

BIENVENIDO AL AYUNTAMIENTO DE MADRID



Guía del tutor de acogida a nuevos
empleados del Ayuntamiento de Madrid



MADRID
TAL&ENTO

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	1
2.	¿QUÉ ES UN TUTOR DE ACOGIDA?	2
3.	¿QUÉ HACER EL PRIMER DÍA? ¿Y LOS SIGUIENTES?	3
4.	¿QUÉ DEBE HACER EL TUTOR DE ACOGIDA DENTRO DE TRES MESES?.....	5
5.	DECÁLOGO DEL TUTOR DE ACOGIDA.....	6

NOTA:

En cumplimiento del artículo 14.11 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, en aquellos casos en los que este manual utilice palabras de género masculino para referirse a personas, se entenderán referidos tanto al género femenino como al masculino, de acuerdo con los criterios establecidos por la Real Academia Española de la Lengua.

1. INTRODUCCIÓN

Cuando se ingresa en el Ayuntamiento, son muchas las dudas que pueden surgir respecto a la operativa cotidiana y la ayuda de un compañero o compañera que ya ha pasado por esa experiencia puede ser de gran utilidad a quien acaba de incorporarse.



El Ayuntamiento tiene establecidos sus canales de comunicación formal, ahora bien, se ha detectado que, en muchas ocasiones, las personas que llegan nuevas a la organización valoran muy positivamente **otro tipo de información** menos estructurada y continua. La experiencia confirma que tener a alguien cercano en quien reflejarse y a quien poder acudir para solucionar dudas o situarse adecuadamente en su puesto de trabajo, hace la integración más positiva y sencilla para todas las partes y también, que la vía más directa de hacer llegar esa “información informal” es a través de alguien que la tiene de primera mano e “in situ”.

Esta guía forma parte del Plan de Bienvenida del proyecto Madrid Talento con objeto de:



- Acoger e integrar eficientemente el talento recién incorporado a la organización.
- Generar un sentimiento de pertenencia, compromiso e integración efectiva en la cultura de la corporación y de la unidad organizativa de destino.

El propósito de la guía es facilitar a los **tutores de acogida** un conjunto de pautas y criterios comunes de actuación para que, una vez sean designados por el responsable de acogida del servicio de destino (titular de la unidad organizativa de destino o superior jerárquico de la persona de nueva incorporación), puedan acometer con éxito el acompañamiento en la acogida e integración de los nuevos compañeros.

2. ¿QUÉ ES UN TUTOR DE ACOGIDA?



✓ El tutor de acogida es una figura **clave** en la acogida e integración de funcionarios de nuevo ingreso ya que facilita con sus consejos la adaptación de la nueva compañera o compañero a la dinámica de su unidad organizativa municipal en el Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos.

✓ Se trata de un compañero cercano en funciones a las de la persona de nuevo ingreso, con conocimiento de la unidad a la que ha sido destinada la persona recién incorporada, o con experiencia en ella, que le ayuda a adaptarse en el día a día de su puesto y a integrarse en su lugar de trabajo de la mejor manera posible.

Su **misión** se puede entender como un apoyo entre iguales (inter-pares), es decir: acompañar, ayudar, informar y resolver las dudas del nuevo compañero desde el primer día de su incorporación al centro de trabajo y apoyarle los días siguientes para que, en el menor tiempo posible, comparta la cultura organizativa, se sienta parte del equipo de trabajo y con la autonomía suficiente para desenvolverse en el desempeño de sus funciones.

El tutor de acogida **facilitará principalmente la información que no sea la puramente formal y tratará de resolver a su nuevo compañero las dudas que le vayan apareciendo**, favoreciendo con ello su integración y adaptación al puesto lo antes posible.

A la persona recién incorporada le serán de gran ayuda sus **consejos** sobre:



- ✓ Cómo desenvolverse en el edificio.
- ✓ Costumbres o tradiciones específicas.
- ✓ Términos especializados que más se emplean en la unidad organizativa.
- ✓ Tareas cotidianas y métodos principales de trabajo.
- ✓ Personas de contacto.

3. ¿QUÉ HACER EL PRIMER DÍA? ¿Y LOS SIGUIENTES?

Este primer día no ha de centrarse en inundar de información a la nueva persona sino en generar la conexión a través de una correcta acogida y acompañamiento, la visita al lugar físico del puesto de trabajo y la presentación del responsable de acogida y compañeros más próximos.

En coordinación con el responsable de acogida del servicio y la Unidad de Recursos Humanos correspondiente que formaliza la toma de posesión (Secretaría General Técnica, Secretaría de Distrito, Organismo Autónomo, ...), el tutor de acogida acudiría a recibir al nuevo compañero o compañera a la entrada de la instalación, le daría la bienvenida, le facilitaría las formas de contactarlo y le acompañaría a tener una entrevista de bienvenida formal con el responsable de acogida del servicio, tras la cual, convendría también que lo guiase en una primera visita general por las instalaciones.

- ✓ Habrá de acompañar a esta persona al **control de seguridad** para que le den las indicaciones necesarias de acceso al edificio y horarios o bien, asegurarse de que ya ha pasado por él y recibido la información.
- ✓ El tutor verificará que su nuevo compañero ya dispone del “Manual de Bienvenida al Ayuntamiento de Madrid” y le facilitará la forma de obtenerlo en caso de que aún no lo tenga.
- ✓ Tras la entrevista de bienvenida con el responsable de acogida del servicio, y en coordinación con este, lo guiará en una **visita por las instalaciones** de su lugar de trabajo, para que la persona de nueva incorporación pueda situarse y conocer:



- La ubicación física de su puesto de trabajo.
- Los accesos del edificio y aparcamientos en su caso.
- Los puntos de encuentro en caso de emergencias.
- Dónde están ubicados los puntos de uso diario tales como aseos, máquinas expendedoras, fotocopiadoras e impresoras, zonas comunes, vestuarios, otros espacios, puntos de reciclado... y todo aquello que se considere de interés para conocer bien el centro de trabajo.

- ✓ Durante el recorrido del primer día, el tutor le podrá presentar fundamentalmente a las personas más cercanas del equipo de trabajo y a aquellas otras con las que más frecuentemente se relacionará de otras unidades organizativas, si las hubiera, y dónde están situadas por si necesitase de su ayuda.



La gente nueva entra con mucho entusiasmo
¡Se deben aprovechar esos aires renovados
para generar buen ambiente en el equipo!

- ✓ En la hora del desayuno o descanso de este primer día, sería bueno que el tutor **acompañe** al nuevo funcionario o se asegure de que pasa este tiempo con alguien del equipo más cercano. Así podrá conocer las costumbres desde el primer momento y empezar a ser uno más.



- ✓ En las instalaciones donde la persona vaya a estar sola la mayor parte de la jornada, será especialmente recomendable indicarle muy claramente los medios de comunicación con el tutor de acogida y con otras personas que puedan servirle de ayuda en cada ocasión. Incluso invitarle a participar en otros canales informales de comunicación del equipo.

Los días posteriores...

- ✓ Se aprovechará para que conozca a otras personas con quien, desde la experiencia del tutor de acogida, se considera que deberá tratar.



- ✓ En estos tiempos en los que en muchas unidades hay **jornadas de teletrabajo**, es importante hacer un seguimiento de las distintas personas y equipos para asegurarse que el nuevo compañero va conociendo a todos, al principio de manera presencial, después mediante las herramientas de comunicación digital implantadas en el Ayuntamiento y que estén a disposición de los usuarios de la unidad organizativa de destino.

- ✓ El tutor de acogida irá ayudando a que aprenda más sobre la unidad organizativa de destino y, desde su experiencia, cómo desenvolverse de manera eficiente en el puesto de trabajo asignado.
- ✓ Le aclarará asimismo las dudas sobre normas básicas, horarios, etc., o le dirigirá hacia quien se las pueda resolver.

Las siguientes semanas...



- ✓ El apoyo y guía del tutor de acogida será clave para afianzar el aprendizaje sobre la organización y para **resolver las diferentes dudas** que se le vayan presentando al nuevo compañero, en cuanto a herramientas de trabajo, maneras de solicitar recursos, formación, herramientas digitales, otros materiales, formatos utilizados, modo de relacionarse, y otras cuestiones que, aun respondidas en la documentación que tiene disponible o a través de las explicaciones previas del tutor, aún no ha tenido tiempo de asimilar completamente.



El tutor puede mostrarse como ejemplo de actuación en la solución de actividades cotidianas y solicitar al nuevo compañero que reproduzca el mismo caso por sí mismo.



El empleo de ejemplos del día a día y contemplar la forma práctica de cómo resuelve situaciones cotidianas alguien con mayor conocimiento concreto de la documentación, procedimientos de la unidad y situaciones reales es un importante aliado de la integración eficiente.

- ✓ Por otro lado, es muy probable que la persona recién incorporada tenga nuevas ideas, ya que vendrá con **otra mentalidad, conocimientos o experiencia** y el apoyo del tutor de acogida será inestimable para canalizar esas posibles iniciativas o propuestas.

4. ¿QUÉ DEBE HACER EL TUTOR DE ACOGIDA DENTRO DE TRES MESES?

Cuando pasen **tres meses** de la incorporación del nuevo compañero...



- ✓ Pasado ya este periodo, el tutor de acogida y el nuevo compañero o compañera tendrán una **pequeña reunión informal** en la que podrán intercambiar impresiones sobre cómo ha sido el proceso de incorporación, y si han echado algo de menos dentro de este programa de acogida.
- ✓ El tutor de acogida debería **ponerse en contacto con la DG de Planificación de RRHH**, a través del correo sdesarrollopersonal@madrid.es, ya que será muy valioso escuchar sus ideas y el desarrollo de su experiencia para mejorar el programa y facilitar la adaptación de otras personas que vayan incorporándose al Ayuntamiento.
- ✓ Superado el período de los primeros 90 días se considera que el nuevo funcionario habrá adquirido la autonomía suficiente y no sería necesario el seguimiento formal del tutor en el marco del Programa de Acogida.



- ✓ Durante este tiempo, el tutor de acogida habrá sido de gran ayuda en la acogida e integración en el Ayuntamiento de su tutelado. Gracias a su labor la nueva incorporación habrá podido adaptarse a su puesto, al equipo y a su lugar de trabajo de manera efectiva y autónoma.
- ✓ El tutor de acogida habrá sido un elemento clave en la vida profesional de la persona recién incorporada y así lo recordará por mucho tiempo.

5. DECÁLOGO DEL TUTOR DE ACOGIDA

El tutor de acogida lleva a cabo una aportación muy valiosa en la integración efectiva del talento de las nuevas incorporaciones tanto en la cultura del Ayuntamiento de Madrid como de las unidades organizativas de destino.

Algunos **consejos** para el éxito de su misión, que quizá ayuden son:



- 1) Preguntarse uno mismo qué hubiese sido útil en su primer día y ofrecerlo al nuevo compañero, en lo que sea posible.
- 2) Ponerse en el punto de vista del tutelado.
- 3) Ser amable.
- 4) Mostrar cercanía en la conversación.
- 5) Ser positivo.
- 6) No transmitir prisas, tener paciencia.
- 7) Escuchar activamente a la nueva incorporación.
- 8) Interesarse por él o ella (de manera prudente).
- 9) No predisponer al nuevo compañero; emplear objetividad.
- 10) Aprovechar la energía positiva que traen las personas recién incorporadas.

