

Mind the People: Automating Social Security – Spanish Transcript and Summary

(Note: This transcript was AI-generated using [NoteGPT](#). Transcripts may include inconsistencies or errors and some sentences have been condensed.)

Resumen

Duduetsang Mokoele y Elizabeth Raiters habla sobre los desafíos del Subsidio SRD en Sudáfrica, destacando problemas de accesibilidad, confianza y fallas sistémicas que afectan a los beneficiarios.

Puntos clave

-  Contexto global: Aumento de la dependencia de algoritmos para decisiones de interés público en todo el mundo.
-  Subsidio SRD: Una respuesta de emergencia al COVID-19, destinada a apoyar en tiempos de alto desempleo.
-  Crisis del desempleo: La tasa de desempleo en Sudáfrica alcanza niveles alarmantes, afectando a millones de personas.
-  Sistema en línea: El proceso de solicitud del Subsidio SRD se hace completamente en línea, lo que causa problemas de accesibilidad para muchos.
-  Abogacía: Hash Pay the Grants defiende los derechos de los beneficiarios y se asegura de que sus voces sean escuchadas.
-  Problemas sistémicos: Los beneficiarios enfrentan rechazos injustos y procesos complicados, causando mucho sufrimiento.
-  Déficit de confianza: La falta de confianza en los sistemas gubernamentales dificulta la comunicación efectiva con los beneficiarios.

Perspectivas clave

-  Toma de decisiones algorítmica: Los gobiernos están utilizando cada vez más algoritmos para decisiones de seguridad social, lo que genera preocupaciones sobre la transparencia y la equidad. Esta dependencia a menudo lleva a que grupos marginados enfrenten barreras injustas.
-  Impacto del COVID-19: El Subsidio SRD se introdujo como una medida urgente durante la pandemia, pero su implementación ha puesto de manifiesto fallas sistémicas que afectan desproporcionadamente a los ciudadanos más pobres.
-  Alta tasa de desempleo: Con un desempleo que supera el 33%, es crucial contar con medidas de seguridad social efectivas como el Subsidio SRD para la supervivencia.

- 🖥️ Barreras digitales: El proceso de solicitud completamente en línea del Subsidio SRD excluye a muchos beneficiarios potenciales que no tienen acceso a la tecnología o a la alfabetización, agravando la desigualdad.
- ⚖️ Abogacía y apoyo: Organizaciones como Hash Pay the Grants brindan un apoyo crucial a los beneficiarios, actuando como intermediarios entre ellos y el gobierno, amplificando sus voces.
- ❤️ Costo emocional: La incertidumbre y la complejidad del proceso de solicitud del Subsidio SRD causan un sufrimiento emocional significativo a los beneficiarios, afectando su salud mental y bienestar.
- 🗝️ Erosión de la confianza: Los problemas persistentes con el Subsidio SRD, incluida la fraude y la falta de claridad, han llevado a un importante déficit de confianza entre los beneficiarios y las agencias gubernamentales, complicando los esfuerzos de reforma.

Transcript

00:16

Hola, muchas gracias por unirme a nuestra sesión sobre la automatización del Seguro Social. Me llamo Duduetsang Mokoelé y soy investigador interesado en el uso de la inteligencia artificial en el Seguro Social. Hoy me acompaña un activista y vicepresidente de #PaytheGrants. Mi interés en este caso de estudio es que es muy local y nacional, pero también tiene resonancia global. Cada vez más, a nivel mundial, vemos que los gobiernos...

00:56

Las agencias, junto con los socios del sector privado, están usando algoritmos para decidir quién recibe beneficios públicos y quién no. Esta investigación es posible gracias a la Fundación Mozilla, especialmente al programa Mozilla Africa Madi, que busca hacer un análisis muy enfocado en la comunidad y de base sobre el impacto de la IA en las comunidades. Antes de que empecemos con la sesión, permítanme compartir mi pantalla y darles una introducción un poco más detallada sobre qué es la subvención de alivio social por dificultades.

01:54

Voy a repasar rápidamente los cinco puntos clave que creo que le van a servir a la audiencia, especialmente a quienes no están familiarizados con el subsidio de alivio social por dificultades. Es importante mencionar que el subsidio SRD es la respuesta de emergencia del gobierno sudafricano a la pandemia de covid-19. El gobierno tuvo que

actuar rápido, y esa rapidez se nota en los tiempos de respuesta. El primer caso de la pandemia se detectó en Sudáfrica en marzo de 2020 y para mayo de 2020 ya estaba funcionando el sistema de SRD. En segundo lugar, según...

02:39

El estudio del ingreso nacional muestra que, en menos de seis meses de confinamiento en Sudáfrica, se perdieron diez años de empleo. Actualmente, para dar una idea de la magnitud de la crisis del desempleo en Sudáfrica, la última cifra está en un 33.5%, lo que equivale a alrededor de 8.4 millones de personas que están desempleadas. Pero si consideramos una definición más amplia de desempleo, incluyendo a aquellos que se han desanimado y han dejado de buscar trabajo, esa cifra de desempleo sería aún mayor.

03:16

ve a 42.6% y también en el contexto de este proyecto en particular, cuyo resultado principal es el documental de larga duración que se encuentra en uno de los enlaces de recursos en la página, y los miembros de la audiencia pueden verlo cuando estén tranquilos y en un momento que les convenga. Ese documental lo filmamos en su mayoría en la Provincia Noroeste, que es la región de Sudáfrica con la tasa de desempleo más alta, un impresionante 54.2%. En tercer lugar, creo que debemos dar...

03:58

El crédito del gobierno en esta parte del SRD Grand está abierto para sudafricanos desempleados de 18 a 16 años, refugiados, solicitantes de asilo, y también para otros titulares de permisos especiales. Lo importante de este grupo en particular es que, por lo general, no podrían recibir ningún beneficio en términos de una subvención social, ya que normalmente serían considerados por encima del rango de edad para beneficiarse de la subvención de apoyo infantil y, además, por debajo del umbral para recibir una subvención de pensión.

04:36

La subvención SRD se paga 370 Rand, lo que equivale a 21 dólares estadounidenses. Otro aspecto importante de la subvención SRD es que es un sistema de aplicación en línea, desde la revisión de la solicitud hasta la decisión, el pago y las apelaciones, todo se hace en línea. Como mostraré en la discusión, parece haber problemas sistémicos en cada etapa, de los cuales hablaremos con más detalle. Y por último, según la Agencia de Seguridad Social de Sudáfrica, que se encarga de implementar y administrar las ayudas sociales en el país, hay 8.5 millones de beneficiarios.

05:24

La gente recibe el subsidio cada mes, pero como las discusiones volverán a mostrar, hay una trampa en que los pagos son erráticos. Así que 8.5 millones de personas que reciben el subsidio y lo merecen no siempre tienen garantizado recibirlo el mes siguiente. Para dar un poco de contexto, creo que podemos empezar nuestras charlas. Elizabeth, muchas gracias por unirse a nosotros para esta discusión. Creo que es muy emocionante y también apropiado que estés aquí.

06:09

Lee las noticias, ya sea en periódicos o viendo el noticiero. #PaytheGrants está a la vanguardia de la lucha por los derechos de las personas que tienen dificultades para acceder a su subvención SRD. Creo que es importante tener contexto y comprensión sobre lo que llevó a la formación de #PaytheGrants. Buen día a todos, soy Elizabeth Raiters y soy la vicepresidenta de #PaytheGrants. También trabajo en la comunidad, así que colaboro con los beneficiarios a diario.

06:54

Lo que hacemos en GRS es ser el enlace entre los beneficiarios y Sasa, que es la organización de Desarrollo Social. Nosotros somos quienes resolvemos todas las dudas de los beneficiarios, las llevamos a Sasa y luego regresamos con las respuestas. Lo que pasó con las subvenciones fue que, después de que se introdujeron en 2020, el Gobierno intentó detenerlas tras el primer año, y fue en ese momento cuando se formó HTE por los beneficiarios, y empezaron a luchar por ello.

07:36

"Esto va a continuar, gracias. Creo que es importante que la audiencia sepa que #PaytheGrants se centra realmente en la base, no solo están abogando por los beneficiarios o solicitantes para que reciban la subvención, sino que en realidad fue iniciado por ustedes mismos como beneficiarios que luchaban por conseguir esas ayudas. Sí, para mí, todos somos beneficiarios; la mayoría de nosotros, los coordinadores de las diferentes provincias, de las nueve provincias de Sudáfrica, todos somos beneficiarios de la subvención SRD. Así que en realidad, todos lo somos."

08:20

"Hubo problemas y, bueno, algunos se solucionaron, pero algunos de nosotros seguimos siendo parte de la mayoría de beneficiarios que están siendo rechazados injustamente cada mes. Y, ya sabes, partiendo de eso, estas tecnologías están integradas en servicios como, por ejemplo, el Seguro Social, ya sea por los gobiernos que compran y co-diseñan

estas tecnologías o por los proveedores, que en su mayoría son del sector privado, que las diseñan y ayudan a administrarlas. Se publicitan como si fueran fáciles y simples."

09:04

y empoderar la idea es que, sabes, los sistemas van a ser más eficientes, la gente se sentirá empoderada porque tendrán el gobierno al alcance de la mano, por así decirlo. Desde el lado del marketing y las relaciones públicas, parece casi perfecto, pero ¿lo es? ¿Qué tan fácil es, por ejemplo, para alguien de las áreas rurales, de los township o de los asentamientos informales, navegar e interactuar con el sistema SRD? Este es en realidad uno de nuestros puntos más importantes en el caso que tenemos actualmente contra el gobierno.

09:46

No todos los beneficiarios son expertos en tecnología y, lamentablemente, la Beca SRD es solo en línea. Para acceder a la beca, primero necesitas tener un teléfono inteligente; en segundo lugar, tienes que tener datos y, además, debes ser bueno con la tecnología. Puede sonar fácil porque la SRD solo son 370 R, pero no es nada fácil, en realidad es una beca muy técnica. Hay muchos problemas que los beneficiarios ni siquiera saben que existen, y aquí es donde nosotros, como P, entramos.

10:30

Y creo que conecta bien con el tema de la agencia y el poder, o la asimetría de poder. Bueno, como mencioné en mis comentarios introductorios, se supone que es una herramienta de empoderamiento, ¿verdad? Y a menudo, en el campo, cuando hice estas entrevistas comunitarias para este proyecto, mucho del lenguaje y la actitud de los solicitantes o de los beneficiarios que estaban luchando era de desesperanza. Era como si no tuvieran fe ni entendieran el deseo de comprender. Créeme, eso está presente.

11:12

Entender cómo funciona el proceso y cómo se toman las decisiones, porque estás tratando con personas marginadas que no saben qué van a comer, ya sabes, situaciones de vida precarias y la lista sigue y sigue. Estás hablando con gente que tiene que lidiar con sobrevivir, y ni hablemos de prosperar. Entonces, desde tu experiencia como beneficiario en lucha, pero por miles de personas que dependen de #PaytheGrants para los subsidios, ¿qué dirías sobre eso en cuanto a las asimetrías de poder? Lo que diría es que...

11:50

En realidad, el SRD no es un subsidio del que los beneficiarios puedan depender, así que no puedes realmente decir que tienes poder, porque no sabes si lo vas a recibir un mes o si te lo van a negar. Ahora tenemos este problema de rechazos injustos, donde si un miembro de tu familia te ayuda con 100 rand para comida ese mes, definitivamente te van a negar el SRD. Y quiero decir, el SRD son 370 rand, ¡ustedes ni siquiera pueden!

12:30

sobrevivir con 370 R porque actualmente no tienen valor en Sudáfrica y creo que Elizabeth, tú tocaste un tema de política. Sé que #PaytheGrants paga las ayudas como uno de los institutos para la justicia económica y quizás la coalición del ingreso básico universal ha hablado mucho de esto. Cuando hablas de política, si miras la definición de ingreso, gran parte de los comentarios que recibí giraban en torno a qué es realmente el ingreso, solo porque tengo un cierto depósito o crédito en mi banco.

13:11

"El hecho de que haya una cuenta no significa que sea ingreso, como dijiste. Podría haber tomado dinero prestado de algún lado. Por eso estamos luchando esto en la corte, porque queremos que el gobierno defina qué es realmente ingreso. Si un familiar o un amigo te está ayudando, o si estás vendiendo algo de tu casa para poder comprar comida y el dinero se transfiere, ¿cómo eso se considera ingreso si no estás empleado? Ingreso significa que tienes un empleo, así que si no estás empleado..."

13:48

Y se supone que deberías estar recibiendo el SRD, ¿cómo puede el gobierno rechazarte por tener una fuente de ingresos alternativa? Además, me preocupa que, según lo que he visto, para los miembros de la audiencia que no lo sepan, deberías estar ganando menos de 624 Rand al mes, pero algunos solicitantes o beneficiarios que están pasando por dificultades han experimentado que incluso si lo que les depositan en sus cuentas está muy por debajo de 624 Rand, aún los marcan por la fuente de ingresos y podrían ser rechazados. Sí, definitivamente.

14:30

La vecina, su hijo vive en KwaZulu-Natal, así que si quiere mandarle dinero y ella no tiene cuenta bancaria porque es una señora mayor, yo, como vecino, le digo que puede usar mi cuenta bancaria. Eso me excluye del SRV ese mes, y aunque su familia la apoye, la verdad es que el tesoro es de 624 rand y los beneficiarios están recibiendo mucho menos, a veces es 100 rand, a veces 150 rand. Algunos beneficiarios ni siquiera están recibiendo nada.

15:09

ni siquiera tener una cuenta bancaria porque, como sabes, hay dos métodos de pago. Uno de esos métodos son los minoristas, como Pick and Pay, Shoprite y Checkers, donde los beneficiarios pueden ir a retirar el dinero. Luego está la opción de cargar un método de pago a tu cuenta bancaria personal. Pero, ¿cómo te pueden rechazar si ni siquiera tienes una cuenta bancaria? ¿De dónde está sacando Sasa esta información? Y creo que eso toca varios puntos.

15:48

"cosas como la confianza y la explicabilidad. Creo que la confianza, en sí misma, es bastante obvia, pero cuando hablamos de la explicabilidad de un sistema impulsado por inteligencia artificial, especialmente en este caso que estamos tratando con personas marginadas y la Seguridad Social, debería ser claro y explicado a los solicitantes exactamente por qué, en detalle, su solicitud no sería exitosa. Muy cierto, pero desafortunadamente, nuestra agencia no es muy buena comunicando lo que necesitan los beneficiarios."

16:30

Básicamente, no tengo información sobre la subvención SRD, y en realidad, la mayoría de los beneficiarios ni siquiera entienden el SRD porque es muy técnico y complicado. Como saben, la inteligencia artificial está tomando el control, y creo que ahí es donde surge el problema de los rechazos, porque parece que hay un grupo de beneficiarios que, desde 2022, aunque sus circunstancias siguen siendo las mismas, siguen recibiendo rechazos. Les llamamos el "botón de rechazo"; decimos que van a presionar el botón de rechazo, es como un sistema automatizado.

17:09

Ya están ahí con los números de identificación, solo están esperando a que el personal presione el botón. No es que realmente sepan cuál es tu situación financiera. Lo que estoy entendiendo de esta conversación es que hay una automatización de la Seguridad Social, y aunque parece que algo de la carga administrativa del lado de la agencia que implementa se ha reducido, parte de esa carga se está trasladando a estas comunidades marginadas, y esas cargas administrativas vienen en diferentes formas.

17:55

La charla que tuvimos sobre lo fácil que es entenderlo, que se podría etiquetar como el costo de aprendizaje, ¿verdad? La responsabilidad está en ti para que intentes navegar y aprender sobre el sistema. También creo que lo que #PaytheGrants ha dejado muy claro es la carga de los costos financieros, y parece casi, no sé, casi inmoral y contradictorio que

las personas con menos recursos se enfrenten a costos financieros durante el proceso de revisión de la solicitud. ¿Podrías, por favor, describir un poco más eso?

18:36

"El público, ¿cómo se llega a esto? Actualmente tenemos un proceso de verificación de identidad. Aquí, los beneficiarios realmente necesitan tener un smartphone con una buena cámara y acceso a internet. Además, como saben, la mayoría de los sudafricanos todavía tienen el libro de identificación verde. Lamentablemente, esto es reconocimiento facial, así que si tienes el libro de identidad verde en Sudáfrica, no puedes hacer la verificación de identidad. Necesitas ir a solicitar una tarjeta de identificación inteligente."

19:22

Te van a dar un monto de 370 R y necesitas ir a solicitar un ID de tarjeta inteligente, que cuesta 140 R, sin contar el transporte que los beneficiarios tienen que pagar para ir a solicitar el ID. Luego, también tienen que pagar transporte para ir a recoger el documento de identidad, porque sin ese documento no pueden hacer la verificación de identificación. Desafortunadamente, en junio de este año, más o menos un tercio de los beneficiarios tuvo problemas y se les bloquearon las ayudas de Sasa por falta de identificación.

20:07

La verificación, hasta hoy, hay algunos beneficiarios que en los últimos cuatro meses no han recibido la ayuda. Sus cuentas siguen bloqueadas y no tienen cómo desbloquearlas porque no tienen los fondos para solicitar una tarjeta de identificación. Eso cuesta alrededor de 370 R. ¿Qué se supone que deben comer los beneficiarios si tienen que gastar ese dinero solo en solicitar la ayuda? Y, ya que hablamos de costos, quizás deberíamos alejarnos un poco de este tema.

20:44

"Además de los costos financieros, también hay costos psicológicos. No estoy seguro de cómo se siente la audiencia mientras te escucha hablar. Mi experiencia en el campo me abrió los ojos y me tocó profundamente. Me encontré con personas que están en situación de angustia, lo que se llama alivio social del sufrimiento. Y hay que ser justos, porque esto funciona para algunas personas, ya sabes, para quienes tienen mejor acceso a internet y saben cómo moverse en el proceso de aplicación, etc. Así que sí, sí funciona."

21:22

O sea, aproximadamente 8.5 millones de personas reciben la ayuda cada mes, pero cuando hablamos de la mayoría de la gente, ya sabes, los más pobres de la sociedad, es

probable que te encuentres con un montón de personas que no tienen acceso a estos recursos. Así que vi mucho estrés, ya sabes, algunas palabras clave que salieron en el campo fueron ansiedad, estrés, agobio, irritante, y había una sensación de que era especialmente difícil, si no imposible, escapar de esto.

22:10

La precariedad, eso me quedó muy claro, y creo que con el detalle que estás dando sobre las experiencias de los solicitantes y los beneficiarios que están luchando, es una carga muy pesada. Entonces, ¿podrías profundizar un poco más sobre cuáles son algunos de los costos psicológicos para los solicitantes? Lo que está pasando aquí es que el daño emocional es muy, muy grave cuando se trata del SRD. El hecho de que la ayuda del SRD no sea permanente, y segundo, no es como nuestras ayudas estándar en Sudáfrica.

22:51

donde sabes que definitivamente vas a recibir la ayuda ese mes, así que si vivo en una comunidad donde la tasa de desempleo es muy alta y cada hogar aquí depende del sistema de Desarrollo Social en Sudáfrica, y que una madre venga a mí a llorar porque sus hijos no tienen comida porque le negaron la ayuda ese mes, el daño emocional es realmente muy grave. Todo esto es por la incertidumbre, y para mí también es muy estresante porque yo también soy beneficiario.

23:35

también siendo excluida cada mes de la gr, así que sé exactamente cómo se siente, pero ver a mi madre sentada con lágrimas sin saber a dónde ir, el daño emocional es muy grande con la ayuda del SRD, eso es cierto. Entonces, Elizabeth, creo que lo que realmente estamos hablando aquí es del diseño de los sistemas digitales públicos y cómo las personas los experimentan a un nivel muy personal. Pero, ya sabes, es real, así es como se desarrolla todo esto. Y quizás solo para aclarar a algunos miembros de la audiencia, es que no estamos...

24:21

Hablando de un sistema único, el algoritmo funciona de la siguiente manera: el solicitante ingresa sus detalles para que se revise la solicitud y lo que sucede es que los algoritmos se conectan con muchas bases de datos del sector privado y público. Solo después de eso se toma una decisión automatizada. Lo que realmente complica las cosas es que hay una lucha evidente en términos de interoperabilidad. Cuando decimos que un sistema es interoperable, nos referimos a eso.

24:59

la capacidad de los sistemas informáticos o software para intercambiar información y hacer uso de ella. Uno de los problemas que ha surgido al hablar de diseñar estos sistemas digitales públicos en asociaciones del sector público y privado es el tema de las bases de datos inexactas. Mencionaste que las verificaciones de disponibilidad de subvenciones se hacen mensualmente, pero resulta que algunas de estas otras bases de datos contra las que se revisa la solicitud de alguien no necesariamente están actualizadas.

25:39

"Mensualmente tomas decisiones basadas en datos incorrectos y desactualizados. Así que, Elizabeth, mi pregunta para ti es: desde tu experiencia como activista y como beneficiaria que ha pasado por dificultades, cuando interactúas con otros beneficiarios que conoces, ¿cuál es tu percepción sobre cómo se puede mejorar esto? Yo creo que lo que nuestro departamento de Desarrollo Social debería hacer, primero y ante todo, es al menos duplicar la ayuda, porque el costo de vida actualmente es muy alto."

26:24

En Sudáfrica, el subsidio es muy alto. Se introdujo en 2020 y en ese momento era de 350 R. Este abril, después de 3 años, subió solo 20 Rand. Al menos queremos que el subsidio esté por debajo de la línea de pobreza alimentaria, que para un beneficiario debería ser suficiente para tener una buena nutrición diaria. El subsidio debería ser al menos de 795 R, o mejor aún, pongámoslo en 800. El problema con las bases de datos inexactas es que podrías haber estado empleado hace 20 años y todavía estás en el sistema.

27:14

base de datos de desempleo y que no te han eliminado, así que nunca tendrás acceso a la subvención SRD porque esa base de datos está tan desactualizada. Hemos pedido a Sasa varias veces que por favor vayan a nuestro departamento de trabajo y se aseguren de que estas personas actualicen sus sistemas y eliminen a los beneficiarios que ya no están empleados. Lo mismo pasa con SARS, algunos beneficiarios también están en la base de datos de SARS aunque ya no estén empleados, solo porque tienen un número de impuesto. Y volviendo a la pregunta de...

28:00

Confío en que estamos quedándonos sin tiempo rápidamente, pero quisiera hablar sobre la confianza. Tengo la sensación, al hablar con las comunidades cercanas que están afectadas por el subsidio SRD, de que hay una falta de confianza, no solo en el sector público, sino también en el papel de otras instituciones del sector privado. Sí,

definitivamente los beneficiarios realmente no confían en ningún departamento, especialmente porque la tasa de fraude es muy alta en Sudáfrica. Creo que es como los casos actuales que estamos viendo.

28:41

Estoy trabajando en eso, eh, hay beneficiarios que nunca solicitaron la subvención SRD, pero aún así aparece que ya lo hicieron, así que eso está pasando actualmente. El asunto es que los beneficiarios quieren tener una experiencia más personal cuando quieren explicar sus problemas, quieren hacerlo cara a cara. Creo que por eso muchos beneficiarios vienen a mi casa, donde estoy. De hecho, ayudo a beneficiarios todos los días en mi casa; incluso ahora hay beneficiarios esperando en mi puerta, y no puedo creerlo.

29:25

Los beneficiarios no confían para nada en el gobierno y, desafortunadamente, se nos acabó el tiempo; es solo cuestión de segundos. Pero creo que esta discusión deja claro que, aunque nosotros o los gobiernos de todo el mundo diseñemos estos sistemas pensando en la gente, esos sistemas tienen que estar basados en la realidad; de lo contrario, no sirven para nada, están muy alejados de la realidad. También es un llamado a los bancos y a los servicios de prevención de fraudes que están involucrados, que tal vez están limitados por un contexto social más amplio.

30:06

"Entonces, tenemos que estar atentos y cuidar a la gente. En ese sentido, muchas gracias, Elizabeth, y gracias a nuestra audiencia. Gracias a todos y gracias por escuchar."