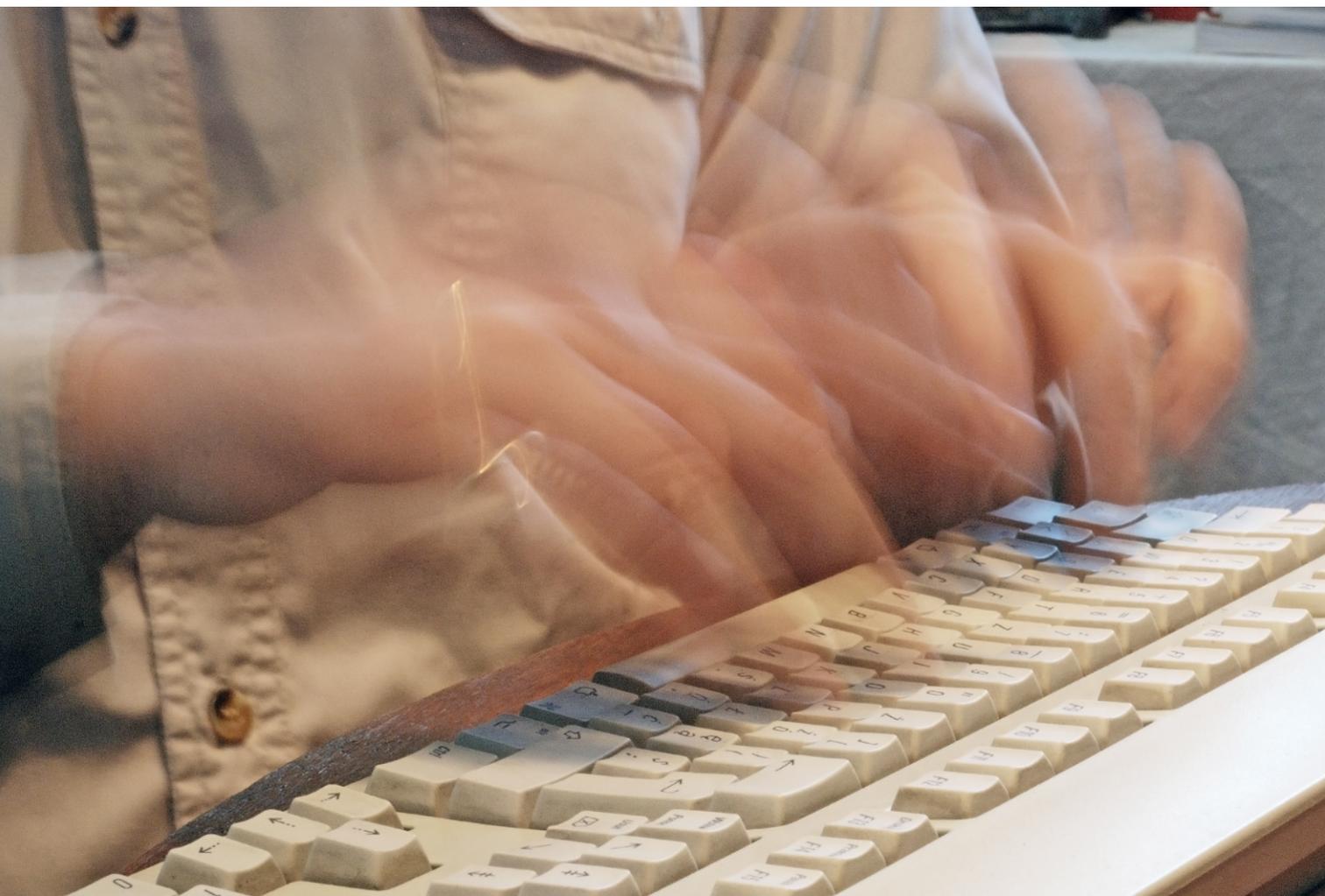


GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE ACOGIDA



Índice

1. Su enfoque	3
2. Su contenido	4
Bienvenida	4
Presentación	4
Organización	5
Ubicación	5
Funcionamiento interno	6
Actitudes y Valores	8
3. Cómo elaborar un Manual de Acogida	8

Todas las referencias a personas, utilizadas en masculino en este Manual, se entenderán efectuadas indistintamente al hombre y a la mujer.

I. Su enfoque:

Un Manual de Acogida es un instrumento de doble finalidad. Por un lado, cualquier organización necesita que sus empleados se integren cuanto antes en su Centro de destino y conozcan las funciones y tareas del puesto de trabajo que van a desempeñar para realizarlas con eficacia en el menor tiempo posible. Por otro lado, también resulta de interés transmitir aquellos valores y cultura de la organización en la que el empleado ingresa, ya que no conlleva lo mismo trabajar en un centro de salud donde la protección de datos y la confidencialidad son valores imprescindibles, que en un registro con atención a usuarios externos, donde prima el trato e información al ciudadano. En definitiva, es un documento en el que se persigue orientar al nuevo trabajador, integrándolo en la organización, en su centro de trabajo y en nuevo puesto de trabajo.

Con carácter habitual, los Manuales de Acogida suelen insertarse dentro de un más ambicioso Plan de Acogida en el que la empresa, pública o privada, desarrolla la integración del nuevo trabajador y fija un protocolo de recepción que va a vincular a toda la estructura. De este modo, el Manual se configura como un documento más dentro del Plan que aprueba la organización. En el presente caso, no se pretende aprobar un Plan completo de acogida, ya que exigiría la implicación de la organización y conllevaría más tiempo de estudio y redacción, sino sólo la elaboración de un documento práctico que facilite a los nuevos empleados su integración en el día a día de su nuevo destino.

El Manual de Acogida debería de tener así una eminente visión práctica y su redacción exigiría ponerse en el lugar del

empleado nuevo y realizar la siguiente pregunta: ¿qué me hubiera gustado conocer cuando ocupé mi plaza por primera vez?. De este modo, todo el contenido del Manual giraría en torno a la búsqueda de respuestas a esta pregunta, ya que está pensado y dirigido al trabajador que ocupa por primera vez la silla en su nuevo puesto, independientemente de su forma de provisión. Igualmente, un buen Manual de Acogida servirá para que cualquier trabajador tenga una visión actualizada y global del funcionamiento de su unidad administrativa o centro directivo, integrando en un único documento los recursos, información y herramientas que necesita en su desempeño diario. Asimismo, la elaboración de un Manual de Acogida permite distintos niveles de aproximación. Se puede elaborar tanto para una unidad administrativa con alto índice de rotación o movilidad de sus trabajadores, como para un centro directivo, o para toda una Consejería, en este último caso si su dimensión y homogeneidad de competencias lo permiten.

Se configura así como un instrumento de comunicación entre la Administración y sus empleados, por lo que no se considera un texto cerrado, sino abierto y por tanto, permanentemente sujeto a aquellas sugerencias y aportaciones que los propios empleados públicos tengan a bien realizar, lo que garantizará en todo momento su éxito y funcionalidad, junto con su oportuna y periódica actualización de contenidos.

En resumen, un buen Manual de Acogida debe aspirar a ser una herramienta sencilla y útil, que recoja toda la información que necesita un empleado público que empieza en un destino nuevo.

2. Su contenido:

De la lectura comparativa de otros manuales de acogida, tanto de organizaciones privadas como públicas, y con la vista siempre puesta en el empleado público, podemos hacer el siguiente esquema de contenidos mínimos e imprescindibles que debe contener cualquier manual de acogida que se implante en la Administración Pública de la Comunidad autónoma de Canarias, y que figurará en su índice.

Bienvenida:

A modo de carta de presentación (no más de un folio) el titular del Centro Directivo dará la



bienvenida al nuevo trabajador. El objetivo de este texto preliminar es motivar y hacer partícipe al nuevo trabajador en las competencias que desarrolla el Centro Directivo, estimulando su participación y generando un espacio de confianza y compromiso en la prestación del servicio público correspondiente.

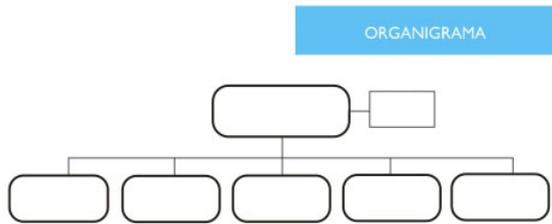
Presentación:

En primer lugar, para que el empleado público se sitúe es importante ubicar la unidad, o centro directivo, o departamento sobre el que se elabora el manual presentándolo dentro de las estructuras orgánicas que lo engloban. Es asimismo conveniente hacer referencia a la Misión y Visión de la organización en la que se encuadra el trabajador. Además se explicarán los objetivos, prioridades y principales funciones, que se están desarrollando en el centro de trabajo.

Si hubiera un Plan estratégico aprobado o en trámite también se haría mención al mismo o se remitiría al texto que estaría a su disposición en la red. Por último, en este apartado también deben desarrollarse o explicarse las competencias orgánicas de la Unidad/Centro Directivo/Departamento que vienen previstas en el Reglamento Orgánico con un enlace al mismo.

Organización:

En este apartado es imprescindible que el empleado público sitúe su puesto de trabajo en la organización en aras a entender mejor su cometido, para lo cual la aportación de un organigrama, lo más sencillo posible, permitirá tal comprensión, entendiendo su posición y funciones en el conjunto de la organización.



También, deberá incluir la estructura de la RPT nominal y vigente de la Unidad/Centro Directivo/Departamento y un directorio con los contactos de los compañeros y compañeras del centro trabajo.

Los enlaces a la web de la Consejería completarán la visión de la organización y la manera en la que el desempeño de su puesto de trabajo encaja en el conjunto. Si existiera una Memoria de Actividades, se remitiría a su disposición en la Red.

Ubicación:

En todo Manual de Acogida un apartado siempre previsto es la localización física de los distintos centros de trabajo que componen la unidad a la que se adscribe el trabajador.

Ello le permitirá no sólo conocer las direcciones de correo a efectos de valija, envíos o notificaciones, sino también desde un punto de vista más personal para la utilización de medios de transporte o aparcamientos.

El Manual añade valor si incluye un plano de la planta en la que se ubica la Unidad señalando el nombre de todos los trabajadores en su lugar físico de trabajo.

Funcionamiento interno.

Sin duda este apartado es el pilar básico de la información necesaria para una buena adaptación al puesto de trabajo y se desglosa en los siguientes sub-apartados.

a) Recursos Humanos: La finalidad es proveer al trabajador de la información necesaria para formalizar su situación laboral y todas aquellas variaciones de su régimen laboral, administrativo y económico. Para darle mayor facilidad y cercanía es importante poner los nombres y forma de contacto de las personas responsables de dichas tareas, así como aportar los modelos normalizados que el Servicio de Personal correspondiente tenga disponibles.

Además debe hacer referencia al régimen de permisos, licencias y control de asistencia señalando el enlace donde están las instrucciones y normativa, así como la persona de contacto para solucionar dudas al respecto. Debe haber también una indicación a la ubicación de los terminales de fichaje.

b) Salud Laboral: Se debe dar a conocer a través de este punto la existencia de un Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, propio de la Administración,

citado en la Web del Empleado Público. Se deberá informar de los reconocimientos médicos de carácter voluntario que se realicen periódicamente conforme a la legislación vigente.

Asimismo, añade utilidad al texto si se cita al Comité de Seguridad y Salud del Departamento en el que se integra el trabajador.

Se hará referencia al Plan de Evacuación de los distintos de centros de trabajo que se describan en el Manual de Acogida, siendo igualmente importante señalar la localización de los botiquines y, si hubiere, de la persona responsable del desfibrilador.



c) Código de Conducta: Se relacionará de una manera pedagógica y resumida los principios éticos y de conducta de los empleados públicos previstos en los artículos 52 y siguientes del Estatuto Básico del Empleado Público, (Ley 7/2007 de 12 de abril), sobre derechos y deberes, poniendo especial énfasis en el trato correcto con los usuarios y el resto de empleados.

d) Marco Normativo: El centro de trabajo deberá tener previsto facilitar al trabajador que se incorpora, además de las normas básicas reguladoras de los procedimientos administrativos comunes, una relación de aquellas normas específicas relativas a las materias del ámbito competencial de su nuevo puesto de trabajo. Para ello deberá aportar en este subapartado la relación de normas citada anteriormente, o bien la remisión a un enlace donde se puedan encontrar dichas normas debidamente actualizadas.

e) Recursos y Herramientas Informáticas: Cada puesto de trabajo conlleva la utilización de recursos y aplicativos informáticos propios de la materia, que el nuevo trabajador debe incorporar a su desempeño diario. Para ello es aconsejable que se relacionen aquellos recursos (modelos, plantillas, unidades de red, impresoras) y herramientas informáticas de uso en el centro de trabajo, así como indicaciones para dar de alta a los nuevos usuarios y la persona de contacto para resolver tales incidencias.



f) Directrices de Uso de los Recursos Informáticos, Telefónicos y de Redes de Comunicación de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias. En este apartado, dirigido a un uso responsable, debe introducirse el siguiente texto:

“La Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias facilita a los empleados públicos que así lo precisen los equipos informáticos y dispositivos de comunicaciones, tanto fijos como móviles, necesarios para el desarrollo de su actividad profesional. El uso de estos recursos se circunscribirá única y exclusivamente al ejercicio de las funciones que tienen atribuidas por razón de su puesto de trabajo o cargo, quedando expresamente prohibida su utilización con fines personales o extra-profesionales. El personal al servicio de la

Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias está obligado a observar las directrices de uso de los recursos informáticos, telefónicos y de redes de comunicación que a tal efecto establezca la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías”.

En el siguiente enlace se puede acceder a las mismas:
<http://www.gobiernodecanarias.net/cibercentro/documentos/documentos-de-normativas.html>

Actitudes y Valores:

En esta parte del Manual la organización incluirá aquellos valores y actitudes que deben inspirar el correcto desempeño del servicio público. Entre otros la profesionalidad, afán de excelencia, trabajo colaborativo, mejora continua y formación permanente, como valores comunes en la Administración Pública, pudiendo particularizarse en función de las competencias y funciones propias del centro de trabajo.

Se hará referencia a las medidas de ahorro y sostenibilidad que puedan estar vigentes en cada momento.

3. Cómo elaborar un Manual de Acogida.

Procedimiento:

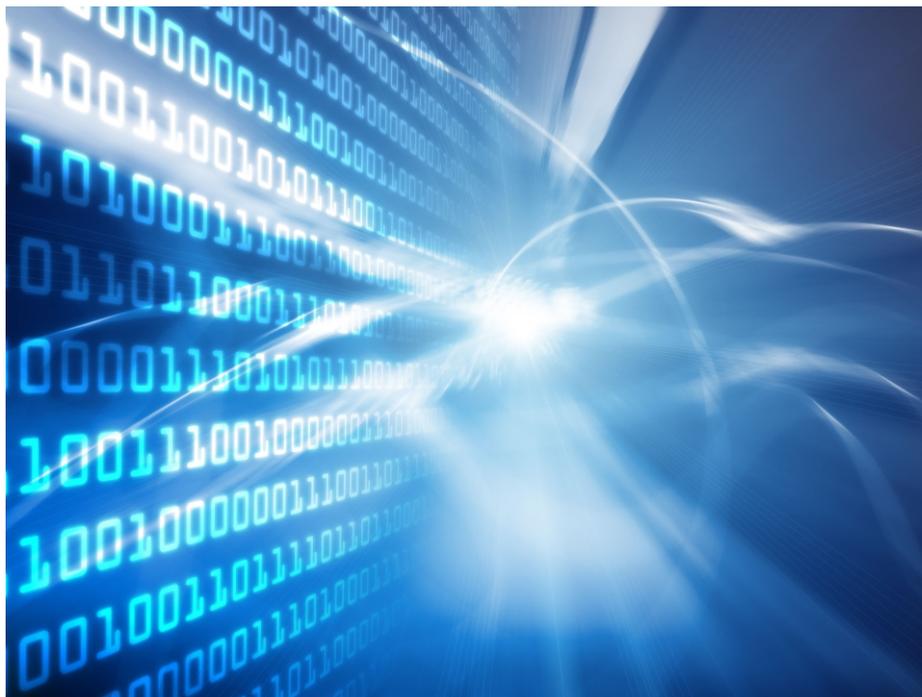
El titular del Centro Directivo designará el equipo redactor del Manual, que deberá ajustarse a estos contenidos imprescindibles y contar con el apoyo y participación de las personas responsables de los distintos ámbitos a los que alude la redacción del Manual. Como medida de sostenibilidad se aconseja que el Manual esté accesible en todo momento online, evitando su impresión en la medida de lo posible.



La elección del formato es libre, y deberá ajustarse el contenido a lo ya expuesto a lo largo de esta Guía, sin perjuicio de las mejoras o ampliaciones que puedan surgir por necesidades propias o por la particular casuística del centro de trabajo.

En cuanto a su redacción, habrá que observar un lenguaje accesible, correcto y no sexista, trabajar la elaboración de textos sencillos y fácilmente comprensibles, recurriendo a la utilización de enlaces para no sobrecargar el contenido. Asimismo, se aconseja amenizar la lectura mediante imágenes que deberán respetar en todo caso los derechos de autor y copyright.

El Manual será aprobado por el titular del Centro Directivo y deberá ser objeto de difusión entre el colectivo al que vaya dirigido, bien a través de un correo masivo, recurriendo a la intranet o por



cualquier otro medio que asegure su conocimiento y utilización.

Cualquier Manual de Acogida, entendido como herramienta de gestión de conocimiento, debe fomentar en los empleados públicos la motivación, la participación, y el valor del trabajo colaborativo; por ello, es aconsejable que en el texto se haga un



reconocimiento a los empleados públicos que han participado en su elaboración.

Ayuda y colaboración:

Esta Guía pretende normalizar los contenidos de los distintos Manuales de Acogida a implantar en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, siempre desde la óptica de lo práctico y útil para el empleado público, sin que ello suponga un exceso de cargas de trabajo para el equipo que lo elabore.

Por ello, ponemos como referencia el **Manual de la Inspección General de Servicios**, cuyo contenido, en sus partes más generales, puede ser copiado o adaptado, para facilitar el proceso de elaboración.



Asimismo, si fuere el caso de una Unidad o Centro Directivo que carezca de recursos y/o personal para la maquetación del Manual, una vez elaborado y aprobado el contenido del mismo (texto e imágenes) podrá remitirse para su maquetación al siguiente correo: treyamar@gobiernodecanarias.org, desde el que un miembro de la Comunidad de Práctica de Gestión Integral de Conocimiento Corporativo responderá para colaborará en la elaboración de un documento pdf visualmente atractivo.

CRÉDITOS

INTEGRANTES DE LA COMUNIDAD DE PRÁCTICA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CONOCIMIENTO CORPORATIVO:

Candelaria Alonso Suarez, Jefa de Proyectos de la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías

Salomé Ballesteros Rodríguez, Consultora de la IGS

María del Pino Cabrera Pérez, Jefa de Servicio de la Consejería de Obras Públicas, Transportes y Política Territorial

Fernando del Castillo Lorenzo, Técnico del ICAP

Israel Expósito Suárez, Técnico de Presidencia del Gobierno

María del Carmen Gómez Castellano, Técnico Superior del ICAP

Nieves González Delgado, Jefa de Negociado de la Consejería de Sanidad

Ana María Hernández Díaz, Jefa de Servicio de la Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda

José Miguel Hernández López, Responsable de la UMA de la Consejería de Educación, Universidades y Sostenibilidad

Gregorio Hernández Pérez, Coordinador de Formación de la Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda

Gloria Macías Batista, Jefa de Servicio de la Consejería de Obras Públicas, Transportes y Política Territorial

Carmen Marrero Cáceres, Directora de la Biblioteca de la Consejería de Economía, Hacienda y Seguridad

José Molina González, Jefe de Servicio de Planificación y Control del ISTAC

María del Carmen Pareja González, Técnico del Servicio Canario de Empleo

Juan Peña García, Documentalista del Consejo Económico y Social

Maribel Reyes Fuentes, Ayudante de Inspección de la IGS

Tomás Reyes Martín, Jefe de Negociado de la Inspección Médica

Nieves Rodríguez Rodríguez, Servicio de Medios de Personal de la Consejería de Economía, Hacienda y Seguridad

Enrique Villaverde Mustafá, Jefe de Sección del Instituto Canario de Igualdad

TEXTOS: Salomé Ballesteros Rodríguez y María Isabel Reyes Fuentes

FOTOGRAFÍAS Y MAQUETACIÓN: Tomás Reyes Martín

COLABORADORES:

Gonzalo Pérez Jiménez, Técnico Estadístico del Instituto Canario de Estadística

Ester Torres Medina, Analista de Aplicaciones del Instituto Canario de Estadística

IMÁGENES:

Portada: Krzysztof (Krisz) Szkurlatowski, pág. 7: CJLUC, pág. 8: Kimberly Vohsen, pág. 9: Flavio Takemoto, publicadas en <http://www.sxc.hu/> y la de la pág. 10, obtenida en <http://placeit.breezi.com>

Les expresamos a todas las personas y organizaciones relacionadas nuestro reconocimiento por su amable colaboración para la realización de esta Guía para la elaboración del Manual de Acogida de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias



Esta obra está bajo una [licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 3.0 Unported](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/).

