

UNITAT DE CONEIXEMENT

El pla d'acollida

"Idealment, les acollides haurien de ser curtes i indolores, amb una guia de supervivència per ajudar al treballador a passar les primeres i vitals setmanes"

Mark Crail

Sumari

Què és? _____	1
Eines _____	2
La dada _____	3
Guia de Treball _____	3
L'experiència _____	4
Materials _____	6
Materials en línia _____	6

Què és?

El pla d'acollida té com a objectiu facilitar la presa de contacte del treballador que s'incorpora a una organització amb el lloc de treball, l'entorn on es desenvolupa i els recursos i serveis de què disposa per exercir les seves responsabilitats.

El pla d'acollida regula el procés d'acollida, és a dir, estableix el protocol a seguir en les diferents fases de la recepció d'un treballador. Un procés d'acollida té quatre fases: preparació, acollida prèvia, incorporació i seguiment. És convenient disposar d'un protocol que reculli els recursos necessaris en cadascuna d'aquestes fases, tan materials com personals.

El principal recurs material del pla d'acollida és el **manual d'acollida**.

El procés d'acollida ha de ser personalitzat. És desitjable fer-lo de manera individual encara que s'incorporin diverses persones.

Eines

Recursos personals:

- **Coordinador d'acollida:** una persona membre del departament de RH que coordina l'aplicació del pla d'acollida en cada incorporació. Abans del dia d'incorporació, s'ocupa de concertar les entrevistes del nouvingut amb responsables de l'organització, donar-li la benvinguda oficial i lliurar-li el manual d'acollida.
- **Cap de departament:** el responsable del departament on s'incorpora el treballador serà l'encarregat de transmetre-li en el dia d'incorporació:
 - Les funcions i responsabilitats pròpies del lloc de treball.
 - Els objectius de la unitat organitzativa on s'integra.
 - Les relacions internes i externes inherents a la seva tasca.
 - L'estil de gestió de la informació i de cooperació en la unitat.
 - Els recursos materials i tècnics de què disposa.
 - Els canals per expressar suggeriments, dubtes o demanar aclariments.
 - La presentació de l'equip amb qui treballarà.

Recursos materials:

- **Manual d'acollida:** Document imprès (té molt més impacte que un document virtual) que es lliura al treballador abans del dia de la seva incorporació. Conté una descripció sintètica però completa de:
 - Història de l'organització.
 - Missió i valors de l'organització.
 - Organigrama: òrgans, departaments, àrees, etc.
 - Marc normatiu: legislació del sector, normativa sobre temps de treball (jornada, permisos, vacances, incapacitat temporal, representació sindical, etc.).
 - Descripció de les instal·lacions i la seva utilització.
 - Mitjans materials de treball i normativa d'ús.
 - Protocols de seguretat (emergències) i mesures de prevenció de riscos laborals (recomanacions, Comitè de Seguretat i Salut Laboral).
 - Recursos formatius (cursos, formació continuada, plans de formació).

- Canals de participació i comunicació interna.
- Beneficis socials (serveis de restauració, mútues, bonificacions, assegurances, serveis d'esports, polítiques de conciliació treball/vida privada, etc.)
- Guia de telèfons, *e-mails* i adreces d'interès organitzatiu.
- Glossari de terminologia pròpia de l'organització.
 - El manual d'acollida pot obrir-se amb una carta de presentació del director o responsable màxim.
 - En grans organitzacions, diversificades i amb múltiples àrees d'activitat, poden elaborar-se manuals d'acollida específics per les diferents àrees.

La dada

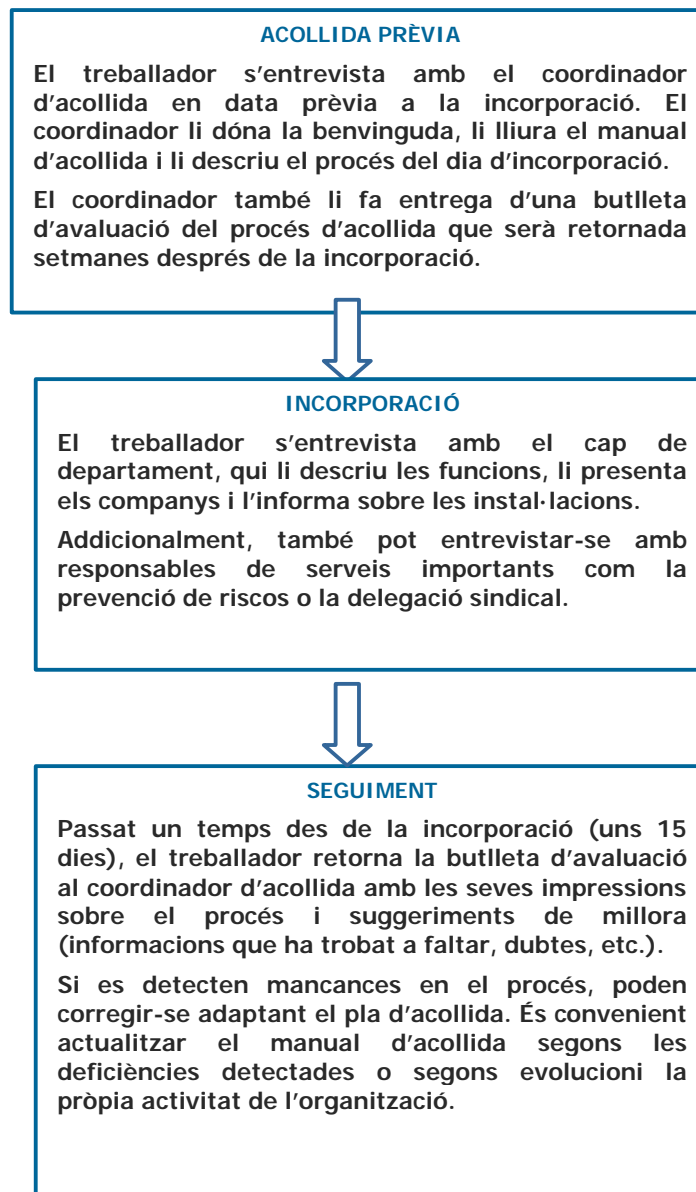
Un estudi elaborat per l'*IRS Employment Review* entre 258 directors de RH d'organitzacions públiques i privades demostra que un procés pautat d'acollida augmenta significativament els índexs de retenció dels treballadors durant els primers sis mesos. Aquesta fidelització suposa un **estalvi de costos**, en disminuir la rotació de personal, d'entre 2000 € i 6000 € per treballador.

Guia de Treball

PREPARACIÓ

El coordinador d'acollida concerta les entrevistes que el treballador tindrà el dia de la incorporació amb els diferents responsables implicats (cap de departament, responsables de prevenció de riscos, representants sindicals, etc.) i els recorda el circuit a seguir.





L'experiència



Dins el seus projectes de consultoria, la *Fundació per a la Motivació dels Recursos Humans* va col·laborar en la definició i elaboració de continguts i en el disseny i producció editorial del pla d'acollida de l'*Autoritat Portuària de Barcelona*.

Va recomanar-se un circuit a seguir en el procés d'acollida que tingués en compte les diferents fases i responsables implicats. Va elaborar-se un manual d'acollida amb l'objectiu

d' aconseguir un material que exposés de forma concisa la història, estructura i definició estratègica d'aquesta organització que gestiona les instal·lacions portuàries de Barcelona.

En el manual també s'hi detallen les principals informacions pràctiques que han de possibilitar la integració del nouvingut (marc normatiu, representació sindical, vacances, serveis mèdics, formació, prevenció de riscos, etc.) i el conjunt de beneficis socials de què gaudeixen els treballadors. Finalment, i degut a l'especificitat de la seva activitat, també es va decidir incloure un recull de terminologia portuària per començar a familiaritzar la persona que s'incorpora amb els conceptes principals de l'organització.

L'elaboració d'aquest manual va estar liderada pel departament de RH i va implicar diverses àrees de l'organització. A més, es detallaven els mecanismes de seguiment del pla d'acollida i d'actualització del manual.



Materials

Materials en línia

CONFEBASK

Model de manual d'acollida en l'apartat de Prevenció de Riscos Laborals de CONFEBASK

<http://www.confebask.es/Castellano/PublicacionesPDF/ManualPrevencionAcogida.pdf>

Departament d'Educació de la Generalitat

Manual d'acollida del Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya (Powerpoint)

<http://phobos.xtec.es/sfidweb/webpas/docs/acollida%20setembre2004.pps>