



**issa**

INTERNATIONAL SOCIAL SECURITY ASSOCIATION  
ASSOCIATION INTERNATIONALE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE  
ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL  
INTERNATIONALE VEREINIGUNG FÜR SOZIALE SICHERHEIT

# Buenas Prácticas en la Seguridad Social

Buena práctica implementada desde: 2016

---

## **Elaboración de un código sobre diversidad y creación de la “herramienta respeto”**

Certificado de mérito con mención especial, Premio de Buenas Prácticas de la AISS –  
Concurso Europa 2019

Oficina Nacional del Empleo  
Bélgica

## **Resumen**

*La Oficina Nacional del Empleo (Office national de l'emploi – ONEM) tiene la misión de gestionar los regímenes del seguro de desempleo, por una parte, y de interrupción de la trayectoria laboral (licencia parental, etc.), por otra. Al igual que la mayoría de instituciones de seguridad social, se enfrenta a una gran variedad de beneficiarios y de agentes.*

*La ONEM creó en 2016 una herramienta de referencia por lo que respecta a la diversidad: el Código sobre diversidad. En este código se recopilan normas concretas sobre el comportamiento que deben adoptar los agentes en sus relaciones con los compañeros y los beneficiarios teniendo en cuenta sus diferencias: idioma, edad, género, color de la piel, confesión, orientación sexual, condición social y discapacidad.*

*Este código materializa el compromiso de la institución en materia de diversidad y de lucha contra la discriminación.*

*Con objeto de aplicar el código en la organización, la ONEM ha elegido un enfoque original e innovador que se basa sobre todo en el teatro corporativo y los serious games (o juegos formativos, que consisten en aplicar un enfoque pedagógico a través del juego). El proyecto ha sido galardonado con el Diversity Award (premio a la diversidad) 2016, que se concede a la mejor práctica en el ámbito de la diversidad de la administración pública federal belga.*

## **Asunto o desafío**

***¿Qué asunto o desafío abordaba su buena práctica? Sírvase describirlo brevemente.***

La Oficina Nacional del Empleo tiene la misión de gestionar los regímenes del seguro de desempleo, por una parte, y de interrupción de la trayectoria laboral (licencia parental, etc.), por otra. Al igual que la mayoría de las instituciones de seguridad social, se enfrenta a una gran variedad de beneficiarios y de agentes. Más de un millón de personas, de casi todas las nacionalidades del mundo, reciben todos los años asignaciones a cargo de la ONEM, y en la Oficina trabajan 3 100 colaboradores, originarios de 47 países diferentes.

El Código sobre diversidad garantiza que todos los agentes de la ONEM hagan gala de “profesionalidad” por lo que respecta a la diversidad en su puesto de trabajo.

Con la elaboración y aplicación de este código, la ONEM deseaba abordar un triple desafío. La Oficina quería materializar su compromiso en favor de la diversidad y luchar contra la discriminación. Además, se trataba de ofrecer a los directivos y los agentes un marco de referencia que les permitiese respetar la diversidad a través de las competencias y conductas de los agentes. Por último, se pretendía informar a los agentes sobre la política de diversidad de la ONEM.

Conviene añadir que la ONEM dispone también de un código deontológico desde hace mucho tiempo, el cual, sin embargo, no incluye normas tan precisas y concretas sobre diversidad.

## Abordar el desafío

*¿Cuáles eran los principales objetivos del plan o estrategia para abordar el asunto o desafío? Enumere y describa brevemente los principales elementos del plan o estrategia, con especial hincapié en sus características innovadoras y los efectos buscados o esperados.*

Elaboración del Código sobre diversidad: 40 agentes procedentes de las distintas oficinas y de la administración central participaron de forma voluntaria en la creación del Código sobre diversidad. Los participantes, acompañados de un consultor externo, se centraron en lo siguiente:

- la actitud que querían adoptar en la ONEM frente a las diferencias en el lugar de trabajo: idioma, edad, género, color de la piel, confesión, orientación sexual, condición social y discapacidad;
- el comportamiento que se esperaba de cada colaborador a este respecto en su relación con los compañeros y los beneficiarios.

El fruto de estas reflexiones se recopiló y convirtió en una serie de normas de conducta concretas, que adoptaron la forma de un sencillo código de 18 páginas ilustrado mediante ejemplos.

Consolidación del Código sobre diversidad:

- desarrollo de la “herramienta Respeto” (juego formativo) para interiorizar de forma lúdica las normas del Código sobre diversidad. Este juego se concibió de forma interna, pero fue desarrollado por una empresa especializada;
- teatro corporativo dirigido a la línea de mando;
- realización de un concurso sobre diversidad;
- sugerencia de objetivos de desarrollo en el marco del ciclo de evaluación.

## Metas

*¿Cuáles eran las metas cuantitativas y/o cualitativas o indicadores clave del desempeño que se establecieron para el plan o estrategia? Sírvase describirlos brevemente.*

- Elaboración de un Código sobre diversidad.
- Desarrollo de la “herramienta respeto”, basada en un juego formativo.
- Formación de 68 agentes, que se propusieron como “acompañantes” de la “herramienta respeto”.
- Participación de 377 directivos de la organización en el teatro corporativo.
- Organización de 159 sesiones de sensibilización sobre la diversidad, en las que se usó la “herramienta respeto”, en las oficinas y la administración central. En total, participaron 1 392 agentes en las sesiones.
- Participación de 720 agentes en el concurso sobre diversidad.



*Un equipo de colaboradores interioriza las normas del Código sobre diversidad jugando con la “herramienta respeto” (juego formativo).*

## Evaluación de los resultados

*¿Se ha evaluado la buena práctica? Sírvase suministrar datos sobre el impacto y los resultados de la buena práctica comparando los objetivos con el desempeño real, indicadores de antes y después y/u otros tipos de estadísticas o mediciones.*

Los resultados de la encuesta de satisfacción realizada en septiembre de 2018 a los agentes de la ONEM muestran un nivel de satisfacción elevado por lo que respecta a las “relaciones interpersonales”. La pregunta sobre los contactos positivos con los compañeros obtuvo un 95,8 por ciento de satisfacción. La relativa a la igualdad de trato obtuvo un 88,2 por ciento de satisfacción. La pregunta sobre las personas de confianza de la organización en el marco de la lucha contra las conductas negativas obtuvo un 84,4 por ciento de satisfacción.

En 2018 no se presentó ninguna solicitud de intervención psicosocial formal.

Por último, en 2017, el 98,5 por ciento de los visitantes se mostraron satisfechos o muy satisfechos por lo que respecta a la acogida dispensada en la ONEM. En 2018 no se presentó ninguna denuncia por discriminación por parte de los asegurados en contra de la ONEM ante los órganos competentes.

## Lecciones aprendidas

*A partir de la experiencia de la organización, mencione hasta tres factores que considera indispensables para reproducir esta buena práctica. Cite hasta tres riesgos que surgieron o podrían surgir en la implementación de esta práctica. Sírvase explicar brevemente estos factores y/o riesgos.*

Factores de éxito:

- la movilización y el compromiso de los agentes que participaron en la redacción del Código sobre diversidad y en lo que atañe al acompañamiento de las sesiones de sensibilización con la herramienta Respeto;
- el enfoque innovador utilizado para consolidar el Código sobre diversidad en la organización, esto es: el teatro corporativo y el juego formativo;
- el apoyo de la línea de mando y la colaboración adecuada entre los diferentes servicios internos involucrados en la aplicación del Código sobre diversidad (Centro Nacional de Formación, Unidad de Diversidad, Dirección de Comunicación, etc.).

Riesgos:

- la dificultad de redactar un código con normas de conducta sencillas en un ámbito delicado y en ausencia de modelos;
- la falta de comunicación respecto del valor añadido que ofrece un Código sobre diversidad en la organización;
- la falta de apoyo por parte de los agentes en las acciones de sensibilización.