

## **BANCO DE INNOVACIÓN EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**

**TÍTULO:** Curso de atención al público culturalmente diverso, la iniciativa pionera de la Seguridad Social para la igualdad y la no discriminación

### **INFORMACIÓN INICIAL:**

**PROBLEMA:** A raíz de la integración de España, en el espacio de libre circulación de personas instaurado por las normas europeas y, asimismo, del aumento de la proporción de población extranjera en España, se plantea la cuestión de los parámetros y referentes culturales que condicionan la interacción entre los servicios administrativos de atención al público y la población de origen inmigrante.

**SOLUCIÓN GLOBAL:** En este sentido, la formación continua de los empleados públicos constituye una variable de primera importancia en punto a la calidad de los servicios de atención al público prestados por la Administración y, en particular, por la Seguridad Social. Por ello, la Dirección Provincial de Madrid del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) consideró conveniente que el personal de atención al público contase con la oportunidad de asistir al curso formativo “*Atención al público culturalmente diverso*”. Con ello se pretende que los trabajadores del INSS perfeccionen sus competencias y sus técnicas de interacción con la población de origen inmigrante, a fin de que las eventuales barreras culturales que puedan sobrevenir en el curso de ese contacto directo puedan superarse fácilmente y contribuir a la mejor prestación de los servicios encomendados a la Seguridad Social.

**COSTE APROXIMADO:** Costes variables incurridos en razón del diseño y planificación del curso, de la elaboración de sus materiales y de la contratación de las personas encargadas de su impartición.

**TERRITORIO:** Comunidad de Madrid.

**PÚBLICO DESTINATARIO:** Empleados públicos de los servicios administrativos que tienen encomendada la atención al público. La buena práctica ha sido desarrollada con empleados del Instituto

Nacional de la Seguridad Social, pero nada impediría, a priori, su extensión a otros servicios administrativos de la Administración General del Estado que también tengan atribuida la atención al público.

**ENTIDAD QUE LA HA LLEVADO A CABO:** Dirección Provincial de Madrid del Instituto Nacional de la Seguridad Social de Madrid.

**DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA O PROGRAMA:** Las Administraciones Públicas constituyen un órgano plenamente inserto en la sociedad, puesto que muchas de las funciones que tienen encomendadas implican una provisión directa de servicios y atención de signo diverso a la población. Como tales sujetos de marcada dimensión social, las evoluciones que experimente la sociedad que les sirve de referencia les afectan de pleno, de suerte que las Administraciones públicas deben acompañar su actuación a los cambios sociales.

Entre los aspectos más prominentes del cambio experimentado por la sociedad española en las últimas décadas, y en particular desde el inicio del tercer milenio, se encuentra el del aumento del peso poblacional de las personas de nacionalidad extranjera. Este fenómeno, registrado, entre otros, por los datos del Instituto Nacional de Estadística, conlleva la coexistencia, en la sociedad española, de personas provenientes de universos culturales diversos y la correlativa presencia de prácticas culturales de distinto signo. Dentro del territorio nacional, la Comunidad de Madrid destaca, tal y como se desprende de esos mismos datos, y debido a que alberga un área metropolitana de gran proyección económica, como uno de los espacios geográficos con mayor presencia de población extranjera.

En este contexto, el Instituto Nacional de la Seguridad Social se erige en uno de los puntales de la vertiente social y prestacional de las Administraciones Públicas (INSS), puesto que la cobertura de contingencias sociales y profesionales mediante prestaciones patrimoniales públicas constituye uno de las más habituales esferas de contacto entre ciudadanos y Administraciones Públicas. Más concretamente, la Dirección Provincial del INSS en Madrid, al operar sobre un trasfondo social con una mayor presencia de población extranjera, experimenta de manera más intensa la distancia cultural que, en ocasiones, puede surgir en el trato directa con esta fracción de la población.

Habida cuenta de todo ello, la Dirección Provincial del INSS en Madrid consideró que era conveniente perfeccionar los conocimientos del personal de la organización dedicada a la atención directa al público,

especialmente al procedente de culturas diferentes, y ello tanto más cuanto que más de la mitad del personal del INSS en Madrid tiene por cometido principal dicho trato directo con el público. Así, se resolvió impartir el curso “*Atención al público culturalmente diverso*” a los trabajadores de la organización.

En línea con los postulados del INSS, que considera la formación como un valor estratégico clave para el desarrollo de su misión, el objetivo principal del curso radicó en mejorar las competencias profesionales del personal de atención al público y, en particular, en adquirir recursos específicos para el desarrollo de esa actividad en relación con la población inmigrante, que, como se ha señalado, constituye una porción significativa de los usuarios del INSS en la Comunidad de Madrid.

El contenido del curso se vertebraba en torno a un eje principal, consistente en que los profesionales de la información público reajustasen y enriqueciesen sus competencias en relación con este segmento de sus usuarios, y constaba de una serie de módulos: “Cultura, diversidad cultural y multiculturalidad, aproximación conceptual”; “La competencia profesional intercultural”; “La comunicación intercultural y las barreras que la dificultan”; “Gestión de conflictos multiculturales en la atención al público”; y “Gestión del estrés y autocontrol en los conflictos multiculturales en la atención al público”.

**OBSTÁCULOS SUPERADOS** : Entre las barreras y resistencias que se pretenden superar mediante este curso, puede destacarse las barreras culturales naturales que pueden experimentarse entre personas provenientes de distintos lugares, así como fenómenos derivados de la misma como las incomprensiones, equívocos y desconfianzas. El objetivo consiste en superar estas barreras o distancias culturales mediante un mejor conocimiento de las culturas ajenas y un desarrollo de las técnicas y recursos existentes para el acercamiento entre personas con distintos parámetros de referencia culturales y sociales.

**IMPACTO:** Con arreglo a la concepción de esta buena práctica que albergaba la Dirección Provincial del INSS, la evaluación y la medición cuantitativa del impacto del curso formativo formaba parte integral de la misma. Por ello, la organización efectuó un seguimiento plurianual del grado de satisfacción de los usuarios en relación con los servicios de atención al público. Empleando métodos como el denominado Modelo de

Kirkpatric y Philips, concluyó que la percepción de la calidad de los servicios había mejorado significativamente tras la realización del curso “Atención al público culturalmente diverso”.

Asimismo, los trabajadores que habían participado en las diversas ediciones del curso cumplieron un cuestionario a efectos de averiguar su grado de satisfacción con el mismo. Los resultados del cuestionario arrojan un alto grado de satisfacción con el mismo en extremos tales como los contenidos, la metodología, la calidad de los materiales y la aplicabilidad práctica de los conocimientos adquiridos.

Por su parte, la Dirección Provincial de Madrid ha recibido solicitudes de otras Direcciones Provinciales que aspiran a poder replicar cursos análogos a este en sus respectivos servicios, lo cual da cuenta de la percepción positiva del mismo que se ha difundido en el seno de la organización.

Por último, esta buena práctica fue acreedora del Accésit Premio Ciudadanía de los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública, en la convocatoria correspondiente al año 2016.

### **CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN Y REFERENCIA TEMPORAL:**

#### **1. Fase de diagnóstico.**

Partiendo de la celebración de un seminario de buenas prácticas que contó con la participación de expertos provenientes de otros países, se emprendió el proceso de diseño y elaboración de la iniciativa formativa y de sus contenidos.

#### **2. Fase de publicación del manual del Proyecto.**

Una vez alcanzado un cierto grado de madurez, la iniciativa se plasmó por escrito en un Manual que recogiese de manera estructurada los contenidos, los objetivos y los parámetros de impartición del curso.

#### **3. Fase de realización de la acción formativa.**

Finalmente, se procedió a impartir el curso a los empleados públicos interesados en cursarlo.

---

En total, el intervalo entre el comienzo del diseño de la buena práctica y la celebración de la primera edición del curso es de entre 12 y 18 meses.

## DOCUMENTACIÓN DE CONSULTA Y APOYO:

El informe detallado de presentación de la buena práctica puede encontrarse en las páginas 193 a 205 del siguiente documento: [https://www.mptfp.gob.es/dam/es/portal/funcionpublica/gobernanza-publica/calidad/conocimiento/LIBRO\\_PREMIOS\\_2016.pdf.pdf](https://www.mptfp.gob.es/dam/es/portal/funcionpublica/gobernanza-publica/calidad/conocimiento/LIBRO_PREMIOS_2016.pdf.pdf).