



UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA  
BARCELONATECH

Fundació Politècnica de Catalunya

# SAIQ

## **Plan de acogida del personal no docente**

*Versión 4.3*



# 1. Contenido

<b>1. Contenido</b> .....	<b>2</b>
<b>2. Objetivos y alcance</b> .....	<b>4</b>
2.1. <i>Objetivos</i> .....	4
2.2. <i>Alcance</i> .....	4
<b>3. Referencias y normativas</b> .....	<b>5</b>
<b>4. Definiciones</b> .....	<b>6</b>
<b>5. Desarrollo del proceso</b> .....	<b>7</b>
5.1. <i>Introducción</i> .....	7
5.2. <i>Planificación y estructura del Plan de Acogida</i> .....	7
5.2.1 Acogida por parte del departamento de RRHH.....	7
5.2.2 Visita por las instalaciones .....	8
5.2.3 Información General Departamento y FPC .....	8
5.2.4 Presentación del Departamento.....	8
5.2.5 Formación específica del puesto de trabajo.....	8
5.2.6 Definición de las tareas a desarrollar .....	8
5.2.7 Contacto directo con el trabajo.....	8
5.2.8 Reuniones con el resto de departamentos de la FPC .....	9
5.3 <i>Análisis y plan de mejoras</i> .....	9
<b>6 Seguimiento y medida</b> .....	<b>10</b>
<b>7 Evidencias</b> .....	<b>11</b>
<b>8 Roles y actividades</b> .....	<b>12</b>
<b>9 Ficha Resumen</b> .....	<b>13</b>
<b>10 Diagrama de Flujo</b> .....	<b>14</b>

PROCESO



PROCESO

Control de versiones					
Versión	Autor	Fecha	Referencia	Revisor	Aprobador
1.0	Control de Gestión y Calidad Pablo Francica	13-10-2009	Diseño de SAIQ	Erika López Noblom 27-01-2010	Ignasi del Río López 01-03-2010
1.1	Departamento de Administración y Controlling Pablo Francica	16-02-2011	Modificaciones a partir del Informe Previo de Evaluación del Diseño del SGIC - AQU	Erika López Noblom 28-02-2011	Ignasi del Río López 28-02-2011
1.2	Departamento de Administración y Controlling Montse Cavero	28-07-2011	Modificaciones a partir del Informe Final de Evaluación del Diseño del SGIC - AQU	Erika López Noblom 28-07-2011	Ignasi del Río López 28-07-2011
2.0	Departamento de Administración y Controlling Montse Cavero	10-06-2014	Implementación del SAIQ	Erika López Noblom 10-06-2014	Isabel Torres Junoy 31-07-2014
3.0	Departamento de Administración y Controlling Montse Cavero	18-05-2015	Mejora Continua del SAIQ	Jordi Mauri Giménez 18-05-2015	Isabel Torres Junoy 31-07-2015
3.1	Unidad de Calidad Montse Cavero	30-03-2020	Mejora Continua del SAIQ 19-20	Jordi Mauri Giménez 27-11-2019	Isabel Torras Junoy 27-03-2020
4.0	Unidad de Calidad Montse Cavero	31-07-2021	Implementación ISO 9001:2015	Jordi Mauri Giménez 31-07-2021	Isabel Torras Junoy 31-07-2021
4.1	Unidad de Calidad Jessica Martínez	30-06-2022	Mejora Continua del SAIQ 9001:2015	Montse Cavero 30-06-2022	Isabel Torras Junoy 30-06-2022
4.2	Unidad de Calidad Jessica Martínez	31-07-2023	Mejora Continua del SAIQ 9001:2015	Montse Cavero 31-07-2023	Lucía Crosas 31-07-2023
4.3	Unidad de Calidad Jessica Martínez	30-09-2024	Mejora Continua ISO 9001:2015	Montse Cavero 30-09-2024	Lucía Crosas 30-09-2024



## 2. Objetivos y alcance

### 2.1. Objetivos

El proceso de Plan de Acogida tiene los siguientes objetivos:

- **Implicar y motivar:** debe ser un instrumento que permita compartir conocimientos, vincular a las personas con la organización y crear un sentido de pertenencia.
- **Informar:** debe aportar información a la persona de nuevo ingreso sobre aspectos de la organización y sobre el lugar de trabajo: presentar y dar a conocer cómo está organizada la empresa, los servicios que se prestan y los lugares de trabajo genéricos y también específicos.
- **Transmitir la cultura, comunicación e imagen:** debe ser un instrumento que aplique nuevas maneras de trabajar y que transmita la cultura y los valores de la organización, además de ser una herramienta de comunicación de la imagen corporativa.
- **Formar y evaluar:** debe ser un instrumento de información y formación que aporte herramientas y facilite la incorporación y la adaptación. Además, debe ser un instrumento evaluador que permita realizar un seguimiento del trabajador que se incorpora a la Organización.
- **Ser una herramienta de eficiencia:** debe permitir una integración óptima de la persona de nuevo ingreso en el mínimo tiempo posible.

### 2.2. Alcance

*Este documento aplica al personal no docente de nuevo ingreso en la FPC.*



### 3. Referencias y normativas

Los marcos de referencia externos e internos a este proceso se describen en el proceso de 'Definición de políticas de personal docente y no docente' 919. P.4.1.



## 4. Definiciones

**Nueva Incorporación:** es la persona que ingresa a la Organización y a quién va dirigido el proceso formativo, informativo y motivador. Es la persona que se debe acoger.

**Tutor:** es una figura que crea la Organización para facilitar el proceso de incorporación del nuevo trabajador. Participará activamente de la formación presencial de acogida y acompañará a la persona que se incorpora durante todo el proceso, actuando como referente ante cualquier duda, aclaración, etc. El tutor será voluntario, en el caso que ningún trabajador se ofrezca, se decidirá desde RRHH

**FPC:** Fundació Politècnica de Catalunya.

**Organización:** Fundació Politècnica de Catalunya.

**RRHH:** Recursos Humanos.



## 5. Desarrollo del proceso

### 5.1. Introducción

La formación de acogida ha de aportar al nuevo trabajador la **información** y los **conocimientos** sobre la Organización que lo acoge, su departamento o área, su lugar de trabajo y también las herramientas y el funcionamiento general de la FPC, además de cierta información sobre el contexto, el entorno y la realidad de la actividad.

El proceso de acogida deberá dar respuesta a los siguientes interrogantes:

#### ¿Quiénes somos?

En este apartado nos centramos en la historia de la FPC, cuáles son nuestros objetivos, el marco normativo y el organigrama.

#### ¿Qué hacemos y cómo lo hacemos?

Se indican los planes de actuación y la oferta de servicios que presenta la FPC tanto a los estudiantes como a las empresas.

#### ¿Qué me ofrece la Fundació Politècnica de Catalunya?

Se debe explicar a la persona que se incorpora aquellos aspectos internos de los que disfrutará por el hecho de pertenecer a la Organización, como por ejemplo la política de RRHH, las condiciones laborales y otros beneficios sociales.

#### ¿Cómo me puedo comunicar y relacionar dentro de la FPC?

Se deben explicar los mecanismos de comunicación y coordinación formal que la Organización pone al alcance de las personas como por ejemplo la intranet, el portal del empleado, etc.

#### ¿Qué instrumentos, herramientas y metodologías se disponen?

Se debe enseñar la utilización de las herramientas, instrumentos y metodologías corporativas que utiliza la Organización como por ejemplo la intranet, Internet, la red local, la telefonía, la gestión del conocimiento, etc.

### 5.2. Planificación y estructura del Plan de Acogida

#### 5.2.1 Acogida por parte del departamento de RRHH

- Presentación de la Fundación, modelo de negocio, forma de la Organización, cultura (misión, visión, valores, organigrama, departamentos, funciones), gestión estratégica y operativa.
- Firma de toda la documentación contractual, contrato y modelo 145 (explicación y firma). En caso de que no se disponga el contrato para su firma se le comunicará en los próximos días para su firma.
- Calendario laboral y horario, en su caso, personalizado.
- Facilitar claves de acceso, ordenador, programas y otras herramientas.
- Entrega de la tarjeta de fichaje y de otras tarjetas relacionadas.
- Información sobre el Protocolo de Acoso.
- Documentación de cesión de derechos de imagen y fotografía.
- Prevención de Riesgos Laborales.
- Asignación de "help talent", tutor en la empresa.



## Presentación al Responsable del Departamento (RRHH).

### 5.2.2 Visita por las instalaciones

- Visita a las instalaciones, incluido el espacio del personal. Explicación de las normas de uso del comedor, ubicación de las máquinas de vending.
- Al mismo tiempo se realiza la presentación a todos los compañeros de la Organización.
- El encargado de esta actividad es el Responsable del Departamento, i/o Recursos Humanos.

### 5.2.3 Información General Departamento y FPC

- Conocimiento del mercado en que opera la Organización y sus productos (situación de mercado, principales agentes, competidores, proveedores, formación del producto)
- Estructura del departamento al que se incorpora y la estructura del resto de la Organización. Para poder explicar con claridad la estructura se utilizarán como soporte los organigramas y se explicará la relación entre departamentos y la jerarquía existente.
- Resolución de dudas y comentarios.

### 5.2.4 Presentación del Departamento

- Objetivos del departamento (general y anual).
- Actividades principales y actividades del resto de compañeros del departamento.
- Procesos de trabajo del departamento. Interacción de los procesos con el resto de departamentos.
- Conocimiento de las herramientas de comunicación interna y aprendizaje de su funcionamiento.
- El encargado de esta actividad es el Responsable del Departamento o quien él convenga.

### 5.2.5 Formación específica del puesto de trabajo

Formación de herramientas de uso habitual, entre otras: facilitar claves de acceso a todos los programas:

- Correo electrónico
- Polaris
- Discoverer (Informes)
- El encargado de esta actividad es el Responsable del Departamento o quien él convenga.

### 5.2.6 Definición de las tareas a desarrollar

El Responsable del departamento se encargará de explicarle las tareas a desarrollar.

### 5.2.7 Contacto directo con el trabajo

La nueva incorporación deberá empezar a trabajar directamente en sus nuevas funciones.



### 5.2.8 Reuniones con el resto de departamentos de la FPC

Una reunión por día, progresiva i semanalmente, se realizarán reuniones con los diferentes departamentos de la FPC para explicar las interacciones entre los diferentes departamentos. Además, se realizará la explicación y formación necesaria sobre nuestro Sistema Interno de Calidad y la norma AUDIT e ISO respectivamente.

### 5.3 *Análisis y plan de mejoras*

En el caso de que los resultados no sean los esperados, el equipo de RRHH será el encargado de realizar el plan de mejora.



## 6 Seguimiento y medida

Durante las siguientes semanas se realizará un seguimiento por parte de su responsable directo y de sus compañeros.

Entre 5 y 10 días antes de la finalización del período de prueba, el Departamento de RRHH se pondrá en contacto con el responsable directo para valorar si ha superado o no el período de prueba.

Las actividades de seguimiento se encuentran definidas en el proceso de 'Definición de políticas de personal docente y no docente' 919. P.4.1. Las actividades de medición se encuentran especificados en la evidencia 'Listado de indicadores e informes' (919.E.6.1.1) definida en el Proceso de 'Análisis y utilización de los resultados' (919.P.6.1).



## 7 Evidencias

Identificación	Descripción	Soporte	Responsable de la custodia	Tiempo de conservación
919.E.4.3.1	Plan de acogida	Sistema Informático	RRHH	Indefinido
919.E.4.3.2	Plan de Mejora	Sistema Informático	RRHH	5 años



## 8 Roles y actividades

En la siguiente tabla se detallan los roles y las actividades que se desarrollan durante el proceso.

<b>Roles</b>	<b>Actividades</b>
<b>Equipo de RRHH</b>	Acogida del personal de nuevo ingreso. Planificar las actividades con responsable designado. Asignar tutor al personal de nuevo ingreso. Dar los documentos de ingreso y gestionar las incorporaciones. Realizar el proceso de valoración de la continuidad del personal no docente. Análisis y realización del Plan de Mejora.
<b>Responsable de Departamento o quien él convenga</b>	Mostrar las instalaciones. Explicar les actividades del departamento. Dar la formación específica de actividades del departamento. Definir las tareas que ha de realizar la nueva incorporación.
<b>Tutor</b>	Apoyará a la nueva incorporación en el proceso de acogida. Resolverá cualquier duda y/o aclaración que solicite la persona de nuevo ingreso. Ayudará a la integración con otros trabajadores de la empresa. Explicación de proyectos comunes y transversales.
<b>Equipo del departamento</b>	Explicarle a la nueva incorporación su trabajo, indicando: tareas, funciones principales, metodologías y problemática de cada una de estas posiciones.
<b>Nueva Incorporación</b>	Realizar el plan de acogida previsto para su incorporación.

PROCESO



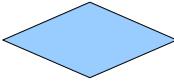
## 9 Ficha Resumen

PROCESO

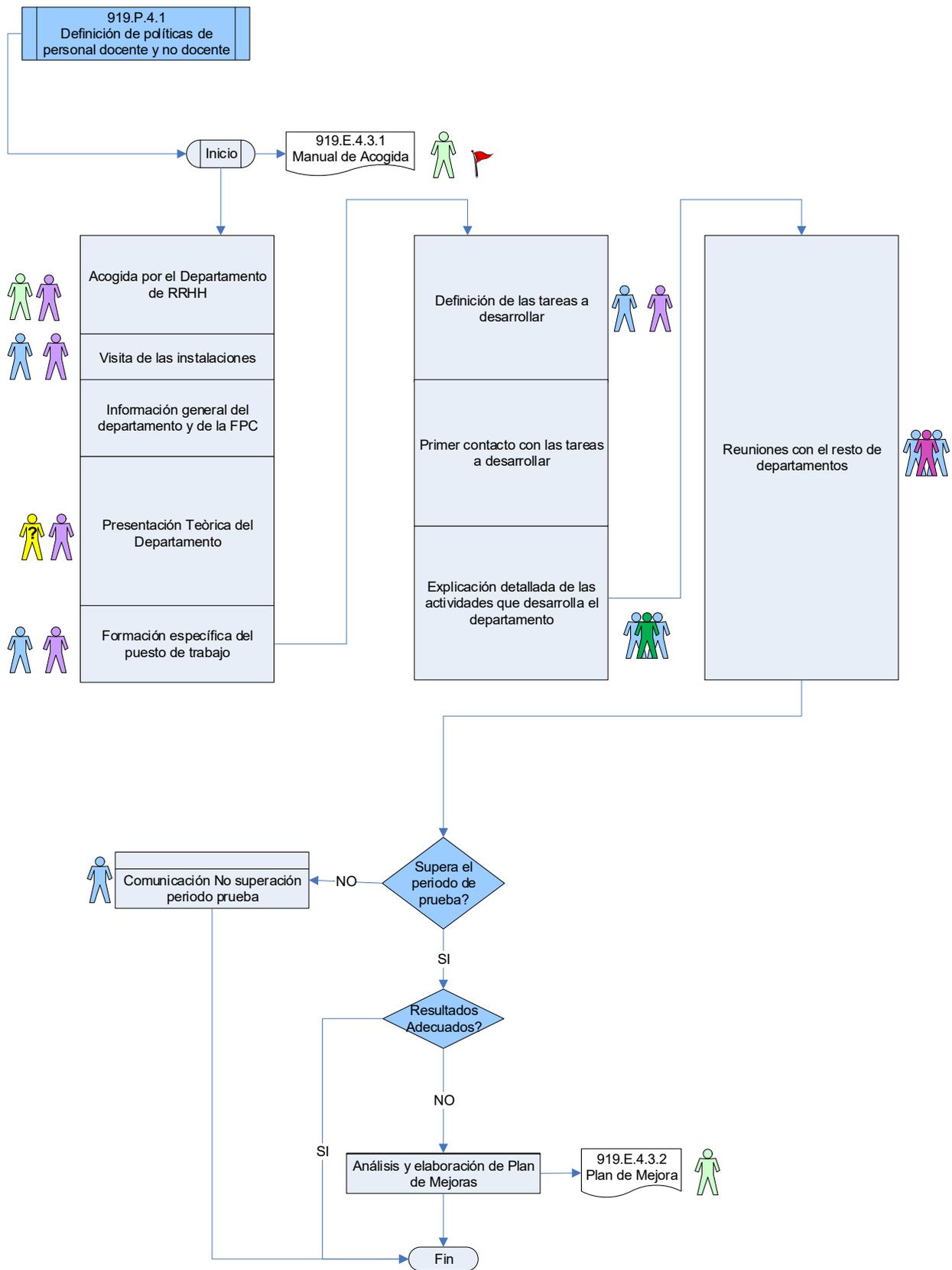
<b>Responsable del Proceso</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable del Departamento de Recursos Humanos.</li> </ul>
<b>Órgano Responsable</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>No Aplica.</li> </ul>
<b>Grupos de Interés</b>	<b>Implicados y mecanismos de participación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>PAS:</b> implicar, informar, motivar, transmitir la cultura organizacional, formar y evaluar al personal de nuevo ingreso.</li> <li><b>Nueva Incorporación:</b> participa en las evaluaciones de seguimiento.</li> <li><b>PAS y Nueva Incorporación:</b> aportación de información en los procesos del SAIQ que se recoge mediante el proceso 919.P.6.1 (Análisis y Utilización de Resultados).</li> </ul>
	<b>Rendición de cuentas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La rendición de cuenta a los grupos de interés queda definida en el proceso 919.P.7.1 (Publicación de Información sobre Titulaciones).</li> </ul>
<b>Mecanismos para la toma de decisiones</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Se detalla en los puntos 5 (Desarrollo del Proceso) y 6 (Seguimiento y Medición) del documento.</li> </ul>
<b>Recogida y análisis de información</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Los indicadores del proceso se definirán y se recogerán de acuerdo en lo establecido en el proceso 919.P.6.1 (Análisis y Utilización de Resultados).</li> </ul>
<b>Seguimiento, revisión y mejora</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>El Responsable del Departamento de Recursos Humanos será el encargado de realizar el seguimiento anual, revisar el proceso e implantar mejoras.</li> </ul>

## 10 Diagrama de Flujo

PROCESO

Elemento	Descripción
	Inicio del proceso
	Actividad a desarrollar
	Punto de control/decisión
	Enlace con otro proceso
	Evidencia documental de la realización de una actividad
	Elementos del entorno que se han de considerar para desarrollar una actividad
	Inputs o entradas a un determinado proceso
	Indicador de continuidad del proceso
	Fin del proceso

PROCESO



Referencias - 919.F.4.3

Responsable del departamento

Help Talent

Otros departamentos

Acción de seguimiento

Equipo de RRHH

Equipo del departamento

Nueva incorporación