

# DOCUMENTO DE POLÍTICAS

Noviembre de 2022

*“Los planes de protección social que no llegan efectivamente a las personas que los necesitan son un enorme despilfarro de recursos, comparable a regar las plantas con una regadera que gotea.”*

Olivier De Schutter,  
*La no percepción de derechos en el contexto  
de la protección social, junio de 2022*



## La no percepción de derechos en el contexto de la protección social

*Cómo asegurarse de que las personas consiguen solicitar  
las prestaciones que les corresponden*

### El problema

En los últimos decenios se han logrado progresos significativos a la hora de expandir los sistemas de protección social en todo el mundo, y aún así hay millones de personas que no pueden beneficiarse de ellos porque quedan al margen de dichos sistemas. Este fenómeno se conoce como “no percepción”: una situación en la que los beneficiarios potenciales de los sistemas de protección social terminan por no recibir sus prestaciones.

La falta de información de calidad, las barreras burocráticas, la falta de la documentación necesaria, la carencia de competencias digitales o de acceso a internet, así como el estigma social, pueden impedir que se soliciten ayudas sociales. E incluso si se solicitan, pueden no recibirse por culpa de la corrupción, la discriminación o la falta de fondos.

No es fácil calcular las tasas exactas de no percepción, pero sí hay estudios que demuestran una tendencia preocupante a la baja en el nivel de asimilación, tanto en los países de ingresos altos como en los de ingresos bajos. Las tasas de no percepción se sitúan por encima del 40% para la mayoría de las prestaciones estudiadas en la Unión Europea. Son los grupos más marginados – los que más necesitan la protección social – quienes se enfrentan a más obstáculos a la hora de solicitar prestaciones.

### Las prestaciones no se solicitan

Hay muchos obstáculos que impiden a las personas elegibles solicitar prestaciones. Los obstáculos más prevalentes según una encuesta mundial encargada por el relator especial son:

- › Falta de conocimiento en cuanto a la existencia misma de la prestación, ya sea por escasez de información pública, no inclusión en los registros sociales o barreras de idioma o alfabetización.
- › Las personas saben de la existencia de las prestaciones pero no si son elegibles o cómo solicitarlas.
- › Procedimientos de solicitud excesivamente complejos o costosos.

### Las prestaciones no se reciben

Incluso si se solicita una prestación, es posible no obtenerla. De acuerdo con el estudio, esto se debe principalmente a:

- › Presupuestos públicos insuficientes para ofrecer protección a todas las personas que la necesitan.
- › Barreras físicas y tecnológicas que impiden que se reciban las prestaciones, tales como competencias digitales bajas o falta de conexión a internet.
- › Carecer de la documentación o información adecuada y necesaria para recibir la prestación.

## Exclusión legal

Un problema distinto pero relacionado es el de la **exclusión legal** que se suma a la no percepción. Afecta a quienes trabajan en la economía informal y a los migrantes indocumentados. Estos grupos pueden dejar de hacer valer sus derechos por miedo a sanciones o deportación. La falta de identificación oficial – como una partida de nacimiento o un documento que acredite la nacionalidad – también puede impedirles cumplimentar sus solicitudes de ayudas.

### ¿Por qué es importante?

Una no percepción generalizada tiene consecuencias significativas tanto a nivel individual como de sociedad.

A nivel individual, las personas sufren repercusiones económicas y psicológicas interrelacionadas. Frente a unos ingresos cada vez menores y a la pobreza, las personas pueden experimentar una sensación de indefensión, aislamiento y depresión cada vez mayor. La situación sanitaria se resiente a partir de las dificultades económicas palpables.

A nivel de comunidad, la no percepción socava la eficacia de la protección social a la hora de reducir la pobreza y la desigualdad. Puesto que evitar la pobreza a través de la protección social tiene un coste mucho menor que sacar a las personas de la pobreza, la no percepción aumenta también exponencialmente el gasto gubernamental en grupos marginados, generando a largo plazo una sangría financiera en los presupuestos estatales.

Por ejemplo, un [estudio](#) en el Reino Unido demostró que se podrían ahorrar 4 000 millones de libras esterlinas si la percepción de Pension Credit (una prestación para jubilados) se llevase al 100%.

Otro riesgo adicional es la erosión de la confianza en el estado; la negligencia administrativa que resulta en no percepción genera frustración y destruye el apoyo público hacia la protección social costada por el estado.

### ¿Qué se puede hacer?

- › **El seguimiento constante** tanto de los niveles de no percepción como de sus causas es algo crítico para mejorar los sistemas de protección social. Las tasas de no percepción deben constituir un indicador clave a la hora de evaluar la eficacia de los programas de prestaciones.
- › **Las estrategias de divulgación** pueden ser eficaces para reducir la no percepción, ya como esfuerzo para establecer la protección social como derecho humano, ya como forma de dirigir información a grupos con niveles bajos de educación y de competencias digitales e idiomáticas.
- › **La automatización de las prestaciones** debería estudiarse cuidadosamente para que no excluya a beneficiarios potenciales que no estén registrados en las bases de datos administrativas. La digitalización de programas de protección social puede mejorar la eficacia de la ejecución, pero no debería redundar en la exclusión de aquellas personas con menores competencias digitales o un acceso deficiente a internet.
- › **Una participación más amplia de las personas que viven en la pobreza en el diseño y la implementación de los programas de protección social** garantizará que los esfuerzos para combatir la no percepción tienen en cuenta la experiencia de estas personas, de manera que estén más documentados y por lo tanto puedan ser más eficaces.

### Lectura adicional

- Relator Especial sobre la extrema pobreza y los derechos humanos, Olivier De Schutter (2022), *La no percepción de derechos en el contexto de la protección social*, [srpoverty.org/ntu](http://srpoverty.org/ntu)
- Relator Especial sobre la extrema pobreza y los derechos humanos, Olivier De Schutter (2022), *Encuesta mundial acerca de la no percepción de derechos*, [srpoverty.org/ntu](http://srpoverty.org/ntu)

