recoger un recado.

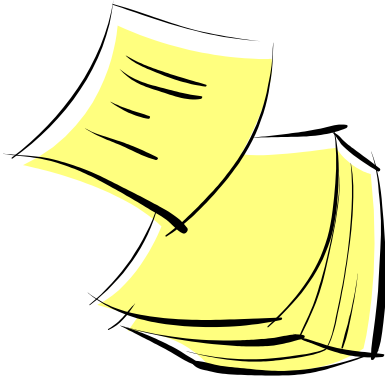
El trato hacia la persona que nos pide hacer un recado debe ser **lo más correcto posible** en todo momento. Una mala contestación o atención puede dificultar el trabajo de los demás.

Tienes que seguir las **pautas básicas de comportamiento al teléfono:**

- Contesta a la llamada rápidamente, no hagas esperar a la persona que llama.
- Saluda, identifícate y pregunta en qué puedes ayudar.
- Utiliza siempre las palabras “por favor” y “gracias”.
- Trata de usted a toda persona que llame.
- Ten siempre a mano lápiz y papel para anotar el recado o mensaje: anota el nombre de la persona que ha llamado, y la tarea a realizar.
- Repite el recado para asegurarte que lo has anotado correctamente.
- Si el recado no lo puedes hacer, o crees que no es una tarea tuya, comunícalo a la persona y a tu jefe superior.

Si el **recado te lo piden personalmente, apunta la tarea a realizar y la persona que te lo ha pedido.** Pregunta todas las dudas que tengas sobre la tarea.

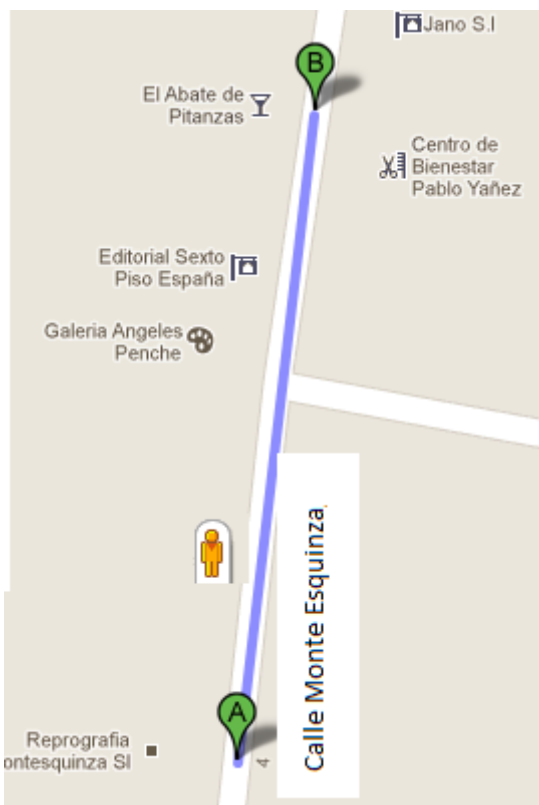
También **el recado pueden dejártelo escrito en una nota, en tu zona de trabajo.**



Asegúrate que tienes todos los datos del recado, la persona que te lo pide, la tarea, el tiempo que tienes para realizarla...

Es importante aclarar la tarea, si no la entiendes bien, con la persona que te la ha mandado.

Cuando el **recado es fuera del centro de trabajo**, tienes que **conocer el lugar** donde harás el recado. Antes de ir repasarás el itinerario que tienes que seguir hasta llegar a la dirección.



Por ejemplo: tienes que hacer un recado desde **A** (seria tu lugar de trabajo) situado en la C/Monte Esquinza hasta **B** (seria el lugar donde tienes que hacer el recado) en la misma calle, en el número 15.

1.3 Comunicaciones interpersonales efectivas en el trabajo.

A la hora de realizar recados o transmitir mensajes que te piden otros trabajadores o superiores es necesario que **la comunicación entre los profesionales sea buena.**

La **comunicación interpersonal** es la que **se da entre dos o más personas cara a cara.** Es importante **utilizar diferentes habilidades sociales** para mejorar las relaciones entre las personas como la escucha, la formulación de preguntas, el dar las gracias, pedir ayuda, seguir instrucciones y darlas, disculparse, convencer...



Utilizar **habilidades sociales** en la vida en el trabajo nos ayuda a sentirnos bien.

Para que la comunicación interpersonal sea efectiva es importante:

- Que el recado o mensaje que se desea comunicar lo entiendas.
- Que la realización del recado o mensaje sea el esperado.
- Que se escuche el recado y que se conteste al mismo de forma adecuada.
- Que la comunicación verbal y corporal sea acorde.
- Que el momento para la petición del recado, las palabras utilizadas y la actitud sea apropiada.

Ante la petición de un recado de una persona es importante que respondas con amabilidad y que preguntes cuando no entiendas lo que te piden.

2.La notificación.



Una notificación es un **aviso que da la Administración a una persona o entidad.**

La Administración notifica acciones que va a hacer y que afectan a la persona o entidad que recibe la notificación.

Como **por ejemplo**, que va a ser sancionada o que tiene que entregar documentación rápidamente para recibir una subvención.

La notificación explica:

- Lo que va a pasar.
- Lo que tiene que hacer la persona que recibe la notificación y como tiene que hacerlo.
- Si hay posibilidad de evitar lo que va a pasar.

La información que tiene una notificación es importante para que las personas y las organizaciones conozcan y accedan a sus derechos.

Por ejemplo, cuando la Administración notifica a una persona que será sancionada, tiene que explicarle por qué será sancionada y decirle que tiene derecho a **recurrir** la sanción.



Por eso, si una notificación está mal entregada, la Ley dice que es una **notificación defectuosa**. Porque la persona o entidad no tiene la información suficiente para ejercer sus derechos.

Las notificaciones defectuosas tienen consecuencias importantes para la Administración.



2.1. Cómo entregar una notificación.

Vamos a ver las **instrucciones para entregar una notificación**:



La notificación, se debe entregar a la persona y en el sitio indicado. La persona que recoge la notificación tiene que identificarse con el DNI y firmar un **recibo**. Un recibo es un papel que demuestra que esa persona ha recibido la notificación.

Hay que **rellenar el recibo con estos datos:**



- DNI y nombre de la persona que recoge la notificación.
- Hora a la que se entrega la notificación.
- Fecha en la que se entrega la notificación.
- Lugar donde se entrega la notificación.



A veces no está la persona a la que hay que entregar la notificación. Puede recogerla otra persona, pero debe hacerse responsable de la notificación y firmar el recibo.

Si nadie quiere recoger la notificación, se registra un **intento de notificación**. Registrar un intento de notificación significa poner por escrito el día y la hora en la que se intentó entregar la notificación.



También puede pasar que la persona a la que hay que entregar la notificación no quiere recogerla. Esto también se tiene que registrar y poner por escrito.



Cuando la notificación sea para una organización o entidad, hay que asegurarse de que la persona que la recoge pone el sello de la organización en el recibo.

3. Normas de educación vial básicas para peatones

Cuando realices un **recado fuera de tu centro de trabajo, eres un peatón**, vas a desplazarte de un lugar a otro a pie.

Es importante que sigas las siguientes **normas de educación vial:**

- Camina siempre por las aceras.
- Usa los pasos de peatones para cruzar la calle.



- Mira siempre antes de cruzar, primero a la izquierda, luego a la derecha y de nuevo a la izquierda.
- No cruces entre coches aparcados.
- Si el paso de peatones está regulado por semáforo respétalo, no cruces en rojo o en intermitente, espera en la acera a que se ponga verde. No olvides mirar por si viene algún vehículo.



- Ten cuidado cuando pases al lado de un garaje o taller, puede salir algún vehículo.

- Sigue las indicaciones del policía de tráfico para cruzar.

