



**Helduak
Zabaltzen**

Proceso de acogida

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

ONGIZATE, GAZTERIA ETA
ERRONKA DEMOGRAFIKOAREN SAILA

DEPARTAMENTO DE BIENESTAR,
JUVENTUD Y RETO DEMOGRÁFICO

¿Qué es el proceso de acogida?

El proceso de acogida puede ser entendido como todo aquello que **ocurre desde que una persona se pone en contacto con el centro social hasta que se tramita la inscripción.** Este periodo, que puede ser variable en duración, principalmente se caracteriza por un intercambio de información o de datos concretos, es decir, la persona aporta la documentación requerida para hacerse socia y el centro ofrece información sobre lo que se hace en el mismo.

Este proceso, tradicionalmente, se ha dado de manera muy informal y, generalmente, por parte de algún miembro de la junta, en el caso de los centros con asociación. Por lo general, una persona se encarga de recoger la información básica (DNI, número de cuenta, teléfono...) y resolver dudas concretas. El nivel de formalidad de este encuentro varía en función de diversos factores, pero en esencia, se trata de compartir un breve espacio de tiempo para ese intercambio de información y realización de estas gestiones.



¿Por qué es tan importante?

Conviene tener presente la importancia de este primer contacto, ya que es el inicio de una relación, en este caso entre la persona y el centro, y por tanto, es una **oportunidad para lograr un buen vínculo** y favorecer otras **formas de relacionarse que fomenten la implicación y participación** de la nueva persona socia.



Ejercicios

Ejercicio 1.- ¿Cómo es nuestro proceso de acogida?

Antes de continuar, proponemos un breve ejercicio para reflexionar acerca del proceso de acogida en el centro:

CARACTERÍSTICAS DEL PROCESO DE ACOGIDA ACTUAL

Pensemos en algunas de las características de este proceso que hemos dividido en tres ámbitos: quién, cómo y dónde y qué. Para ello, proponemos responder las siguientes preguntas sobre cómo es actualmente el proceso:

¿QUIÉN?

- ¿Quién hace la acogida?

- ¿Cómo se escoge esta persona?

¿CÓMO Y DÓNDE?

- ¿Cómo se acuerda la cita?

- ¿Dónde se realiza este encuentro?

- ¿Cuánto suele durar?

¿QUÉ?

- ¿Qué información se recoge?

- ¿Dónde se recoge?

- ¿Qué información se le da a la nueva persona socia?

Ejercicios

Ejercicio 2.- ¿Cómo valoramos este proceso?

Ahora que ya se ha desarrollado una reflexión inicial y ya se tienen definidas algunas características del proceso de acogida, proponemos hacer una valoración de este proceso.

VALORACIÓN DEL PROCESO DE ACOGIDA ACTUAL

Para hacer una valoración inicial del proceso de acogida actual, tomaremos como punto de partida los objetivos por los que lo hacemos. Por tanto, nos preguntamos:

¿QUÉ OBJETIVO(S) DEBE TENER UN PROCESO DE ACOGIDA? ¿PARA QUÉ LO HACEMOS?

*Incluir todos los objetivos del proceso de acogida que se consideren.

- Objetivo 1:
- Objetivo 2:
- Objetivo 3:
- ...



Algunos ejemplos de objetivos podrían ser:

- Informar de lo que se necesita para que una persona sea socia del Centro.
- Informar de las actividades que se realizan.
- Informar de las formas de participación y organización del Centro.
- Recoger la información de la persona para realizar las gestiones necesarias para que pueda ser socia.
- Conocer sus intereses y necesidades para recomendarle actividades que puedan ser de su interés.
- Conocer sus talentos que puedan servir para aportar en el Centro.
- Promover su integración en el Centro.
- Facilitar el acceso a nuevas personas de diferentes generaciones.
- Dar a conocer el centro.
- Etc.

Ejercicios

Ejercicio 2.- ¿Cómo valoramos este proceso?

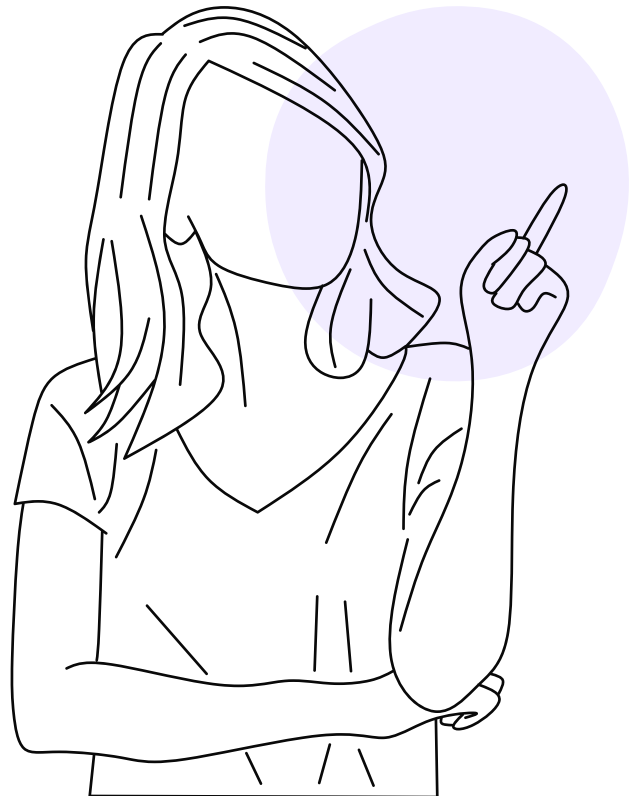
Una vez definidos los objetivos del proceso de acogida, nos podemos preguntar:

¿EN QUÉ MEDIDA SE CUMPLEN EN LA ACTUALIDAD?

Para esta reflexión proponemos valorar el grado en el que, cada una de las características analizadas en el ejercicio anterior, se ajustan al objetivo, señalando "sí" o "no" en la columna de la derecha.

En caso de que se haya anotado más de un objetivo para el proceso de acogida, se debe hacer este ejercicio por cada uno de ellos.

Este análisis ayuda a ver en qué se debería incidir más a la hora de transformar el proceso de acogida para que cumpla con los objetivos planteados.



	Sí	No
¿El proceso de acogida favorece que se cumplan los objetivos deseados ?		
Objetivo 1		
Objetivo 2		
Objetivo 3		
Etc.		
¿La/s personas/s que realiza/n la acogida conocen estos objetivos para poder efectuarla de la forma más óptima?		
¿El espacio en el que se da el encuentro favorece que se cumplan los objetivos?		
¿La duración de este encuentro favorece que se cumplan los objetivos?		
¿La información que se recoge favorece que se cumplan los objetivos?		
¿En qué medida la información que se le da a la nueva persona socia favorece que se cumplan los objetivos?		
¿La herramienta en el que queda recogida la información favorece que se cumplan los objetivos? (hoja, plantilla, registro informático...)		

¿Cómo mejorar este proceso?

El nivel de formalidad puede variar en función del tipo de centro, de la persona que hace la acogida, de la persona nueva que llega... No obstante, existen algunas claves con las que resulta más fácil **aprovechar este momento y generar un clima cómodo** para un primer contacto, como, por ejemplo:

- Concertar la cita con **tiempo** suficiente por ambas partes.
- Dar a conocer el **lugar y hora exactos**.
- Acordar o comentar la **duración** aproximada del encuentro.
- Identificar **personas claves para hacer la acogida** (otra persona socia, persona de la junta directiva, profesional de dinamización...) en función del tipo de encuentro que se quiera diseñar.

Otra clave para facilitar este vínculo deseado se basa, en gran medida, en el **intercambio de información** que se da en estos encuentros. Por un lado, es un espacio idóneo para que la nueva persona socia exprese cuáles son **sus intereses, aficiones o motivaciones para acercarse al centro**.



Asimismo, la persona del centro que hace esta acogida, además de estos datos, puede recoger información relacionada con las **habilidades y conocimientos de la persona**.

Toda esta información es clave para que el centro se ajuste a la realidad de las personas que acuden a él, es decir, que a la hora de seleccionar y desarrollar actividades o servicios,

se proponga una oferta acorde con los gustos, intereses de las personas, así como con los compromisos que cada una quiera adquirir.

Por tanto, se trata de **aprovechar al máximo este encuentro para recoger información más allá de los datos básicos de la persona para favorecer otro tipo de vínculo**, diferentes formas de participar y relacionarse y, a su vez, para **ofrecer a la nueva persona socia información relevante sobre todo el funcionamiento del centro** y facilitar, así, una relación más basada en la reciprocidad. En este sentido, las claves podrían resumirse de la siguiente manera:

- **Recoger información** más allá de la básica: intereses, aficiones, habilidades, conocimientos...
- **Preguntar por las motivaciones** de la persona para acceder al centro
- **Conocer en qué le gustaría participar** y qué compromisos querría adquirir
- **Dar información sobre el centro incluyendo:** servicios y actividades, propósito del centro, pagos y costes, formas de participar en el centro, colaboración con agentes,...



¿Cómo lo han hecho otros centros?

Eibar, como municipio que participó en el piloto de la aproximación urbana del proyecto de Helduak Zabaltzen, trabajó en la modificación del proceso de acogida de sus centros, a través del grupo motor que se creó para este proyecto. Este trabajo se llevó a cabo con el apoyo y conocimiento de BIZAN, por lo que parte de la propuesta de proceso de acogida de los centros de Eibar, se basa en cómo se hace desde la [Red de centros BIZAN de Vitoria-Gasteiz](#).

En este caso, se decidió hacer el proceso de acogida de la siguiente manera:

Acordar cita

Se decidió añadir cierto nivel de formalidad al encuentro simplemente acordando el lugar y hora de cita con antelación. La acogida se llevaría a cabo en el mismo Centro Social.

Seleccionar una persona para hacer la acogida

Dado que se trata de un encuentro en el que se establece una conversación y un vínculo entre la nueva persona socia y el centro, se consideró importante pensar en quién podría hacer esta acogida. Es decir, alguien que pudiera hacer que ese momento se desarrollara con un clima acogedor que facilitara que la persona se sintiera cómoda para dar y recibir toda la información que se comparte.

Ficha de acogida

Para recoger toda la información, más allá de la básica (DNI, teléfono, número de cuenta...) se diseñó una ficha de acogida en la que, además de esos datos personales, se recoge otro tipo de información.

Esta ficha está formulada en modo de entrevista con preguntas que se deben ir haciendo a lo largo de ese primer encuentro. No obstante, no está diseñada para que se hagan las preguntas en ese orden obligatoriamente, sino que se trata tan solo de una guía. De hecho, se propuso hacer esas preguntas en el orden que se viera más adecuado en cada caso. Además, para que la entrevista no resultara excesivamente fría para la persona, se planteó que la recogida por escrito de las respuestas se hiciera tras la reunión y no durante esta.

La última pregunta está formulada para recoger la forma en la que a la persona le gustaría apoyar en el centro, es decir, cómo quiere participar y en qué quiere comprometerse. Esta pregunta resulta clave para recoger las diferentes formas de participar y promoverlas y, además, para conocer el grado de compromiso que podría asumir la persona. No obstante, esta pregunta también se plantea con la posibilidad de que se realice en otro momento y no obligatoriamente en esa misma primera reunión, en caso de que se valore que para la persona pueda llegar a ser invasiva o muy directa o que, incluso, aún no sepa en qué quiere apoyar por falta de conocimiento acerca de lo que se hace en el centro (Ver: herramienta “[Ficha de acogida](#)”).

Manual

Por último, se elaboró un manual de los Centros Sociales de Eibar con dos objetivos principales: aunar toda la información importante de cada centro social del municipio y explicar el nuevo modelo de centros, así como las diferentes formas de participar en ellos.

En primer lugar, estos son algunos de los datos que se recogen sobre cada centro:

- Horario
- Dirección
- Datos de contacto
- Servicios de cada centro con sus horarios

En segundo lugar, en lo que al modelo de centro se refiere, se detallan las características del nuevo modelo, su funcionamiento y estructura. Asimismo, se explica cómo se puede participar o colaborar en los centros sociales.

Ejercicios

Ejercicio 3.- ¿Mejoramos nuestro proceso de acogida?

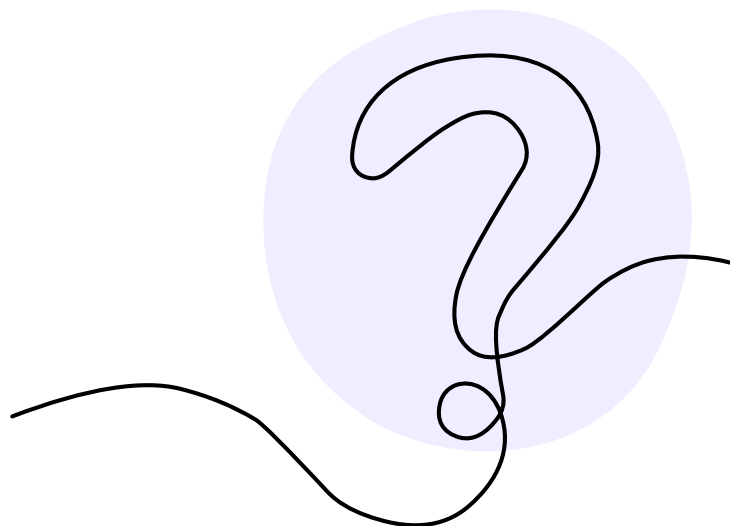
Después de haber leído las potencialidades del proceso de acogida, las claves para mejorarlo y el ejemplo de Eibar, volvemos a plantear una reflexión acerca del proceso de cada centro.

En este paso, se pretende aportar algunos aspectos concretos de cada uno de los ámbitos (quién, cómo y dónde y qué) que se consideran que se deberían cambiar para mejorar el proceso de acogida y facilitar, así, que la entrada de nuevas personas socias favorezca su participación en el centro y la vinculación con el mismo.

TRANSFORMACIÓN DEL PROCESO DE ACOGIDA

Si nos planteáramos mejorar el proceso de acogida, ¿qué aspecto concreto cambiaríamos? ¿Qué cambiaríamos del “quién”, “cómo y dónde” y del “qué”? ¿Cómo lo cambiaríamos? ¿Cuál sería la propuesta concreta?

El ejercicio consiste en rellenar la tabla respondiendo las preguntas para cada uno de los ámbitos (quién, cómo y dónde y qué) tal y como muestra el siguiente ejemplo:



	¿Qué cambiaríamos?	¿Cómo lo cambiaríamos? ¿Cuál sería la propuesta concreta?
Quién	<i>Cada vez hace la acogida una persona distinta</i>	<i>Que hubiera una o dos personas encargadas de hacer la acogida. De esta forma la información que se daría en la reunión con las nuevas personas socias sería siempre la misma y se recogería todo de la misma forma. Estas personas ejercerían un rol claro siguiendo los objetivos establecidos para la acogida.</i>
Cómo y dónde		
Qué		



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

ONGIZATE, GAZTERIA ETA
ERRONKA DEMOGRAFIKOAREN SAILA

DEPARTAMENTO DE BIENESTAR,
JUVENTUD Y RETO DEMOGRÁFICO