

## ÍNDICE

1. Introducción .....	7
2. El primer día de trabajo .....	13
2.1. Sin manual de acogida .....	15
2.2. Con manual de acogida .....	17
3. Mensaje de bienvenida del Presidente o Director General .....	21
4. Organigramas .....	27
4.1. Organigrama general .....	29
4.2. Organigrama departamental .....	30
4.3. Organigrama inter-departamental .....	31
5. El segundo día de trabajo.....	33
5.1. Sin manual de acogida .....	35
5.2. Con manual de acogida.....	37
6. Manual de archivo.....	47
6.1. Índice del archivo .....	50
6.2. Registro del archivo.....	53
6.3. Tipos de archivo .....	55
7. El tercer día de trabajo .....	59
7.1. Sin manual de acogida .....	61
7.2. Con manual de acogida.....	64
8. Gestión del conocimiento .....	67
8.1. Diálogo, comunicación y participación.....	70
8.2. Detección de necesidades .....	72
8.2.1. Ejemplo de análisis DAFO individual y departamental	73
8.3. Gestión del flujo de la información.....	75
8.3.1. Tipos de manual de acogida .....	80
8.3.1.1. Ventajas e inconvenientes de cada uno .....	81
8.3.1.2. Barreras de la gestión del conocimiento .....	83
9. El cuarto día de trabajo .....	89
9.1. Sin manual de acogida .....	91
9.2. Con manual de acogida.....	94
10. Formularios de solicitud y plantillas .....	97

10.1. Formularios de solicitud .....	99
10.2. Plantillas.....	104
11. El quinto día de trabajo .....	109
11.1. La Dirección aprueba la elaboración del manual de acogida.	111
12. Manuales de procedimiento.....	115
12.1. Departamental .....	117
12.2. Recepción y centralita .....	120
12.3. Nuevas tecnologías y sistemas de gestión de la empresa....	122
12.4. Temporalidad .....	124
12.4.1. Contratos temporales de corta duración .....	125
12.4.2. Contratos por obras y servicios .....	126
12.5. Proveedores estratégicos/no estratégicos .....	128
13. Atención al cliente .....	135
13.1. Atención telefónica.....	137
13.2. Correspondencia escrita.....	140
13.3. Política de fidelización .....	141
13.4. Política de reclamaciones.....	144
13.5. Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de carácter personal (LOPD) .....	146
14. Buenas prácticas en la oficina.....	151
15. Normativa laboral.....	157
16. Infracciones y sanciones .....	163
17. Prestaciones sociales .....	167
18. Medio ambiente .....	171
19. Qué comunicar al departamento de recursos humanos (adminis- tración o gerencia) .....	175
20. En caso de emergencia .....	179
21. Nuestras instalaciones .....	183
22. Sucursales y delegaciones .....	187
23. Responsabilidad social corporativa .....	191
24. Consejos de utilidad para rentabilizar su manual de acogida .....	195
24.1. Errores más comunes .....	197
24.2. Sugerencias .....	198
25. Bibliografía .....	199