



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

Subsistema unificado de solicitud electrónica y concesión de asistencia social pública específica (VENTAS)

Un caso del Ministerio de Trabajo y Protección Social de la Población de la República de Azerbaiyán

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

Fondo Estatal de Protección Social del Ministerio de Trabajo y Protección Social de la Población
de la República de Azerbaiyán
Azerbaiyán

Resumen

El objetivo principal de establecer un sistema de información es facilitar el acceso de los ciudadanos a la asistencia social pública específica (State Targeted Social Assistance – STSA) y eliminar los posibles casos negativos.

Asunto o desafío

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

Hasta hace poco, el proceso de concesión de asistencia social pública específica para las personas que la necesitan en Azerbaiyán se llevaba a cabo en colaboración con comisiones locales especiales integradas por un máximo de siete personas, lo que provocaba muchas quejas de los ciudadanos por corrupción y falta de transparencia.

En febrero de 2015, el Presidente de la República de Azerbaiyán promulgó un decreto destinado a mejorar el sistema de asistencia social pública específica. El decreto disponía que el Ministerio de Trabajo y Protección Social de la Población debía desarrollar e introducir un subsistema unificado de solicitud electrónica y concesión de asistencia social pública específica (VEMTAS) en su sistema de información centralizado.

Actualmente, las familias con menos recursos pueden acceder a VEMTAS de forma electrónica a través de dispositivos de comunicación individuales (ordenadores, teléfonos móviles, etc.), en los puestos de información especiales de la administración electrónica o en las oficinas de correos. Para prestar asistencia técnica a los solicitantes, se ha proporcionado a los empleados de correos la formación pertinente.

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.

VEMTAS proporciona procesos automatizados para la gestión de las solicitudes de asistencia social pública específica y el examen de las condiciones de vida de las familias, que se evalúan en línea mediante un *software* especial.

La decisión sobre las prestaciones también es tomada por el sistema, evitando de este modo el contacto entre los solicitantes y los funcionarios. La asistencia social especial se paga de forma no monetaria, para garantizar la transparencia y como medida anticorrupción.

Desde febrero de 2016, la solución se ha puesto en práctica en todo el país.

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.

La implantación de la solución ha llevado a los siguientes cambios positivos:

- Los solicitantes ya no necesitan recoger documentos en varias organizaciones para presentarlos en el ministerio, y se ha eliminado totalmente el uso de papel. El ministerio recopila la documentación necesaria por sus propios medios, mediante el acceso a bases de datos de las instituciones gubernamentales pertinentes en el portal electrónico unificado de la Administración.
- Una vez aprobada la solicitud, se proporciona automáticamente la información sobre la familia, sin la intervención de ninguna persona, a partir de los sistemas de información y recursos de las siguientes organizaciones:
 - El Ministerio del Interior
 - El Ministerio de Defensa
 - El Ministerio de Justicia
 - El Ministerio de Hacienda
 - El Ministerio de Trabajo y Protección Social
 - El Ministerio de Agricultura
 - El Ministerio de Educación
 - El Ministerio de Salud
 - El Ministerio de Transporte, Comunicaciones y Tecnologías de la Información
 - El Comité Estatal para los Refugiados y los Desplazados Internos
 - El Comité Estatal de Estadística
 - El Comité Estatal de Asuntos Inmobiliarios
 - El Servicio Estatal de Migración
 - El Servicio Estatal de Fronteras
 - El Servicio Estatal de Azerbaiyán para la Movilización y el Servicio Militar Obligatorio
 - El Banco Central de la República de Azerbaiyán;
 - La Comisión Estatal para la Admisión de Estudiantes
 - La Sociedad Anónima Abierta “Azərisiq”
 - La Sociedad Anónima Abierta “Azersu”
 - La Unión de Petroleras Estatales de la República de Azerbaiyán “Azerigaz”
 - Órganos ejecutivos
- Las solicitudes electrónicas aceptadas se examinan en un plazo de 15 días laborables.
- Los ciudadanos reciben un SMS en el que se les informa de si se les concede la ayuda social específica y, en caso afirmativo, del importe.

- El sistema hace imposible que los funcionarios intervengan en el proceso para beneficiarse por asignar la ayuda, garantizando así un proceso transparente y libre de corrupción.
- El sistema utiliza tarjetas bancarias de plástico para recibir la ayuda social estatal específica, que se asigna por un período de dos años.
- El sistema envía un SMS para informar al solicitante de la dirección de la sucursal bancaria donde puede obtener la tarjeta de plástico y la fecha en que se puede recoger.

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.

La recopilación de datos por parte del sistema desempeña un papel excepcional en la identificación de la política pertinente relacionada con las familias de bajos ingresos y la mejora de sus condiciones de vida. Por ejemplo, la recopilación de datos sobre los niveles educativos se utiliza para proporcionar empleo a los ciudadanos. Los datos recopilados también se utilizan para la organización de los servicios sociales para las personas con discapacidad y personas mayores. Se realizan análisis para proporcionar los servicios apropiados a las personas en la situación mencionada y los servicios se prestan en consecuencia. Como resultado, la calidad y la eficacia de los servicios prestados a las personas que participan en el sistema están mejorando. Además, es un buen indicador de la situación en este ámbito para los próximos años.

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.

La incorporación del sistema ha creado las condiciones adecuadas para garantizar la transparencia en el programa estatal de asistencia social específica, al suprimir la pérdida de tiempo, mejorar la satisfacción de los ciudadanos y aumentar el control sobre los recursos financieros.

Después de implementar el sistema, el modelo suscitó gran interés en numerosos países, que enviaron sus consultas para estudiar y aplicar el sistema.

Varias organizaciones internacionales de prestigio consideran que los sistemas transparentes de gestión y prestación de servicios basados en bases de datos electrónicas utilizados en el ámbito del trabajo y la protección social en Azerbaiyán constituyen una práctica óptima a nivel mundial.

El número de organizaciones interesadas en el sistema crece gracias a publicaciones incluidas en el portal de las Naciones Unidas, y también está aumentando el interés de los mecanismos y soluciones de cooperación Sur-Sur en los Estados árabes, Europa y la Comunidad de Estados Independientes (CEI). Dado el interés del grupo de expertos del Banco Mundial, se realizó una

presentación exhaustiva sobre VEMTAS en la oficina central de la organización, sita en Washington, DC.