



LA TRAMPA DE LA AUTOMATIZACIÓN

POBREZA Y DISCRIMINACIÓN EN EL ESTADO DE BIENESTAR DE SERBIA

**** RESUMEN EJECUTIVO ****

**AMNISTÍA
INTERNACIONAL**



Amnistía Internacional es un movimiento integrado por 10 millones de personas que activa el sentido de humanidad dentro de cada una de ellas y que hace campaña en favor de cambios que permitan que todo el mundo disfrute de sus derechos humanos. Nuestra visión es la de un mundo donde quienes están en el poder cumplen sus promesas, respetan el derecho internacional y rinden cuentas. Somos independientes de todo gobierno, ideología política, interés económico y credo religioso, y nuestro trabajo se financia principalmente con las contribuciones de nuestra membresía y con donativos. Creemos que actuar movidos por la solidaridad y la compasión hacia nuestros semejantes en todo el mundo puede hacer mejorar nuestras sociedades.

© Amnesty International 2023

Salvo cuando se indique lo contrario, el contenido de este documento está protegido por una licencia 4.0 de Creative Commons (atribución, no comercial, sin obra derivada, internacional), <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/legalcode.es>

Para más información, visiten la página Permisos en nuestro sitio web: www.amnesty.org. El material atribuido a titulares de derechos de autor distintos de Amnistía Internacional no está protegido por esta licencia.

Publicado originalmente en 2020

por Amnesty International Ltd.

Peter Benenson House, 1 Easton Street
London WC1X 0DW, Reino Unido

Índice: EUR 70/7443/2023 SPANISH

Idioma original: Inglés

amnesty.org

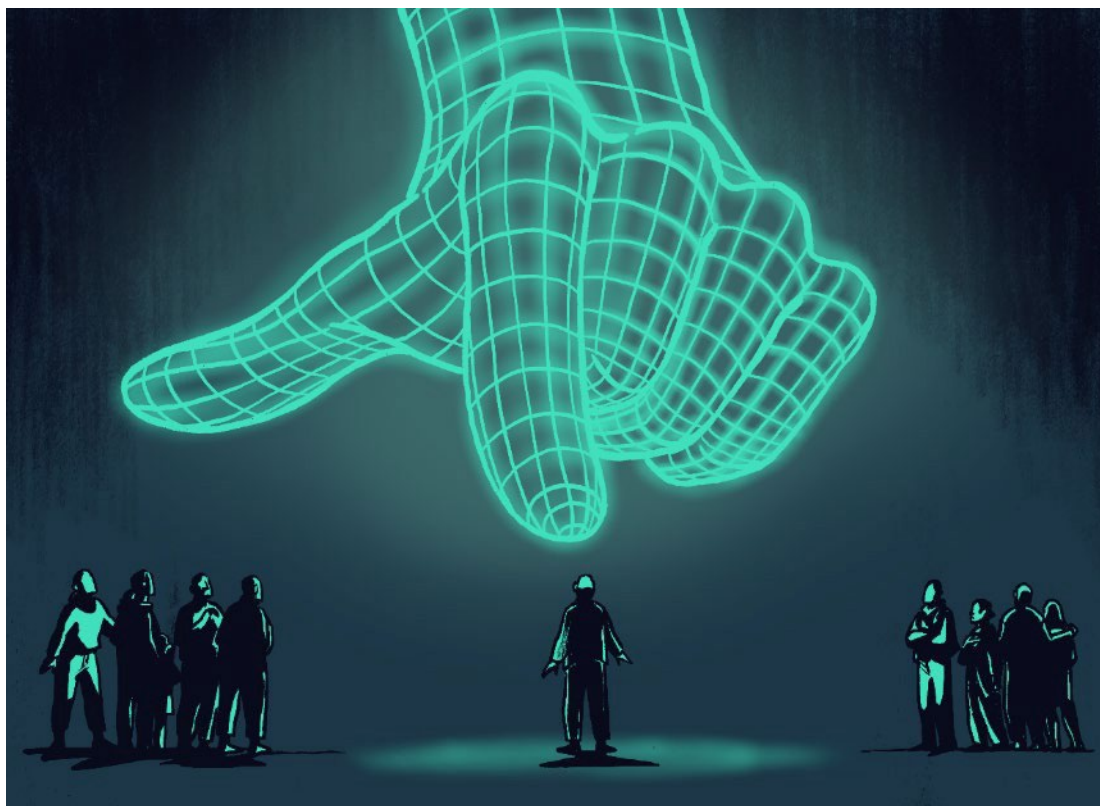


Foto de portada: Ilustración de una madre con su hijo en brazos mirando una pantalla en la que aparece la lista de solicitantes a quienes se ha denegado asistencia social. © Simina Popescu

**AMNISTÍA
INTERNACIONAL**



RESUMEN EJECUTIVO



© Simina Popescu

En marzo de 2023, Bogdan intentó renovar la asistencia social de la que dependían tanto él como su familia, con cuatro hijos pequeños. En vez de recibir la ayuda que tan desesperadamente necesitaban, le dijeron que tenía “demasiado dinero” en su cuenta bancaria. “Es ridículo. Ni siquiera tengo cuenta bancaria, y 90.000 dinares serbios (770 euros) es una cantidad enorme de dinero”, dijo. “Intenté informarme en el Centro de Trabajo Social sobre esa [cuenta] bancaria, pero no fueron capaces de responderme. Dijeron que era asunto mío conseguir la documentación que confirmara que la información no era correcta”. Cuando Amnistía Internacional lo entrevistó, Bogdan estaba intentando reunir pruebas de que no tenía ninguna cuenta bancaria ni los fondos que figuraban a su nombre para poder volver a solicitar asistencia social, sin la cual su familia se veía sumida en una profunda crisis. “Siempre hemos vivido modestamente y sin lujos, pero ahora ni siquiera podemos comprar comida”, le dijo a Amnistía Internacional.

Bogdan ha sido una de las miles de personas que posiblemente han perdido la asistencia social tras la entrada en vigor, en marzo de 2022, de la ley de la tarjeta social, que introdujo la automatización en el proceso de determinación del derecho de las personas a diversos programas de asistencia social.

La espina dorsal de la ley de la tarjeta social es el registro de dicha tarjeta: un sistema integral de información centralizado que utiliza la automatización para consolidar los datos personales —y otros datos de quienes solicitan y reciben ayuda social— procedentes de una serie de bases de datos oficiales del gobierno. Además de la agregación de datos, el registro incorpora la toma de decisiones semiautomatizada en la evaluación de la elegibilidad para recibir asistencia social y señala los casos que requieren la revisión de asistentes sociales. Lo más interesante para esta investigación es que el registro crea una notificación de alerta roja en los casos en los que identifica una discrepancia entre los datos que ha agregado y los criterios de elegibilidad con el fin de activar una revisión urgente por parte de un trabajador o trabajadora social.

Aunque el gobierno serbio presentó la ley de la tarjeta social como una herramienta que permitiría una prestación más justa y eficaz de la asistencia social, la ley ha tenido el efecto contrario. De hecho, la introducción de la tecnología en un sistema de asistencia social de por sí insuficiente ha agudizado las lagunas preexistentes y ha restringido aún más el acceso de las personas a la seguridad social.

Aunque no están claras las cifras exactas de denegaciones de prestaciones debidas específicamente al nuevo sistema, las propias cifras del gobierno muestran que en agosto de 2023 había 176.000 personas con derecho a prestaciones en el sistema, lo que supone 35.000 menos que en marzo de 2022, cuando entró en vigor la ley. Esta cifra no incluye la totalidad de quienes perdieron la asistencia social debido a fallos en la aplicación de la ley de la tarjeta social, pero apunta a una tendencia continua a la baja en el número de personas que reciben esta asistencia. La drástica reducción del número de personas beneficiarias tras la entrada en vigor de la ley contrasta con las obstinadamente elevadas tasas de pobreza absoluta de Serbia, que se sitúan en el 7% de la población total. Esto significa que casi medio millón de personas viven por debajo del umbral de pobreza —12.500 dinares serbios (106 euros) al mes— y no pueden cubrir sus necesidades básicas.

Antes de que se implantara el registro de la tarjeta social, quienes solicitaban ayuda tenían que reunir un gran número de documentos para demostrar su derecho a los distintos programas de protección social. Aunque el nuevo sistema automatizado ha aliviado en cierta medida la carga administrativa de sus solicitantes, ha introducido una serie de obstáculos nuevos que dificultan el acceso a la asistencia social, especialmente en el caso de las comunidades marginadas, y ha sumido a algunas personas aún más en la pobreza al negarles ayudas fundamentales.

Este informe forma parte de una investigación más amplia de Amnistía Internacional sobre el uso de tecnologías automatizadas o algorítmicas en el sector público y sus consecuencias para los derechos humanos. Se basa en una investigación documental exhaustiva, una revisión de los expedientes de cinco personas que estaban en proceso de apelación y entrevistas en profundidad con 21 personas beneficiarias de asistencia social en Serbia, todas las cuales habían perdido la ayuda tras la entrada en vigor de la ley de la tarjeta social. Amnistía Internacional también habló con asistentes sociales, autoridades del gobierno y representantes de la sociedad civil.

UN SISTEMA DE ASISTENCIA SOCIAL DE POR SÍ INSUFICIENTE

Incluso antes de la implantación del registro de la tarjeta social, el sistema de asistencia social de Serbia no era el más adecuado. La asistencia social sólo se presta a personas y hogares que cumplen estrictos requisitos de elegibilidad relacionados con la situación de desempleo, los ingresos y el patrimonio. Algunos de los requisitos, entre ellos un umbral de ingresos extremadamente bajo de 11.445 dinares serbios (97 euros) —que está incluso por debajo del nivel de pobreza absoluta— son tan restrictivos que, combinados con otras condiciones, dejan fuera de la cobertura de asistencia social a unas 250.000 personas que viven en la pobreza, a pesar de que necesitan la ayuda. Quienes tienen derecho a asistencia social reciben una cantidad mensual que no es suficiente para mantenerse fuera de la pobreza. La cuantía de la asistencia social económica en 2023 se fijó en unos 11.445 dinares serbios (97 euros) por persona, lo que significa que estaba tanto por debajo del umbral de pobreza absoluta como del salario mínimo mensual, fijado en 53.000 dinares serbios (460 euros).

EL PAPEL DEL BANCO MUNDIAL

El Banco Mundial lleva mucho tiempo desempeñando un papel clave en la transición económica de los Balcanes Occidentales, incluida Serbia, con especial atención a las reformas integrales de los sistemas de protección social de estos países. El establecimiento de registros sociales se ha convertido en un elemento central de los esfuerzos del Banco por promover una focalización más eficaz de la pobreza, con el fin de que los sistemas de seguridad social sean “más justos, más sostenibles, más eficaces y con mayor capacidad para responder a las necesidades de las personas”. En Serbia, el Banco Mundial financió en 2021 el establecimiento del registro de la tarjeta social como parte de un préstamo más amplio de 82.600.000 euros para el sector público.

Sin embargo, a pesar de que, como institución de la ONU, tiene la responsabilidad de garantizar que sus proyectos no afecten negativamente al disfrute de los derechos humanos por parte de las personas, no está claro si el Banco, en este caso, ha llevado a cabo un ejercicio de diligencia debida durante la planificación y el diseño del proyecto para identificar posibles riesgos para los derechos humanos y poner en marcha medidas de mitigación adecuadas. Amnistía Internacional se ha puesto formalmente en contacto con el Banco Mundial en cinco ocasiones, pero no había recibido respuesta en el momento de la publicación de este informe.

MARCO JURÍDICO

En este informe se ha constatado que la introducción del registro de la tarjeta social ha repercutido negativamente en los derechos de las personas a la seguridad social, la igualdad y la no discriminación, el recurso y la información. Se trata de derechos que se fundamentan en instrumentos internacionales y regionales clave que Serbia ha ratificado, como el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC), el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (PIDCP) y el Convenio Europeo de Derechos Humanos (CEDH).

Las obligaciones de Serbia en materia de derecho a la seguridad social incluyen garantizar que la ayuda social sea adecuada en términos de cantidad y duración para que todas las personas puedan ejercer su derecho a la protección y asistencia familiar, a un nivel de vida adecuado y a un acceso adecuado a la asistencia sanitaria.

Antes de la introducción del registro de la tarjeta social, ni la cuantía ni la duración de la ayuda eran suficientes, situación que el nuevo sistema ha agravado al retirar rápidamente y, en ocasiones, por error, ayudas esenciales de la seguridad social. Además, la ley de la tarjeta social no proporciona acceso a un derecho de recurso adecuado, tal como garantiza el CEDH, ni acceso a su derecho a la información, reconocido por el PIDCP.

Por último, el derecho a la igualdad y a la no discriminación es una de las piedras angulares del marco internacional de derechos humanos. La investigación de Amnistía Internacional reveló que la introducción del registro de la tarjeta social no cumplía las obligaciones de Serbia no sólo de prevenir la discriminación, sino también de adoptar medidas positivas para lograr una igualdad sustancial en la que todo el mundo disfrute de sus derechos en la misma medida. En el contexto de la seguridad social, los Estados deben proteger contra la discriminación directa e indirecta, por ejemplo, abordando las leyes y prácticas que parecen neutrales a primera vista pero que tienen un efecto desproporcionado sobre los grupos marginados.

CONCLUSIONES CLAVE

Las conclusiones de este informe indican que, en lugar de subsanar las deficiencias del sistema de asistencia social, el registro de la tarjeta social hizo operativas las restrictivas condiciones de elegibilidad existentes y exacerbó la exclusión, lo que ha perjudicado especialmente a la población romaní y a las personas con discapacidad. Estas conclusiones son coherentes con las investigaciones que documentan los perjuicios de la automatización de la asistencia social en otros lugares. Cuando se impone en un sistema de asistencia social sin salvaguardias significativas, la automatización a menudo equivale a un medio de control de elegibilidad intrusivo y perjudica desproporcionadamente a grupos ya de por sí marginados.

DATOS INCORRECTOS

El registro de la tarjeta social suele basarse en datos incorrectos sobre los ingresos y el patrimonio de quienes perciben prestaciones. En algunos casos documentados para este informe, las personas perdieron la asistencia social porque los datos de origen recogidos por el registro eran completamente incorrectos, ya que tergiversaban su situación de ingresos o les atribuían ingresos que nunca habían tenido.

Por ejemplo, en febrero de 2023, Mirjana perdió repentinamente a su hija y no podía hacer frente a los gastos del funeral. Una organización serbia de derechos humanos le ingresó 20.000 dinares serbios (unos 170 euros) en su cuenta bancaria en concepto de ayuda para sufragar los gastos del funeral. Este dinero quedó marcado al instante en el registro de la tarjeta social como ingresos, y el Centro de Trabajo Social local informó a la beneficiaria de que ya no cumplía los requisitos para recibir asistencia social. En el mismo mes, por tanto, Mirjana perdió a su hija y la ayuda social mensual de la que tanto dependía. Gracias a la asistencia jurídica gratuita, pudo recurrir con éxito su expulsión del sistema al segundo intento. Sin embargo, el proceso duró meses, durante los cuales no recibió ninguna ayuda económica del Estado.

Mirjana fue una de las numerosas personas cuyos datos se clasificaron incorrectamente, por lo que se quedó sin asistencia social. En un sistema que depende tanto de los datos para determinar la elegibilidad de las personas, la exactitud de esos datos es esencial para garantizar un resultado correcto y justo. Sin embargo, las autoridades serbias no han hecho lo suficiente para garantizar que todas las bases de datos utilizadas se ajusten a las normas y contengan información precisa, lo que ha dado lugar a que el registro de la tarjeta social prive arbitrariamente a las personas de las prestaciones.

PROBLEMAS DE INTEGRIDAD DE LOS DATOS DE LAS COMUNIDADES MARGINADAS

No se trataba sólo de que algunos de los datos del registro de la tarjeta social fueran inexactos o estuvieran incorrectamente clasificados, sino que el sistema depende en gran medida de los datos en bruto sobre los activos, lo que es motivo de preocupación en cuanto a la integridad de los datos, especialmente cuando éstos se refieren a comunidades marginadas. Algunas personas perdieron la ayuda social porque se

descubrió que tenían varios automóviles registrados a su nombre, a pesar de que los habían vendido como chatarra años antes.

En toda Serbia, con el fin de evitar el pago de impuestos, los vendedores de chatarra no suelen transferir a su nombre los títulos de propiedad de los automóviles que compran a la población romaní, lo que en algunos casos se traduce en la pérdida de asistencia social. Antes de la introducción del registro de la tarjeta social, los trabajadores y trabajadoras sociales podían ejercer cierto grado de discrecionalidad y sabían que los registros sobre la propiedad de los vehículos eran probablemente poco fiables, pero el nuevo sistema ha reducido drásticamente la posibilidad de tener en cuenta el contexto y de realizar evaluaciones sobre el terreno. En su lugar, este sistema se basa únicamente en datos que a menudo no logran captar la complejidad de la vida de las personas.

En una entrevista con Amnistía Internacional, Dinko, integrante de una familia de nueve miembros, en la que figuran su esposa, cinco hijos y su padre y su madre ancianos, relató cómo en abril de 2023 el personal del Centro de Trabajo Social le dijo que su familia ya no podía recibir prestaciones sociales porque en el registro de la tarjeta social figuraba que su padre poseía dos automóviles. Dinko explicó que los automóviles, matriculados a nombre de su padre en 2013 y 2016, nunca estuvieron en condiciones de circular y habían sido vendidos como chatarra hacía muchos años. Desafortunadamente, el padre de Dinko nunca dio de baja oficialmente los vehículos porque no sabía que era necesario hacerlo o que podía afectar a la asistencia social. Como consecuencia, la familia de Dinko pasó meses de graves dificultades económicas, ya que no sólo perdieron la asistencia social, sino también otras ayudas complementarias, como el acceso al comedor popular.

¿SESGO DE AUTOMATIZACIÓN?

Aunque el registro de la tarjeta social no toma decisiones sobre la elegibilidad para recibir asistencia social, Amnistía Internacional entrevistó a personas beneficiarias que afirmaron que los servicios sociales atribuían las decisiones al “nuevo sistema” e insistieron en que no podían contradecir ni anular las notificaciones que apuntaban a lo que, según su experiencia, era claramente un error. Según se desprende de las entrevistas, la respuesta más frecuente de los trabajadores y trabajadoras sociales fue: “No puedo hacer nada, es el nuevo sistema de Belgrado el que decide”. Esto, unido a la falta de formación de estos profesionales para que puedan utilizar el sistema como una ayuda en lugar de remitirse a sus resultados a fin de mitigar los posibles sesgos de la automatización, hace temer que la ley de la tarjeta social haya cambiado significativamente el papel que desempeñaban antes, que ya no pueden o no tienen la facultad de utilizar su propio juicio a la hora de evaluar si los datos de elegibilidad son correctos o reflejan con exactitud las condiciones socioeconómicas de cada solicitante.

CAMBIOS EN EL SEGUIMIENTO EXCLUSIVO DEL SISTEMA QUE PUEDEN PROVOCAR LA PÉRDIDA DE LA AYUDA

El diseño del registro de la tarjeta social no parece permitir la introducción de nueva información que garantice que las personas beneficiarias cuyas circunstancias hayan empeorado con respecto al mes anterior reciban la totalidad de la protección social a la que tienen derecho. El registro de la tarjeta social se actualiza automáticamente de forma periódica, aunque parece que da prioridad al seguimiento de los cambios que se producen en la situación de los hogares, lo que se traduce en la pérdida o reducción de la asistencia social y no en un aumento de la elegibilidad. Por ejemplo, si el registro determina que una persona ha obtenido ingresos adicionales en el último mes, la señalará rápidamente para que la investigue un trabajador o trabajadora social, que probablemente la excluirá de la ayuda social o reducirá la cuantía que recibe. Sin embargo, si la misma persona no obtiene los mismos ingresos en el mes siguiente, el registro no le restablecerá las prestaciones de forma inmediata o automática, puesto que ya no se encuentra en el sistema. Aunque esta característica es claramente beneficiosa para el presupuesto del gobierno, supone una carga adicional para quienes tienen que volver a presentar una solicitud para que se les restablezcan las prestaciones. También va en contra del objetivo del gobierno de garantizar una prestación de asistencia social más justa y mayor inclusión.

REGISTRO DE LA TARJETA SOCIAL QUE HACE OPERATIVAS LAS RESTRICCIONES VIGENTES PARA RECIBIR ASISTENCIA SOCIAL

Amnistía Internacional entrevistó a personas que perdieron la asistencia social después de que el registro de la tarjeta social les señalara por tener unos ingresos que las situaban por encima del umbral mínimo. Sin embargo, estos ingresos se referían con frecuencia a las modestas cantidades que las personas obtenían recogiendo y vendiendo materias primas secundarias para complementar las bajas cuantías de la protección social, insuficientes para cubrir sus necesidades básicas. Estos ingresos eran a menudo tan insignificantes e irregulares que difícilmente podrían haber cambiado de forma considerable la situación económica de las personas para situarlas por encima del umbral de la pobreza.

Aunque el sistema de asistencia social existente ya penalizaba a las personas que intentaban salvar la distancia entre la asistencia social y el coste real de la vida, el registro de la tarjeta social ha convertido los datos en absolutos, con lo que se elimina toda discrecionalidad que pudieran ejercer los trabajadores/as sociales al evaluar las solicitudes y se produce una rápida pérdida de asistencia social.

EFECTO DISCRIMINATORIO

El registro de la tarjeta social corre el riesgo de perjudicar desproporcionadamente a la población romaní, las personas con discapacidad y otras comunidades marginadas, que están sobrerrepresentadas en el sistema de asistencia social y se ven más penalizadas por los problemas de calidad de los datos. Las autoridades presentaron el registro a Amnistía Internacional como una solución técnica neutra, pero en la práctica no puede aislarse del contexto social e histórico en el que se introduce. En lugar de tener en cuenta los retos a los que se enfrentan estas comunidades y aliviarlos, el nuevo sistema ha creado otra barrera para acceder a las ayudas y ha reforzado la discriminación estructural.

La consolidación de datos sin procesar y a menudo no representativos sobre las comunidades marginadas somete a estas comunidades a una evaluación arbitraria de la elegibilidad. El proceso deja completamente de lado el hecho de que algunas personas no pueden mantener fácilmente sus asuntos administrativos y sus archivos en orden y actualizados debido a una combinación de condiciones de vida precarias, baja alfabetización o alfabetización digital, así como desconfianza en los poderes.

Las autoridades no tomaron ninguna medida especial para garantizar que las personas y comunidades afectadas tuvieran información sobre cómo funcionaba el nuevo sistema y cómo afectaría a las condiciones de elegibilidad para la asistencia social. La introducción de un sistema que utiliza muchos datos sin una campaña de información previa dirigida a estos grupos y sin las salvaguardias adecuadas contra posibles discriminaciones perjudicará inevitablemente a algunas comunidades, como la romaní. El hecho de que las autoridades no hayan identificado, prevenido y mitigado los posibles nuevos obstáculos al acceso puede equivaler a discriminación indirecta.

FALTA DE RECURSO

El tiempo que se tarda en ser readmitido en el sistema de asistencia social contrasta con la rapidez con que se pierden las prestaciones. El mecanismo de apelación y revisión de casos no ofrece un recurso significativo y eficaz. Las personas que pierden la ayuda social disponen de quince días para presentar un recurso, un plazo que a muchas les parece demasiado corto como para permitirles reunir toda la documentación justificativa necesaria para presentar el recurso con éxito. Quienes no cumplen el plazo de quince días se ven en la obligación de esperar tres meses antes de volver a solicitar la ayuda, independientemente de su derecho o necesidad de asistencia social. La opacidad del funcionamiento del registro de la tarjeta social, junto con la falta de información sobre cómo se tomó una decisión en su caso, tiene un efecto disuasorio sobre las personas que presentan recursos.

FALTA DE TRANSPARENCIA

El Ministerio de Trabajo no ha hecho público el modo en que funciona el registro de la tarjeta social, ni ha facilitado el acceso a evaluación alguna que se haya realizado hasta la fecha sobre los riesgos que conlleva para los derechos humanos. Amnistía Internacional cree que para determinar si el sistema está produciendo resultados discriminatorios es necesario revisar los casos que el registro de la tarjeta social ha señalado para someterlos a investigación desde que se implantó.

Actualmente, dada la falta de transparencia, no es posible realizar ningún análisis del funcionamiento del registro, lo que socava el compromiso de Serbia con el principio de transparencia en los asuntos públicos y supone un obstáculo para garantizar una rendición de cuentas efectiva. De hecho, disponer de más detalles sobre el registro de la tarjeta social también permitiría a las comunidades afectadas y a la sociedad civil en general supervisar su funcionamiento, detectar problemas a tiempo y ejercer su derecho a interponer recursos y evaluar la eficacia del sistema. Asimismo, un mayor grado de transparencia que permitiera la rendición de cuentas, la introducción de mejoras y la comprensión del sistema contribuiría a generar confianza en el sistema y su funcionamiento.

Cuando contactamos con las autoridades serbias para obtener una respuesta, éstas rechazaron las conclusiones de este informe. Sus respuestas se reflejan, cuando es pertinente, en el texto íntegro del informe.

CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES

La introducción de nuevas tecnologías, incluida la toma de decisiones semiautomatizada, debe evaluarse primero para determinar sus riesgos y daños potenciales. Esto implica realizar evaluaciones adecuadas y sólidas sobre el impacto del sistema en los derechos humanos a lo largo de todo su ciclo de vida, desde su diseño hasta su despliegue, pero también consultar a las comunidades que se verán afectadas por él. Cualquier cambio derivado del sistema debe comunicarse de forma clara y accesible. Los sistemas que no puedan implantarse de conformidad con los derechos humanos no deben implementarse en absoluto.

La lista completa de recomendaciones está disponible en el informe.

PRINCIPALES RECOMENDACIONES AL GOBIERNO SERBIO:

- Aumentar urgentemente la cuantía de la asistencia social a fin de que sea suficiente para garantizar el derecho a un nivel de vida adecuado.
- Eliminar todos los criterios de elegibilidad restrictivos y discriminatorios que impiden a las personas que viven en la pobreza extrema acceder a la asistencia social, incluido el aumento del umbral mínimo de ingresos para tener derecho a asistencia social.
- Garantizar que quienes solicitan asistencia social reciben información clara y accesible sobre cómo se toman las decisiones sobre sus casos, cómo pueden recurrir dichas decisiones, y garantizar que los solicitantes reciben apoyo para presentar recursos.
- Implementar un control y una supervisión independientes del registro de la tarjeta social.
- Llevar a cabo un amplio programa de divulgación entre las comunidades marginadas afectadas que reciben asistencia social para informarles sobre las condiciones de elegibilidad, los procedimientos, así como sobre la mayor importancia de un buen mantenimiento de los archivos y su impacto en la evaluación de la elegibilidad.

PRINCIPALES RECOMENDACIONES AL BANCO MUNDIAL:

- Llevar a cabo y compartir de forma pública una evaluación independiente del impacto del registro de la tarjeta social de Serbia sobre los derechos humanos y sugerir medidas correctoras en caso de que existan riesgos para los derechos humanos.
- Realizar y publicar auditorías de los registros sociales financiados por el Banco Mundial y garantizar que dichas auditorías evalúan el índice de exclusión; las causas de dichos errores; las medidas de mitigación; y el acceso a recursos, es decir, la capacidad de impugnar las decisiones de elegibilidad.

**AMNISTÍA
INTERNACIONAL ES UN
MOVIMIENTO GLOBAL DE
DERECHOS HUMANOS.
LAS INJUSTICIAS QUE AFECTAN
A UNA SOLA PERSONA NOS
AFECTAN A TODAS LAS DEMÁS.**

CONTÁCTANOS



info@amnesty.org



+44 (0)20 7413 5500

ÚNETE A LA CONVERSACIÓN



www.facebook.com/AmnestyGlobal



[@Amnesty](https://twitter.com/Amnesty)

LA TRAMPA DE LA AUTOMATIZACIÓN

POBREZA Y DISCRIMINACIÓN EN EL ESTADO DE BIENESTAR DE SERBIA

La introducción de la tecnología en los sistemas de protección social se presenta a menudo como una forma de mejorar el acceso de las personas a los servicios y de aumentar la eficacia. Sin embargo, como demuestra el ejemplo del registro de la tarjeta social en Serbia, al introducir la automatización en un sistema de seguridad social ya de por sí inadecuado sin abordar antes las deficiencias existentes y la discriminación estructural, se agravarán y afianzarán estos problemas y se socavarán aún más el derecho de las personas a la seguridad social. Desde que se implantó, el registro de la tarjeta social en Serbia ha tenido como consecuencia que posiblemente miles de las personas más marginadas del país hayan perdido una asistencia social de vital importancia. Al no existir las debidas salvaguardias, las personas de comunidades marginadas, como la población romaní y las personas con discapacidad, se han visto afectadas de forma desproporcionada.

Las conclusiones de este informe indican que la incorporación de tecnología debe supervisarse cuidadosamente para comprender sus riesgos. Es fundamental que los gobiernos lleven a cabo evaluaciones sólidas de los derechos humanos a lo largo del ciclo de vida de estos programas sociales y pongan en marcha medidas de mitigación eficaces. No debe implantarse ningún sistema que afecte negativamente a los derechos humanos.

Las instituciones financieras internacionales, como el Banco Mundial, deben tomarse en serio sus responsabilidades y garantizar que la financiación o el apoyo técnico proporcionados a los programas que pretenden incorporar la tecnología a la protección social no vulneren los derechos humanos.