

UNIDAD DE CONOCIMIENTO

El plan de acogida

"Idealmente, las acogidas tendrían que ser cortas e indoloras, con una guía de supervivencia para ayudar al trabajador a pasar las primeras y vitales semanas"

Mark Crail

Sumario

¿Qué es? _____	1
Herramientas _____	2
El dato _____	3
Guía de Trabajo _____	3
La experiencia _____	4
Materiales _____	6
Materiales en línea _____	6

¿Qué es?

El plan de acogida tiene como objetivo facilitar la toma de contacto del trabajador que se incorpora a una organización con el puesto de trabajo, el entorno dónde se desarrolla y los recursos y servicios de qué dispone para ejercer sus responsabilidades.

El plan de acogida regula el proceso de acogida, es decir, establece el protocolo a seguir en las diferentes fases de la recepción de un trabajador. Un proceso de acogida tiene cuatro fases: preparación, acogida previa, incorporación y seguimiento. Es conveniente disponer de un protocolo que recoja los recursos necesarios en cada una de estas fases, tanto materiales como personales.

El principal recurso material del plan de acogida es el **manual de acogida**.

El proceso de acogida tiene que ser personalizado. Es deseable hacerlo de manera individual aunque se incorporen varias personas.

Herramientas

Recursos personales:

- **Coordinador de acogida:** una persona miembro del departamento de RH que coordina la aplicación del plan de acogida en cada incorporación. Antes del día de incorporación, se ocupa de concertar las entrevistas del recién llegado con responsables de la organización, darle la bienvenida oficial y entregarle el manual de acogida.
- **Jefe de departamento:** el responsable del departamento dónde se incorpora el trabajador será el encargado de transmitirle en el día de incorporación:
 - Las funciones y responsabilidades propias del puesto de trabajo.
 - Los objetivos de la unidad organizativa donde se integra.
 - Las relaciones internas y externas inherentes a su tarea.
 - El estilo de gestión de la información y de cooperación en la unidad.
 - Los recursos materiales y técnicos de que dispone.
 - Los canales para expresar sugerencias, dudas o pedir aclaraciones.
 - La presentación del equipo con el que trabajará.

Recursos materiales:

- **Manual de acogida:** Documento impreso (tiene mucho más impacto que un documento virtual) que se entrega al trabajador antes del día de su incorporación. Contiene una descripción sintética pero completa de:
 - Historia de la organización.
 - Misión y valores de la organización.
 - Organigrama: órganos, departamentos, áreas, etc.
 - Marco normativo: legislación del sector, normativa sobre tiempo de trabajo (jornada, permisos, vacaciones, incapacidad temporal, representación sindical, etc.).
 - Descripción de las instalaciones y su utilización.
 - Medios materiales de trabajo y normativa de uso.
 - Protocolos de seguridad (emergencias) y medidas de prevención de riesgos laborales (recomendaciones, Comité de Seguridad y Salud Laboral).

- Recursos formativos (cursos, formación continua, planes de formación).
- Canales de participación y comunicación interna.
- Beneficios sociales (servicios de restauración, mutuas, bonificaciones, seguros, servicios de deportes, políticas de conciliación trabajo/vida privada, etc.)
- Guía de teléfonos, *e-mails* y direcciones de interés organizativo.
- Glosario de terminología propia de la organización.
 - El manual de acogida puede abrirse con una carta de presentación del director o responsable máximo.
 - En grandes organizaciones, diversificadas y con múltiples áreas de actividad, pueden elaborarse manuales de acogida específicos para las diferentes áreas.

El dato

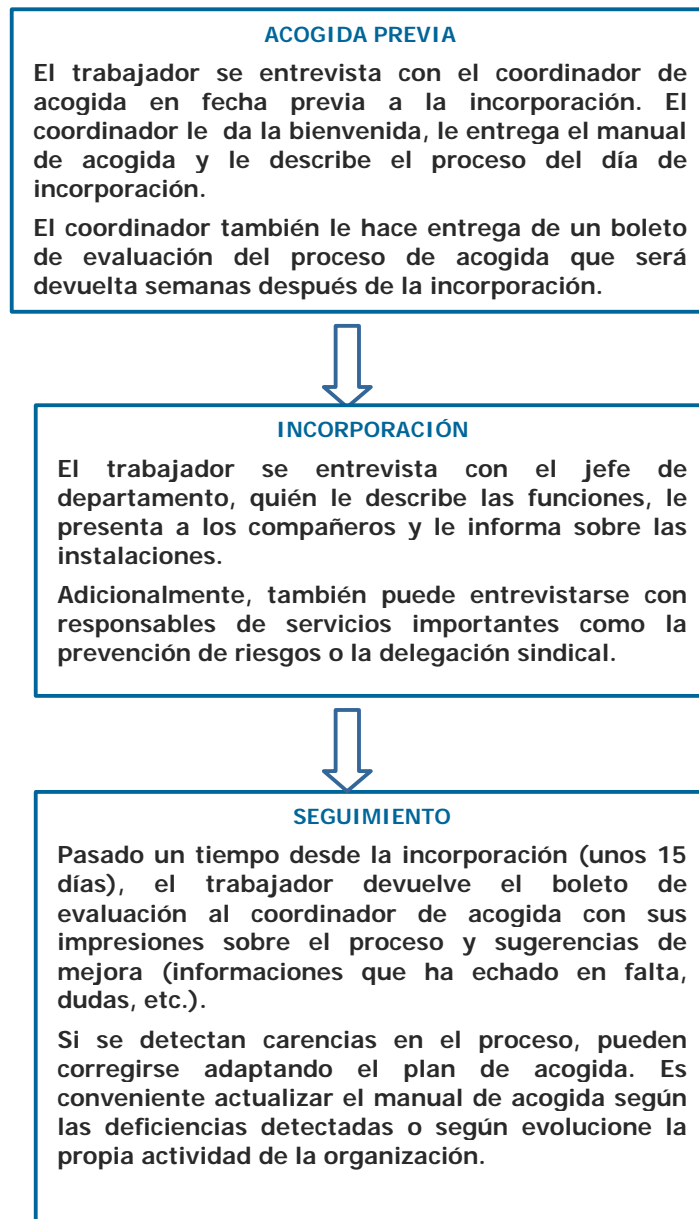
Un estudio elaborado por el *IRS Employment Review* entre 258 directores de RH de organizaciones públicas y privadas demuestra que un proceso pautado de acogida aumenta significativamente los índices de retención de los trabajadores durante los primeros seis meses. Esta fidelización supone un ahorro de costes, al disminuir la rotación de personal, de entre 2000 € y 6000 € por trabajador.

Guía de Trabajo

PREPARACIÓN

El coordinador de acogida concierta las entrevistas que el trabajador tendrá el día de la incorporación con los diferentes responsables implicados (jefe de departamento, responsables de prevención de riesgos, representantes sindicales, etc.) y les recuerda el circuito a seguir.





La experiencia



Dentro de sus proyectos de consultoría, la *Fundació per a la Motivació dels Recursos Humans* colaboró en la definición y elaboración de contenidos y en el diseño y producción editorial del plan de acogida de la *Autoritat Portuària de Barcelona*.

Se recomendó un circuito a seguir en el proceso de acogida que tuviera en cuenta las diferentes fases y responsables implicados. Se elaboró un manual de acogida con el objetivo de conseguir un material que expusiera de manera concisa la historia, estructura y definición estratégica de esta organización que gestiona las instalaciones portuarias de Barcelona.

En el manual también se detallan las principales informaciones prácticas que tienen que posibilitar la integración del recién llegado (marco normativo, representación sindical, vacaciones, servicios médicos, formación, prevención de riesgos, etc.) y el conjunto de beneficios sociales de qué disfrutaban los trabajadores. Finalmente, y debido a la especificidad de su actividad, también se decidió incluir una recopilación de terminología portuaria para empezar a familiarizar la persona que se incorpora con los conceptos principales de la organización.

La elaboración de este manual estuvo liderada por el departamento de RH e implicó varias áreas de la organización. Además, se detallaban los mecanismos de seguimiento del plan de acogida y de actualización del manual.



Materials

Materials en línia

CONFEBASK

Modelo de manual de acogida en el apartado de Prevención de Riesgos Laborales 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>