



Ajuntament del
Prat de Llobregat

PLA D'ACOLLIDA 2023

AJUNTAMENT DEL PRAT DE LLOBREGAT

SERVEI DE RECURSOS HUMANS

Humà



Estratègic



Coherent



INDEX

1. Introducció	2
2. Objecte del model d'acollida	3
3. Objectius del Pla d'acollida	4
4. Consideracions prèvies de l'acollida a l'Ajuntament del Prat de Llobregat	5
5. Propostes d'actuació.....	7
6. Annexos	9
Annex 1. Visió global dels valors que han de regir l'actuació municipal	10
Annex 2. Contingut mínim del Pla d'acollida i Campus virtual	11
Annex 3. Protocol d'acollida al Servei de Recursos Humans	12
Annex 4. Protocol d'acollida al Servei/Secció de destí. Funcions de la persona responsable del Servei/Secció	13
Annex 5. Actuacions de la persona mentora/tutora.	14
Annex 6. Fluxgrama d'acollida	0

1. Introducció

El bon fer i l'acompliment dels i les professionals al servei de l'administració de l'Ajuntament del Prat de Llobregat són la garantia d'un servei públic excel·lent. Així ho exposa l'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic (EBEP)¹, quan cita:

"Les administracions i entitats públiques de tota mena han de comptar amb els factors organitzatius que els permetin satisfer el dret dels ciutadans a una bona administració, que es va consolidant en l'espai europeu, i contribuir al desenvolupament econòmic i social. Entre aquests factors el més important és, sens dubte, el personal al servei de l'administració".

El Servei de Recursos Humans pretén posar en marxa una estratègia de desenvolupament organitzacional que contempli pràctiques de recursos humans saludables, que contribueixin al desenvolupament personal i professional dels seus professionals.

Així, l'element central d'una adequada estratègia de gestió dels recursos humans ha de posar el focus en els empleats i empleades públiques.

El seu personal treballador són el capital humà de l'organització, per això, l'estratègia de recursos humans s'ha de centrar a vetllar i desenvolupar aquest capital humà.

Per dur a terme aquesta funció, és fonamental el moment inicial de la incorporació dels i les professionals a aquesta organització, però també en els processos de mobilitat interna, ja que la incorporació a un nou lloc de treball és un punt de partida i un element clau per establir uns bons mecanismes d'interacció entre el/la professional i la seva organització.

Es pot definir l'acollida com el conjunt d'actes, ja siguin aquests formals o materials, que s'han de realitzar en incorporar un/a professional a l'organització i reflexionar internament sobre com es realitza aquesta acollida, és un element clau per a la seva millora.

ACOLLIR: *"Rebre amb un sentiment o manifestació especial l'aparició de persones o de fets".*

Reial Acadèmia de la Llengua espanyola

¹ <http://boe.es/boe/dias/2015/10/31/pdfs/BOE-A-2015-11719.pdf>

2. Objecte del model d'acollida

L'elaboració d'un model d'acollida és una de les mesures contemplades en l'estratègia de Recursos Humans de l'Ajuntament del Prat de Llobregat, i contempla els següents **objectius**:

1



Reflexionar sobre **com acollim** les persones que s'incorporen a la nostra organització



Identificar els **elements** comuns que ha de contemplar un model d'acollida saludable



Identificar les **eines i recursos** que faciliten una adequada acollida

3

Reflexionem,
compartim,
acollim!

Aquest projecte es planteja amb la **finalitat** d'establir un únic enfoc d'acollida en l'organització, però entenent i contemplant les diferents especificitats de cada Servei/Secció.

I, concretament, l'**objecte** d'aquest document és identificar aquests elements comuns i contribuir al benestar de les persones que treballen en aquesta organització.

3. Objectius del Pla d'acollida

La pràctica es desenvolupa a partir de quatre **objectius generals** amb els corresponents **objectius específics**:

1. **Establir** un procés d'acollida estructurat adreçat a les persones treballadores de nova incorporació:

- 1.1. Detectar i cobrir les necessitats d'informació i coneixements sobre l'organització, l'Àrea i el Servei/Secció de destí.
 - 1.1.1. Crear una comissió de treball entre el personal de Recursos Humans per establir (revisar/actualitzar) el contingut de la informació i la formació d'acollida.
- 1.2. Oferir les eines i coneixements bàsics per desenvolupar les funcions pròpies del lloc de treball, a partir del coneixement dels/les professionals del Servei/Secció de destí.

2. **Unificar** tots els procediments/ documents d'acollida en un mateix procés

- 2.1. Unificar en un únic procés, el circuit d'acollida que garanteixi una bona rebuda, el manual d'acollida que faciliti aquella informació bàsica per iniciar la seva tasca professional i la formació d'acollida amb coneixements bàsics sobre les funcions i les eines informàtiques necessàries:
 - 2.1.1. Digitalitzar tots els documents que la persona ha de signar a la seva incorporació.
 - 2.1.2. Realitzar una entrevista d'acollida al nou/va professional.
 - 2.1.3. Presentar la persona al seu Servei/Secció de destí

3. **Transmetre la informació** i formació bàsica inicial requerida per realitzar el nou encàrrec professional

- 3.1. Elaborar i oferir un manual d'acollida i un pla de formació:
 - 3.1.1. Entregar el manual d'acollida i explicar el seu contingut
 - 3.1.2. Donar d'alta la persona de nova incorporació a les accions formatives que li escaiguin



4. **Garantir** una avaluació continuada de tot els processos d'acollida

- 4.1. Establir eines i circuits d'avaluació en totes les accions finals del procés d'acollida: formularis d'avaluació del procés d'incorporació, del manual d'acollida i del procés d'acollida al Servei/Secció de destí.

4. Consideracions prèvies de l'acollida a l'Ajuntament del Prat de Llobregat

5

Es posa de manifest algunes consideracions prèvies:

1. L'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic (EBEP) exposa: "*Les administracions i entitats públiques [...] han de comptar amb els factors organitzatius que els permetin satisfer el dret dels ciutadans a una bona administració, que es va consolidant en l'espai europeu, i contribuir al desenvolupament econòmic i social. Entre aquests factors el més important és, sens dubte, el personal al servei de l'administració*".

Els i les professionals són el capital humà de l'Administració i la seva acollida ha de ser un **element principal en l'estratègia de recursos humans**.

2. La incorporació de noves i nous professionals al lloc de treball no sempre és el primer contacte que aquests tenen amb l'Administració.

Quan s'incorporen a aquest Ajuntament les persones ja tenen una imatge prèvia de l'organització generada per la seva experiència com a ciutadà o ciutadana, el seu sistema de relacions i el seu marc immediat de referència, experiència que pot condicionar el seu procés de socialització.

Quan reflexionem sobre l'acollida, ens referim sobretot al personal de nova incorporació o a la mobilitat interna, però aquesta reflexió ha d'abastar també la **comunicació entre l'Ajuntament i la ciutadania**.

3. **No hi ha un model d'acollida sistematitzat** per al moment de l'acollida de nous/ves professionals. En alguns Serveis/Seccions, hi ha "protocols" no sistematitzats del procés d'acollida.

4. **No es percep, entre el personal de nova incorporació, un clar sentiment de pertinença a l'Ajuntament del Prat de Llobregat**. En general, el personal de nova incorporació s'identifica personalment i professionalment amb el Servei o Secció al qual s'incorpora, que no amb l'Ajuntament, de manera general.

5. S'identifiquen **diferents procediments per a la incorporació** del nou personal (concurs, borses de treball, programes...), així com una gran diversitat quant a les condicions (tipus de contracte) i/o la durada de la relació laboral.

Coherent



Això suposa diferents formes d'incorporar aquests nous professionals i marca també la durada i el procés d'acollida, ratificant la necessitat d'un protocol d'acollida.

6. **No existeix la figura d'una persona responsable de l'acollida que acompanyi les persones professionals en la seva nova incorporació.** Habitualment, aquesta funció recau en els companys i les companyes més propers/es i depèn, gairebé, de la voluntat d'aquests/es, generar el sentiment de pertinença. De la mateixa manera, no hi ha cap acreditació o valoració de la tasca de tutoria/mentoria.

7. En els plans de formació propis (Prevenió de Riscos Laborals o Formació i selecció) **no es contempla cap acció formativa dirigida a l'acollida del nou personal.** Això implica que l'acollida no es faci de forma professionalitzada, tècnica i amb criteris d'actuació comuns.

8. Normalment, **l'acollida realitzada posa el focus en les qüestions instrumentals i informatives.** La major part de la informació facilitada a la persona treballadora en la seva nova incorporació se centra en les condicions de treball (nivell, horaris, llicències i permisos, etc.) i en les funcions i tasques que ha d' exercir.

9. L'accés a l'Ajuntament per al personal de nova incorporació pot comportar un estat d'estrès emocional intens que s'aguditza amb l'absència de suports. Tan important com el suport instrumental i informatiu referit a instruccions, funcions o normes, és **el suport de tipus emocional que contribueix a generar un sentiment de pertinença i seguretat.**

El suport emocional pot influir positivament, i de forma directa, sobre la salut i el benestar de les persones, en la mesura que contribueix a satisfer necessitats humanes com la seguretat, l'estima o l'afecte.

10. **L'acollida de nous/ves professionals no té un espai reservat a la intranet.** La intranet és molt utilitzat per alguns col·lectius i totalment desconegut per d'altres. Això implica una dificultat a l'hora de dissenyar un espai web on la persona que s'incorpora a aquesta organització pugui consultar informació que faciliti la seva incorporació.

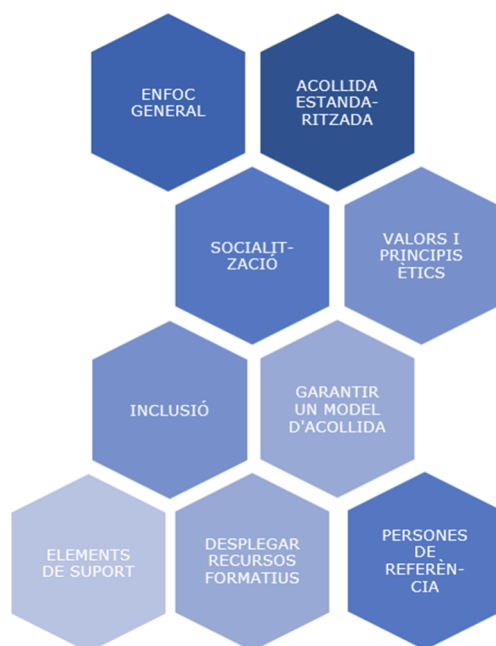
11. En general, el procés d'acollida es cenneix i conclou en els primers moments de la incorporació del personal treballador al seu lloc de treball. **No és habitual un seguiment del procés que s'allargui en el temps,** limitant-se aquest seguiment a esvaïr dubtes i consultes de tipus operacional



5. Propostes d'actuació

Després de les consideracions anteriors, es detecta un important marge de millora per fer de l'acollida un procés d'acompanyament real.

Les següents recomanacions pretenen contribuir a aconseguir-ho:



7

Orientacions



1. **Abordar l'acollida de nous empleats i empleades públics/públiques requereix un enfoc general.** L'objectiu d'aquesta mesura no és només elaborar un manual d'acollida a l'ús, sinó reflexionar i dissenyar un model estratègic que contempli el procés de socialització del personal de nova incorporació. Els i les professionals de l'Ajuntament del Prat constitueixen un dels seus majors actius i, des dels moments inicials, és responsabilitat de l'organització impulsar el seu desenvolupament i benestar personal i professional, així com el compromís amb l'organització.
2. **L'acollida de nous professionals ha de ser estandarditzada.** Contemplant certes especificitats del Servei/Secció de destí, s'han de garantir uns elements d'acollida comuns a totes les persones que s'incorporen a l'Ajuntament. Aquests elements comuns contribueixen a un adequat procés d'integració i faciliten la mobilitat i la comunicació entre les diferents Seccions i/o Serveis.
3. La **socialització** és el procés pel qual les persones ens integrem en una organització o grup de referència i adquirim aquells valors i normes que ens permeten tenir un acompliment eficaç, més enllà dels elements instrumentals o operatius.

L'Ajuntament, a través d'un procés altament participatiu, ha identificat **els valors i principis ètics** que han d'orientar tota actuació municipal al Prat de Llobregat, i els situa en el centre de la seva gestió. Transmetre i compartir aquests valors i principis ètics amb les persones que s'incorporen a aquesta organització passa a ser un element principal.

4. **Regular i ordenar l'acollida de nous/ves professionals.** Al Servei de Recursos Humans li correspon la direcció, planificació, ordenació i gestió dels recursos humans. Per tant, també correspon al Servei de Recursos Humans **garantir un adequat model d'acollida** als Serveis i les Seccions.

5. **Desplegar recursos formatius en règim de continuïtat i accés general per part de la Secció de Formació i Selecció.** Es recomana que la secció de formació incorpori als plans formatius anuals, programes adreçats a la sostenibilitat del procés mitjançant continguts vinculats:

- Formació de tutors i tutores o mentors/mentores,
- Processos de socialització (team-building),
- Formació per a responsables de personal, etc.

6. De l'anàlisi de la informació i de la necessària estandardització del model d'acollida se'n **deriven alguns elements de suport:**

- Protocol d'actuació per a l'acollida de nous professionals al Servei de RH
- Protocol d'actuació per a l'acollida de nous professionals al Servei/Secció de destí
- Actuacions del/la persona tutora/mentora...

7. Establir un calendari d'actuacions per assegurar la correcta **inclusió de l'acollida com a eina de gestió i benestar del professional.**

8. Valorar establir un **reconeixement per a les persones de referència** que realitzen l'acollida i el seguiment del procés.



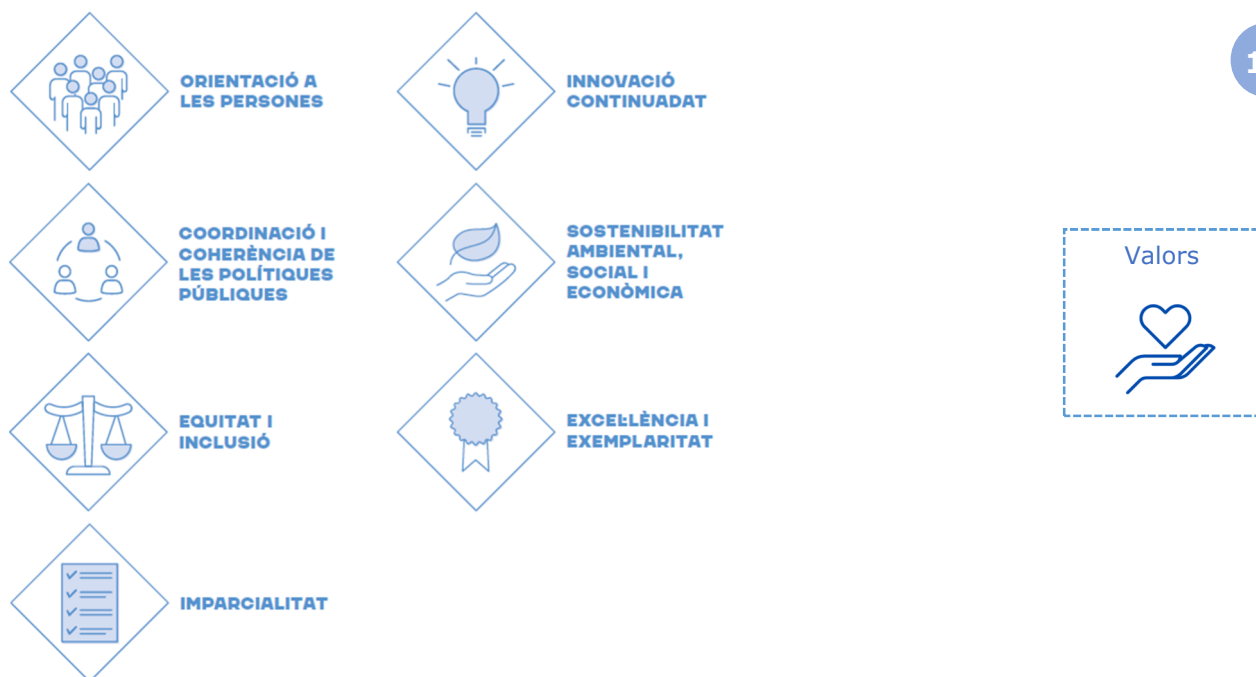
6. Annexos

- Annex 1: Visió global dels valors que han de regir l'actuació municipal
- Annex 2: Contingut mínim del manual d'acollida i Campus virtual
- Annex3:Protocol d'acollida al Servei de RH
- Annex 4: Protocol d'acollida al Servei/Secció de destí. Funcions de la persona responsable.
- Annex 5: Actuacions de la persona tutora/mentora
- Annex 6: Fluxgrama d'acollida



Annex 1. Visió global dels valors que han de regir l'actuació municipal

Segons el Codi ètic i de conducta de l'Ajuntament del Prat de Llobregat, els valors i principis que han de regir l'actuació municipal, són:



S'identifiquen set valors que han de regir tota l'actuació municipal i una sèrie de conductes paradigmàtiques que concreten la seva aplicació.

Els valors identificats s'entenen des d'una visió de conjunt de l'organització, de manera que s'han d'aplicar tant internament, en el tracte cap al personal municipal i d'altres agents de l'Ajuntament, com externament, en l'atenció i resposta cap a la ciutadania.

Pel que fa a les conductes paradigmàtiques, es conceben com a comportaments a seguir en l'aplicació dels valors en el dia a dia.

L'objectiu últim del Codi ètic i de conducta és aprofundir la integritat. La integritat com a virtut implica guiar-nos pels valors que ens regeixen, actuant de forma coherent amb allò que volem encarnar i sabent respondre de forma raonada a cada situació concreta.

Per tant, amb el Codi ètic i de conducta es pretén contribuir a promoure i consolidar l'actuació íntegra de l'Ajuntament del Prat de Llobregat, segons les previsions del Pla de Govern Obert.

Annex 3. Protocol d'acollida al Servei de Recursos Humans

El present protocol d'actuació recull els aspectes fonamentals per a una correcta acollida al personal de nova incorporació a l'Ajuntament del Prat de Llobregat, regulant aspectes essencials del procés d'acollida, així com els valors i la missió de l'organització, per tal de consolidar un servei públic excel·lent.

El procés d'acollida al Servei de Recursos Humans es divideix en les fases següents, definint en cadascuna d'elles els agents operatius o actors i els recursos materials necessaris. Les fases són:

- Fase prèvia a la incorporació
- Fase d' incorporació
- Fase de seguiment

Cada fase del procés té les seves peculiaritats en funció del Servei/Secció on es produeix la nova incorporació.

En aquest sentit, la fase d'incorporació i la fase de seguiment, tenen accions pròpies del Servei de Recursos Humans, però també incorpora les accions que s'han de portar a terme al Servei/Secció de destí, amb el seguiment i supervisió per part de Recursos Humans.



Annex 4. Protocol d'acollida al Servei/Secció de destí. Funcions de la persona responsable del Servei/Secció

El capital humà és fonamental per acollir un nou company o companya de feina. Resulta indispensable que tots els membres de l'organització sàpiguen que existeix un pla d'acollida i coneguin el seu funcionament.

També han de saber quin rol exerceix cada persona dins d'aquest pla i el que s'espera d'elles quan es produeix una nova incorporació a l'Ajuntament.

Han de ser conscients que han de mostrar una actitud d'obertura, de solidaritat i d'ajuda per facilitar la integració i rendiment del/de la nou/va company/a de feina.

La persona responsable del Servei/Secció té una incidència directa en l'eficàcia de l'organització i en la salut i benestar de les persones del seu entorn laboral, la qual cosa, a la vegada, repercuteix directament en la qualitat del servei, facilitat a través del compromís personal, el bon fer professional i la capacitat d'innovar.

S'ha destacat algunes funcions que formarien part de la persona responsable del Servei/Secció de destí a l'arribada de la persona treballadora de nova incorporació:

- Designar, dins del seu Servei/Secció, una persona de referència per a la persona treballadora de nova incorporació (tutor/a, mentor/a)
- Informar la resta de companys i companyes de la incorporació de la nova persona treballadora.
- Assegurar l'existència i compliment del protocol de recepció.
- Donar suport a la seva arribada d'una forma cordial, presentant-li al seu/seva responsable d'acollida.
- Presentar la nova persona treballadora a la resta de membres de l'equip.
- Donar informació inicial sobre el Servei o la Secció al qual s'incorpora i una aproximació a les que seran les seves funcions.
- Comprovar que la persona té accés a les carpetes, correu electrònic, etc.
- Explicar-li a la persona que disposa d'unes hores, el mateix dia de la seva incorporació, per accedir al campus virtual de manera que es pugui seguir amb la seva acollida.
- Fer el seguiment de l'acollida i la correcta incorporació de la persona al seu lloc de treball, **per la posterior avaluació del període de prova.**

Fem equip!



Annex 5. Actuacions de la persona mentora/tutora.

El Pla d'acollida té un doble objectiu: d'una banda, l'adaptació professional de la persona al lloc de treball i als procediments de treball en el menor temps possible i, d'altra banda, la seva socialització en l'organització, és a dir, la seva integració.

Amb el Pla d'acollida es fomenta la motivació, el sentiment de pertinença i la implicació des de l'inici. S'ofereix la informació necessària a la persona treballadora perquè conegui el context de l'organització.

La figura d'una persona de referència com un mentor/a, tutor/a o coordinador/a d'acollida és important per facilitar el procés d'integració. Aquesta persona ha de pertànyer al Servei o Secció de destí on s'incorpora el/la nou/va professional. El manual d'acollida és una eina adequada per facilitar aquesta tasca.

La persona mentora:

- Orienta i recolza l'aprenent en l'assoliment dels seus objectius.
- Comparteix els seus coneixements i experiència.
- Estimula i motiva l'aprenent per continuar el seu desenvolupament i creixement.
- Proporciona retroalimentació constructiva.
- Ajuda l'aprenent a treure profit de les seves capacitats i a assolir tot el seu potencial.
- Actua com a model a seguir, demostrant valors, comportaments i habilitats que inspirin l'aprenent.
- Construeix una relació sòlida de suport i de confiança, que pot perdurar més enllà del propi programa.

El/La mentor/a és una persona amb experiència i coneixements que pot oferir orientació, suport i ajudar la persona que s'incorpora a assolir els seus objectius de desenvolupament.

Compartint els seus coneixements i experiència, escoltant activament, proporcionant retroalimentació, actuant com a model i construint una relació, la persona mentora pot arribar a tenir un impacte significatiu en la vida de la persona de nova incorporació.

La mentoria és una aliança, que crea un espai per al diàleg, que genera reflexió, acció i aprenentatge.”

Ann Rolfe, Mentoring Work

Aquest document ha estat elaborat al mes de Maig de 2023

Servei de Recursos Humans

Àrea d'Economia, Governança i Qualitat Democràtica