



Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

EMPRENDIMIENTO SOCIAL Y TECNOLOGÍA *BLOCKCHAIN*. MODELO DE NEGOCIO Y ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN DE 'RefugID'.

Autor: Almudena Coello Pastor
Director: Rocío Sáenz-Diez Rojas

*A Carmen Rodríguez-Viña, Alan Arjona y Diego Cortés,
por hacer realidad este proyecto.*

Resumen Ejecutivo

En la actualidad, las distintas sociedades del mundo se enfrentan a un fenómeno migratorio global conocido como ‘crisis de los refugiados’, consecuencia del desplazamiento forzoso de millones de personas en todo el planeta. Estas personas solicitan protección internacional en países como España, en los que se enfrentan a numerosos obstáculos que dificultan su integración en la sociedad de acogida. Ante esta situación, cuatro alumnos de ICADE hemos diseñado RefugID, una *wallet* digital pensada específicamente para los solicitantes de asilo y refugiados en España.

Nuestra aplicación incorpora la información básica del usuario, dotándole de una identidad digital confiable, el acceso universal a un historial médico único, la verificación de sus aptitudes profesionales y el registro de recomendaciones laborales, fomentando su inclusión en la sociedad española. Por otro lado, nuestra plataforma facilita el trabajo de las ONGs, Administraciones Públicas y otras entidades involucradas en el proceso de asilo, evitando la duplicidad de trámites y registros. Dadas sus características, la tecnología *blockchain* se presenta como la mejor opción para el desarrollo de nuestra App, al garantizar la máxima veracidad y seguridad de la información registrada. Con todo, se trata de un proyecto con un gran potencial de crecimiento futuro y numerosas aplicaciones tanto en el ámbito nacional como internacional, que ha sido merecedor del premio ‘Comillas Emprende’ 2018-2019.

Palabras clave: crisis de los refugiados, emprendimiento social, *blockchain*, gestión de identidad, solicitante de asilo, modelo de negocio

Abstract

Today, the different societies of the world are facing a global migratory phenomenon known as the 'refugee crisis', a consequence of the forced displacement of millions of people all over the globe. These people apply for international protection in countries such as Spain, where they face numerous obstacles that hinder their integration into the host society. Given this situation, four ICADE students have designed RefugID, a digital wallet developed specifically for asylum seekers and refugees in Spain.

Our application incorporates the basic information of the user, providing a reliable digital identity, universal access to a unique medical history, verification of their professional skills and the registration of work recommendations, promoting their inclusion in Spanish society. On the other hand, our platform facilitates the work of NGOs, Public Administrations and other entities involved in the asylum process, avoiding the duplication of procedures and records. Given its characteristics, blockchain technology is considered the best option for the development of our App, guaranteeing the maximum veracity and security of all registered information. All in all, this is a project with great potential for future growth and numerous applications, both nationally and internationally, for what is worthy of the prize 'Comillas Emprende' 2018-2019.

Key words: refugee crisis, social entrepreneurship, blockchain, identity management, asylum seeker, business model

Índice

1. Introducción	1
1.1. Justificación del interés tema.....	1
1.2. Objetivos.....	3
1.3. Metodología.....	4
1.4. Estructura.....	6
2. Situación social: crisis migratoria mundial	8
2.1. Conceptos básicos.....	8
2.2. Crisis de los refugiados.....	9
2.3. Solicitudes de asilo en España.....	10
2.3.1. Procedencia.....	11
2.3.2. Procedimiento de solicitud de protección internacional en España.....	11
2.3.3. Sistema de identificación de los solicitantes de asilo.....	13
2.4. Principales problemas de los solicitantes de asilo en España.....	13
3. Tecnología <i>blockchain</i> y sus aplicaciones	15
3.1. Qué es <i>blockchain</i>	15
3.2. Funcionamiento.....	15
3.3. Principales características.....	16
3.4. Tipos de <i>blockchain</i>	18
3.5. Aplicaciones y usos de la tecnología <i>blockchain</i>	19
3.5.1. <i>Blockchain</i> en el sector sanitario.....	19
3.5.2. <i>Blockchain</i> y verificación de identidad.....	20
4. RefugID: la <i>wallet</i> para los solicitantes de asilo en España	21
4.1. Misión, visión y objetivos de RefugID.....	21
4.2. Los cuatro pilares básicos de nuestra <i>wallet</i>	22
4.3. <i>Business Model Canvas</i>	24
4.3.1. Segmento de clientes.....	24
4.3.2. Propuesta de valor.....	25
4.3.3. Canales.....	27

4.3.4. Relaciones con los clientes.....	28
4.3.5. Fuentes de ingresos	28
4.3.6. Recursos clave.....	29
4.3.8. Socios clave.....	31
4.3.9. Estructura de costes	32
5. Estrategia de comunicación.....	35
5.1. Medios para una comunicación eficaz.....	35
5.1.1. Red de embajadores de RefugID.....	36
5.1.2. Página <i>web</i> , redes sociales y comunicaciones por <i>e-mail</i>	36
5.1.3. Otras estrategias de comunicación complementarias.....	38
5.2. <i>Customer Journey Map</i>	38
6. Factores clave para la escalabilidad de RefugID y usos futuros.....	40
7. Conclusiones	42
8. Bibliografía	45
Anexo I: Página web de RefugID	49
Anexo II: Transcripción de la entrevista a Carlos Ballesteros.....	51

Índice de figuras

Figura 1. Evolución de las solicitudes de asilo en España	10
Figura 2. Procedimiento de asilo en España.....	12
Figura 3. Cómo funciona el <i>blockchain</i>	16
Figura 4. Tipos de bases de datos	17
Figura 5. RefugID: Aplicación móvil.....	23
Figura 6. Lienzo de propuesta de valor para los solicitante de asilo	26
Figura 7. <i>Business Model Canvas</i> de RefugID.....	34
Figura 8. <i>Customer Journey Map</i> : proceso de asilo actual vs. uso de RefugID.....	39

Índice de tablas

Tabla 1. Fuentes de financiación de RefugID.	29
Tabla 2. Gastos iniciales para el establecimiento de RefugID.	32
Tabla 3. Gastos operacionales de RefugID.	33

1. Introducción

1.1. Justificación del interés tema

La era de la globalización ha supuesto una remodelación de las relaciones internacionales. La creciente complejidad del mundo en el que vivimos ha hecho que los conflictos dejen de estar localizados por países o regiones, para convertirse en problemas globales, cuya solución requiere la coordinación un gran número de actores internacionales.

Uno de los mayores retos a los que se enfrenta el mundo en la actualidad es la llamada ‘crisis de los refugiados’, un fenómeno que ha supuesto el desplazamiento forzado de un número sin precedente de personas. Estas personas se ven obligadas a abandonar sus países de origen como consecuencia de guerras, violencia, pobreza extrema, exclusión social y muchas otras causas que ponen en riesgo sus vidas. “Cada minuto, 31 personas tienen que huir de su hogar. Esto significa que 1 de cada 110 seres humanos no puede volver a casa” (ACNUR, 2018a). Una cifra que sigue en aumento, y que pone de manifiesto la necesidad de elaborar planes a largo plazo para solventar esta crisis.

Si bien la solución a la crisis migratoria es extremadamente compleja y requiere un esfuerzo coordinado desde distintos frentes, se puede comenzar por dar respuesta a problemas más concretos derivados de este fenómeno. En el caso de España, por ejemplo, los solicitantes de asilo se encuentran con grandes problemas de integración social, debido a la falta de confianza de la sociedad en los recién llegados. El problema suele estar en el obsoleto sistema de identificación (las llamadas ‘tarjetas rojas’), desconocido por muchos bancos y empresas. Esto se traduce en una tasa muy baja de inserción laboral, problemas de acceso a la vivienda, en el acceso a cuentas bancarias e incluso en la escolarización de los menores que llegan a España en esta situación. Así, los solicitantes de asilo peregrinan de una ONG a otra sin encontrar una solución permanente. Todo ello genera un sentimiento de desarraigo en los solicitantes de asilo, que se sienten cada vez más excluidos de la sociedad.

Esta situación fue la que llevó a un grupo de cuatro alumnos de ICADE a preguntarse “¿qué podemos hacer nosotros para ayudar?”. Para responder a esta pregunta, decidimos inscribirnos en Comillas Emprende, el concurso anual de emprendimiento organizado por la Universidad Pontificia Comillas. La colaboración con la universidad, así como el

mentoring recibido por parte de la empresa consultora everis, nos ha permitido desarrollar la idea de negocio de una *startup* de carácter social llamada RefugID, que trata de solventar algunos de los problemas que experimentan los solicitantes de asilo en España a través del uso de la tecnología *blockchain*.

¿Qué es RefugID? RefugID surge del deseo de fomentar la inclusión de estas personas en la sociedad española, facilitándoles el acceso a los servicios básicos que tanto necesitan para empezar de nuevo. De esta forma, RefugID propone la creación de una *wallet* específica para los solicitantes de asilo en España basada en cuatro pilares fundamentales: la creación de una identidad digital confiable; el acceso al historial clínico desde cualquier parte; el registro de la compleción de cursos de idioma y formación; y, finalmente, un espacio en el que recoger recomendaciones laborales que puedan resultar de utilidad en la búsqueda de empleos futuros.

Para desarrollar una plataforma con esas características, la tecnología *blockchain* se presenta como la mejor opción para garantizar la veracidad de los datos y la transparencia del proceso. Esta tecnología es conocida mundialmente por ser la tecnología subyacente al Bitcoin, pero sus aplicaciones van más allá de las criptomonedas. Sanidad, banca, almacenamiento y verificación de datos, registro de la propiedad, derechos de autor, seguros, comunicaciones, energía, cadenas de suministros... son solo algunos ejemplos del alcance del *blockchain*. La garantía de seguridad e inmutabilidad de los datos contenidos en una cadena de bloques hace que sea fundamental a la hora de implementar un sistema de gestión de identidades como el que se propone en RefugID. También resulta esencial para la creación de un historial clínico universal, así como para la verificación y registro de los cursos completados por el solicitante de asilo.

La propuesta de RefugID no solo aporta valor a los beneficiarios directos de la App, estos son, los solicitantes de asilo en España, sino que también ofrece una mayor cohesión de la sociedad española en su conjunto, luchando contra la marginalización de estas personas. Además, RefugID se presenta como un punto de unión entre ONGs especializadas en refugiados y solicitantes de asilo y Administraciones Públicas, una ‘base de datos común’ que impide la duplicidad de registros, ahorrando tiempo y dinero a estas organizaciones o incluso al propio Gobierno. Finalmente, cabe añadir que la idea de RefugID esconde un gran potencial que va en dos direcciones: por una parte, si bien la *wallet* va dirigida a los solicitantes de asilo en España, en el futuro podría aplicarse a los solicitantes de toda la Unión Europea, o incluso de todo el mundo, permitiendo la

‘trazabilidad’ de estas personas desde que abandonan su país de origen. Por otro lado, la creación de una identidad en *blockchain* (denominada normalmente ‘*blockchain ID*’) y de un historial clínico universal podrían extrapolarse al resto de la población española, modernizando el sistema actual y resolviendo sus deficiencias.

En el presente estudio se expone el *Business Model Canvas* de la *startup* RefugID, desarrollado con el esfuerzo de todo el equipo a lo largo del concurso Comillas Emprende (edición 2018-2019), coordinado a través de la plataforma *Bridge For Billions* y con el apoyo de la Universidad Pontificia Comillas y la consultora everis. Dentro del modelo de negocio, se profundizará en la estrategia de comunicación de RefugID y en su relación con los usuarios. Finalmente, se explicarán los potenciales usos que plantea una aplicación de este tipo.

1.2. Objetivos

Entre los objetivos de este estudio, encontramos dos objetivos teóricos, que son:

1. Identificar las claves explicativas del fenómeno migratorio actual, conocido como la ‘crisis de los refugiados’, centrándonos en el caso español. En este aspecto, se quieren identificar cuáles son los principales problemas de integración a los que se enfrentan los solicitantes de asilo en España.
2. Tras el análisis del reciente fenómeno *blockchain*, se quiere proporcionar un marco teórico sencillo y sistemático de esta nueva tecnología, identificando sus principales aplicaciones en el ámbito de la sanidad y de la gestión de identidades.

Por otro lado, aparecen otros tres objetivos ligados al modelo de negocio de RefugID:

3. Presentar la propuesta de valor y el *Business Model Canvas* de RefugID, explicando brevemente cada una de sus partes.
4. Detallar la estrategia de comunicación y marketing de RefugID, mediante:
 - a. El desarrollo de un *Customer Journey Map* para obtener una mejor comprensión de la realidad de los usuarios.
 - b. La identificación de los posibles socios estratégicos en materia de comunicación y aumento de la visibilidad.
 - c. La propuesta de los medios y estrategias que se emplearán para lograr una comunicación eficaz y constante de los objetivos de RefugID.

5. Determinar las potenciales aplicaciones de la App en el futuro, identificando los factores clave para su éxito.

1.3. Metodología

En este estudio se presenta el caso de RefugID, una *startup* social que se encuentra en la fase de ideación y diseño. Con el objetivo de establecer una base sólida sobre la que articular el análisis de esta *startup*, se realizará, en primer lugar, una breve **revisión de la literatura existente** sobre la tecnología *blockchain* y sus aplicaciones, así como de los conceptos básicos relacionados con las migraciones forzadas y la actual crisis de los refugiados. Se ha seguido un **planteamiento inductivo** en el que, a partir de una serie de ideas particulares – la crisis migratoria, las características del *blockchain* y sus aplicaciones – se ha obtenido una conclusión general, esta es, la posibilidad mitigar algunos de los problemas sociales asociados a las migraciones forzosas en el caso de España con la creación de una *startup* basada en tecnología *blockchain*.

Partiendo de esta base se expondrá, en segundo lugar, el modelo de negocio de RefugID. “Un modelo de negocio describe las bases sobre las que una empresa crea, proporciona y capta valor” (Osterwalder y Pigneur, 2011, p.14). Para ello se elaborará primero el **Value Proposition Canvas** o lienzo de propuesta de valor y, posteriormente, se explicará el modelo de negocio completo.

La propuesta de valor se ha elaborado a partir de la información obtenida de informes oficiales de organizaciones especializadas en la atención de refugiados y solicitantes de asilo en España, como el CEAR o ACNUR España. Además, para comprender mejor el proceso de solicitud y los problemas asociados al actual sistema de identificación de los solicitantes de asilo (tarjetas rojas), se ha llevado a cabo una **entrevista cualitativa semiestructurada** a Carlos Ballesteros, profesor de la Universidad Pontificia de Comillas (ICADE), recogida en el Anexo II. En este tipo de entrevista, “el investigador tiene un conjunto de temas sobre los que le interesa que trate la entrevista y a medida que el informante habla, va introduciendo preguntas sobre esos temas” (Universidad de Jaén, s.f.). La conversación marcará el orden de las preguntas, incorporando la posibilidad de que aparezcan nuevos temas que no se habían contemplado en un principio. “Este es el tipo de entrevista más usada en investigación cualitativa, pues hay un razonable grado de

control por parte del investigador y un cierto grado de libertad en las respuestas en el informante” (Universidad de Jaén, s.f.).

El ***Business Model Canvas*** o BMC, por su parte, es una metodología desarrollada por Alexander Osterwalder con la colaboración de Yves Pigneur que trata de simplificar el desarrollo del modelo de negocio de una empresa. El método consiste en dividir el modelo de negocio de una empresa en un total de nueve módulos, conectados entre sí, reflejando la lógica que sigue la empresa para generar beneficios. Los bloques son los siguientes: segmento de mercado (uno o varios), propuesta de valor, canales (comunicación, distribución y venta), relaciones con clientes, fuentes de ingresos, recursos clave, actividades clave, asociaciones clave y estructura de costes (Osterwalder y Pigneur, 2011). La sencillez del Modelo *Canvas* lo convierte en una herramienta de gran utilidad a la hora de analizar un negocio en su totalidad, o incluso crear uno nuevo, facilitando la comprensión de las interacciones existentes entre las áreas que lo conforman.

“El modelo de negocio Canvas es un referente para emprendedores y grandes compañías, pues ha permitido transformar la manera en que se percibían y hacían negocios en la que se sobrevaloraba un extenso plan de negocios, desgastando el primer contacto entre emprendedor e inversionista” (Ferreira-Herrera, 2015, p.74).

El desarrollo del BMC de RefugID se ha realizado a través de la plataforma ***Bridge For Billions***, un *software* de incubación *online* que guía a los emprendedores en el proceso de elaboración del plan de negocio de su *startup* (Bridge For Billions, 2019). Esta plataforma permite el acceso a ocho herramientas interactivas que ayudan a los emprendedores a desarrollar su idea paso a paso, y facilita el proceso al conectar al equipo con mentores que pueden resultar de gran ayuda. En el caso de RefugID, el equipo – formado por cuatro alumnos de ICADE – ha contado además con la ayuda de un mentor de la empresa consultora everis y otro asignado por la Universidad Pontificia Comillas.

La plataforma ***Bridge For Billions*** o B4B se basa en algunas de las metodologías empleadas por MIT, Carnegie Mellon y Stanford relacionadas con *Innovation-Based Entrepreneurship*, un tipo de emprendimiento que no surge de la necesidad, sino de la innovación (Martin Trust Center for MIT Entrepreneurship, 2018). También se ha inspirado en la metodología *Lean Startup* para la construcción del Modelo *Canvas*. El

método *Lean Startup*, desarrollado por Eric Ries en 2011, propone una forma de construir proyectos viables aprovechando al máximo todos los recursos disponibles, reduciendo el tiempo y el coste a la hora de crear empresas (Oller, 2014). Cabe mencionar que *Lean Startup* se centra sobre todo en el constante aprendizaje, haciendo del *feedback* un elemento esencial para el proceso, un aspecto que B4B incorpora en forma de mentores que deben comentar y validar las herramientas completadas.

Finalmente, para determinar la mejor estrategia de comunicación y comprender mejor la experiencia del usuario, se ha elaborado un *Customer Journey Map*. Esta herramienta describe las interacciones del usuario y la empresa, reconstruyendo las percepciones que dan forma a las emociones, pensamientos y actitudes del consumidor al que va dirigido un producto o servicio (Nenonen, Rasila, Junnonen y Kärnä, 2008). Este instrumento permitirá determinar la manera óptima de llegar al usuario final mediante el análisis de su experiencia a lo largo del proceso de solicitud de asilo, que se ha recreado de acuerdo con la información recopilada en el capítulo dos.

1.4. Estructura

La estructura de este trabajo es la siguiente: en primer lugar, tras un primer capítulo introductorio, los capítulos dos y tres pretenden establecer una base teórica sobre la que articular el posterior análisis del modelo de negocio de la *startup* RefugID.

- El capítulo dos expone la actual situación de crisis migratoria y de refugiados que se vive a nivel mundial en la actualidad, prestando especial atención al caso de España. Se presentan aquí algunas cifras relevantes en relación con los solicitantes de asilo y los refugiados en España, explicando el proceso de solicitud de asilo y el sistema de identificación de estas personas, y se identifican los principales problemas a los que se enfrentan tras su llegada.
- A continuación, el capítulo tres introduce la tecnología *blockchain* y sus aplicaciones. Aquí se estudia (1) el concepto de *blockchain*, (2) su funcionamiento, (3) sus principales características y (4) los tipos de redes *blockchain*, y se indaga sobre las posibles aplicaciones de esta tecnología en relación con el sector sanitario y la verificación de identidades. De esta forma, el

lector podrá comprender mejor la gran utilidad de la tecnología *blockchain* para RefugID.

Posteriormente, en los capítulos cuatro, cinco y seis se explica en profundidad el proyecto de RefugID:

- En el capítulo cuatro se identifican (1) la misión, visión y objetivos principales de RefugID y (2) los cuatro pilares básicos de la App. Se incluye después la propuesta de valor de RefugID y se desarrolla la idea de negocio a través del Modelo Canvas, elaborado con el apoyo de la plataforma *Bridge For Billions*. Este apartado describe todas las partes del modelo de negocio de manera resumida para una comprensión global de la idea de negocio.
- En el capítulo cinco se realiza un análisis de la estrategia de comunicación y *marketing*. Se incluyen aquí los principales medios utilizados necesarios para el desarrollo de una campaña de comunicación efectiva y eficaz. Además, se ha incluido un *Customer Journey Map*, tratando de comprender mejor la situación de los solicitantes de asilo desde su llegada a España, y determinar la mejor manera de llegar a ellos y facilitarles este proceso en la medida de lo posible.
- En el capítulo seis se presentan los factores claves para el éxito de RefugID en los próximos años, identificando además los potenciales usos futuros de la App y su posible extensión a otros sectores.

Finalmente, el capítulo siete presenta las conclusiones obtenidas del análisis del modelo de negocio de RefugID. También se incluye una sección de bibliografía (capítulo 8) y anexos explicativos: el Anexo I presenta una primera versión de la página web de RefugID, mientras que el Anexo II recoge una entrevista realizada a Carlos Ballesteros para la mejor comprensión de la situación actual de la inclusión social los solicitantes de asilo en España.

2. Situación social: crisis migratoria mundial

2.1. Conceptos básicos

Para comprender mejor el problema al que quiere dar solución la *startup* RefugID, es necesario comprender algunos de los conceptos básicos relacionados con la crisis de los refugiados.

En primer lugar, es fundamental comprender quienes son estos ‘refugiados’. La Convención de Ginebra de 1951 sobre el Estatuto de los Refugiados establece que el término “refugiado” se aplicará a toda persona que, “debido a fundados temores de ser perseguida por motivos de raza, religión, nacionalidad, pertenencia a determinado grupo social u opiniones políticas, se encuentre fuera del país de su nacionalidad y no pueda o, a causa de dichos temores, no quiera acogerse a la protección de tal país; o que, careciendo de nacionalidad y hallándose, a consecuencia de tales acontecimientos, fuera del país donde antes tuviera su residencia habitual, no pueda o, a causa de dichos temores, no quiera regresar a él” (ONU: Asamblea General, 1951). Por lo tanto, no es lo mismo hablar de un refugiado que de un migrante. La diferencia fundamental entre los refugiados y los migrantes es que, mientras los refugiados se ven obligados a huir, los migrantes eligen irse, generalmente para mejorar su calidad de vida o encontrar empleo. “A diferencia de los refugiados, quienes no pueden volver a su país de forma segura, los migrantes continúan recibiendo la protección de su gobierno” (Edwards, 2016).

Tampoco se debe confundir ‘refugiado’ con ‘desplazado interno’. Aunque los motivos de su huida son similares a los de los refugiados, los desplazados internos no cruzan ninguna frontera internacional en busca de asilo¹, sino que permanecen en su propio país (Naciones Unidas, 2013).

Finalmente, es importante matizar la diferencia entre un refugiado y un solicitante de asilo. El solicitante de asilo es todo aquel que ha solicitado protección internacional (asilo), pero que aún no ha obtenido la resolución de dicha solicitud de forma definitiva (ACNUR, 2019). En otras palabras, es un término que hace referencia a la situación intermedia en la que se encuentra una persona desde el momento en el que abandona su país y solicita asilo en otro, hasta que terminan los trámites para otorgarle esa protección

¹ El ‘asilo’ hace referencia a “la protección que da un Estado a personas de otra nacionalidad y cuya vida o libertad está en peligro en su país de origen” (En Portada, 2013).

legal. Mientras se tramita su solicitud, los solicitantes de asilo no pueden ser expulsados o extraditados². Al final, si la resolución es favorable, se le reconocerá a esa persona o bien la condición de refugiado o bien el derecho a la protección subsidiaria³, como se explicará más adelante.

2.2. Crisis de los refugiados

Hoy en día el mundo se enfrenta a la mayor crisis migratoria y de refugiados desde la Segunda Guerra Mundial. De acuerdo con los informes de ACNUR, la Agencia de la ONU para los Refugiados, en 2017 el número total de desplazados forzosos en el mundo aumentó a 68,5 millones de personas (ACNUR, 2018b, p. 4), una cifra que va en aumento. “Actualmente, 1 de cada 110 personas del mundo está desplazada, frente a 1 de cada 157 de hace un decenio, y gran parte de este aumento se ha producido en los últimos cinco años” (ACNUR, 2018b, p. 4). Los motivos principales de este incremento de migraciones forzosas son:

1. La agudización de los conflictos armados en Siria, Sudán del Sur, República Centroafricana, Afganistán y la República Democrática del Congo, entre otros países.
2. La represión contra minorías étnicas como es el caso de los Rohingya en Myanmar.
3. El éxodo incesable del pueblo palestino.
4. La situación política en Colombia y Venezuela (CEAR, 2018b, p. 6).

Los principales países de origen de los refugiados incluyen también a Somalia, Sudán, Eritrea y Burundi (ACNUR, 2018b, p. 15). Esta situación afecta principalmente a los países más cercanos a esta zona de conflicto, destacando Turquía, Pakistán, Uganda, Líbano e Irán como los principales países de acogida de refugiados (ACNUR, 2018b, p. 17). Sin embargo, los “Turquía sigue siendo el país que más refugiados acoge en todo el mundo en términos absolutos, con una población de 3,5 millones de refugiados,

² “Es lo que se conoce como principio de no devolución (“*non – refoulement*” en francés) e implica el derecho a no ser devuelto a un lugar donde la vida o integridad física del solicitante de asilo corra peligro” (ACNUR, 2019).

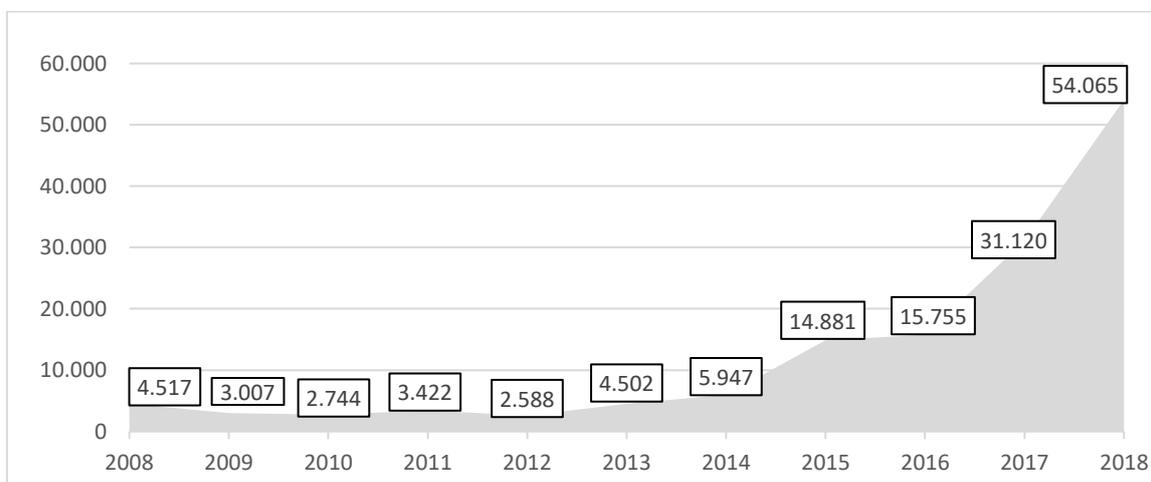
³ El derecho a la protección subsidiaria se les reconoce a aquellas personas de otros países y a los apátridas que no reúnen los requisitos para ser reconocidos como refugiados, pero de las que existen “motivos fundados para creer que si regresasen a su país de origen (...) se enfrentarían a un riesgo real de sufrir alguno de los daños graves previstos” (Cuerpo Nacional de Policía, 2019). Es una medida temporal.

principalmente sirios” (Edwards, 2018). Los países de la Unión Europea también se sitúan entre los grandes receptores de solicitudes de protección internacional, con Alemania ocupando el primer puesto en cuanto a solicitudes recibidas.

2.3. Solicitudes de asilo en España

España, por su parte, en 2017 recibió “a más solicitantes de protección internacional que ningún otro año desde la aprobación de la primera Ley de Asilo en 1984” (CEAR, 2018b, p. 10). El número total de solicitudes de protección internacional ha aumentado exponencialmente durante los últimos años. En 2017 se experimentó un fuerte aumento de las solicitudes recibidas en España, alcanzando las 31.120 (Accem, 2018), lo cual convirtió a España en el sexto país de la Unión Europea que más solicitudes atendió, aún muy por debajo de Alemania, Italia y Francia, los tres primeros. En 2018, el número de solicitudes en España siguió aumentando hasta las 54.065 (CEAR, 2018a).

Figura 1. Evolución de las solicitudes de asilo en España



Fuente: elaboración propia a partir de los datos de CEAR, 2018a

Por desgracia, todo apunta a que esta cifra seguirá creciendo durante los próximos años. De hecho, el Gobierno prevé un aumento de las solicitudes en 2019 de hasta 78.500 (Europa Press, 2019), poniendo de manifiesto la necesidad de elaborar planes duraderos para gestionar estos flujos migratorios.

2.3.1. Procedencia

De acuerdo con el Informe 2018 elaborado por la Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR), de las 31.120 solicitudes en trámite en 2017, 10.355 provenían de personas de origen venezolano, es decir, aproximadamente un tercio de las solicitudes totales provenían de Venezuela. Del mismo modo, en 2018 se registraban 19.280 solicitudes de venezolanos (CEAR, 2018a), lo que corresponde a alrededor de un 36% del total de solicitudes pendientes. La gran proporción de solicitudes de personas procedentes de Venezuela se debe posiblemente a los lazos históricos que unen a España con los países iberoamericanos, con los que comparten una lengua y cultura común. Desafortunadamente, de las 1.545 solicitudes de venezolanos que resolvió la OAR en España en 2017, tan solo 15 personas obtuvieron la condición de refugiado (CEAR, 2018b, p. 10).

Otros países de origen de los solicitantes son Colombia, Siria, Ucrania, Palestina, Argelia, El Salvador, Honduras, Camerún y Marruecos (CEAR, 2018b, p. 10).

2.3.2. Procedimiento de solicitud de protección internacional en España

De acuerdo con el CEAR, el trámite para la solicitud de asilo en España comienza con la formalización de dicha solicitud, que puede hacerse:

- a. En los puestos fronterizos de aeropuertos y puertos internacionales
- b. En las comisarías de policía autorizadas, Oficinas de Extranjero y Oficina de Asilo y Refugio
- c. En las embajadas españolas (acceso indirecto)

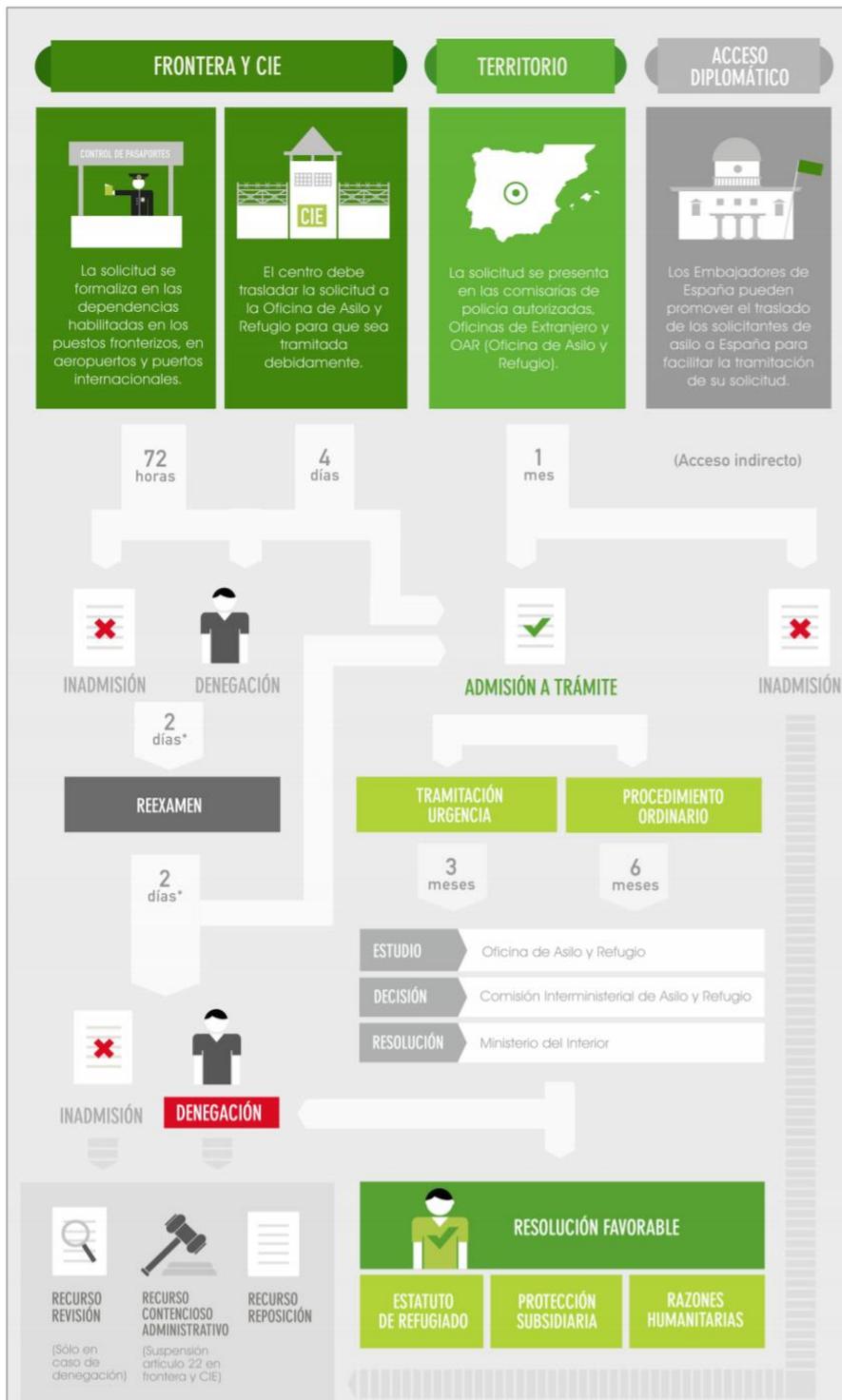
Si la solicitud se admite a trámite, será estudiada por la Oficina de Asilo y Refugio (OAR), cuya Comisión Interministerial de Asilo y Refugio tomará una decisión. No obstante, la resolución definitiva está en manos del Ministerio del Interior. Si finalmente se obtiene una resolución favorable, el caso se categorizará en una de estas tres opciones:

- a. Estatuto de refugiado
- b. Protección subsidiaria
- c. Razones humanitarias

Si la solicitud es denegada, la persona deberá abandonar el país. En cualquier momento del proceso la solicitud puede ser denegada, en cuyo caso se podrá solicitar un recurso de revisión, contencioso administrativo o de reposición, según el caso (CEAR, s.f.).

La siguiente imagen refleja de manera esquemática el procedimiento de asilo en España:

Figura 2. Procedimiento de asilo en España



Fuente: CEAR, s.f.

2.3.3. Sistema de identificación de los solicitantes de asilo

Mientras se estudia un caso, el solicitante de asilo recibe una documentación especial, según el momento en el que se encuentre su solicitud:

- a. La **tarjeta blanca** es el primer documento que se le expide a un solicitante tras formalizar su solicitud, mientras dicha solicitud está en proceso de admisión a trámite. Por lo general, el Estado tarda menos de un mes en determinar si admite o no a trámite la solicitud (Parra, 2016).

- b. La **tarjeta roja** – oficialmente el ‘Documento Acreditativo de la Condición de Solicitante en Tramitación de Protección Internacional’ – es un documento de identificación que se expide una vez la solicitud ha sido admitida a trámite. Tiene una vigencia de seis meses, tras los cuales se renovará si la solicitud no se ha decidido aún. Esta tarjeta contiene el número de identificación de extranjero o NIE, que permite a los solicitantes abrir una cuenta bancaria o recibir una tarjeta sanitaria, entre otras cosas. Cabe mencionar que la primera tarjeta roja (los primeros seis meses) no autoriza al solicitante a trabajar (Parra, 2016).

Si finalmente se concede el asilo, la tarjeta roja se sustituye por una ‘Tarjeta de Identificación de Extranjero’, similar a un permiso de residencia y trabajo, que acredita la legalidad de la permanencia de una persona extranjera en España (Parra, 2016).

2.4. Principales problemas de los solicitantes de asilo en España

En España existe un gran número de ONGs y organismos públicos especializadas en la atención de refugiados, como pueden ser CEAR, Accem, ACNUR España, CETI, CIAR, Rescate y Cruz Roja, entre otros. Todos ellos se esfuerzan constantemente por solucionar los principales problemas a los que se enfrentan los solicitantes de asilo en España, especialmente durante los meses posteriores a su llegada.

Algunos de estos obstáculos se derivan en parte de la falta de conocimiento de la tarjeta roja, documento identificativo de los solicitantes, por parte de funcionarios o profesionales que no están familiarizados con esta situación, como puede ser el caso de los bancos, que en ocasiones pueden impedir a los solicitantes de asilo la apertura de

cuentas bancarias. "Es el colmo que haya que convencer que esta no es una tarjeta falsa. La tarjeta roja me excluye" (testimonio de "Luis" citado por Iborra, 2017 en El Diario). Esta desconfianza o falta de visibilidad de las tarjetas rojas también puede ocasionar dificultades en el acceso al empleo y la vivienda, entre otras cosas. Todo ello limita y dificulta enormemente el proceso de integración de estas personas en la sociedad.

Tanto el Gobierno como numerosas ONGs ofrecen ayudas económicas, alojamiento provisional y la posibilidad de realizar cursos de idioma (un factor clave de la inclusión) a los recién llegados, tratando de aliviar algunos de los problemas iniciales. Sin embargo, estas medidas suelen ser temporales y en muchas ocasiones no logran la plena integración social de estas personas. "Cuando estas ayudas económicas cesan, los refugiados ven como sus proyectos se vuelven a desestabilizar, ya que muchos de ellos no han logrado acceder a un empleo y alojamiento regular y a unos ingresos estables" (Iglesias, Urrutia, Buades, Estrada y Vicente, 2018). No existe, por tanto, ningún sistema que garantice la asistencia a largo plazo de solicitantes de protección internacional en materia de integración.

"Cuando sales (del centro de alojamiento), aquí comienzan los problemas (...) Problema del idioma, problema de hacer los papeles, problemas con las ayudas de las organizaciones, problemas del trabajo, problemas de las leyes, problemas de comunicar con las empresas que necesitas pagar la luz, el teléfono (...) Es muy difícil" (mujer siria citada por Iglesias et al., 2018).

Finalmente, más allá de los obstáculos administrativos y económicos, aparecen otros problemas que dificultan el asentamiento de los solicitantes de asilo y refugiados en España, entre los que destacan los problemas mentales derivados de la discriminación y del constante sentimiento de desarraigo y exclusión social. La atención psicológica se ha convertido así en una de las prioridades del SAI⁴ (CEAR, 2018b, p. 13).

⁴ Sistema de Acogida e Integración (SAI)

3. Tecnología *blockchain* y sus aplicaciones

3.1. Qué es *blockchain*

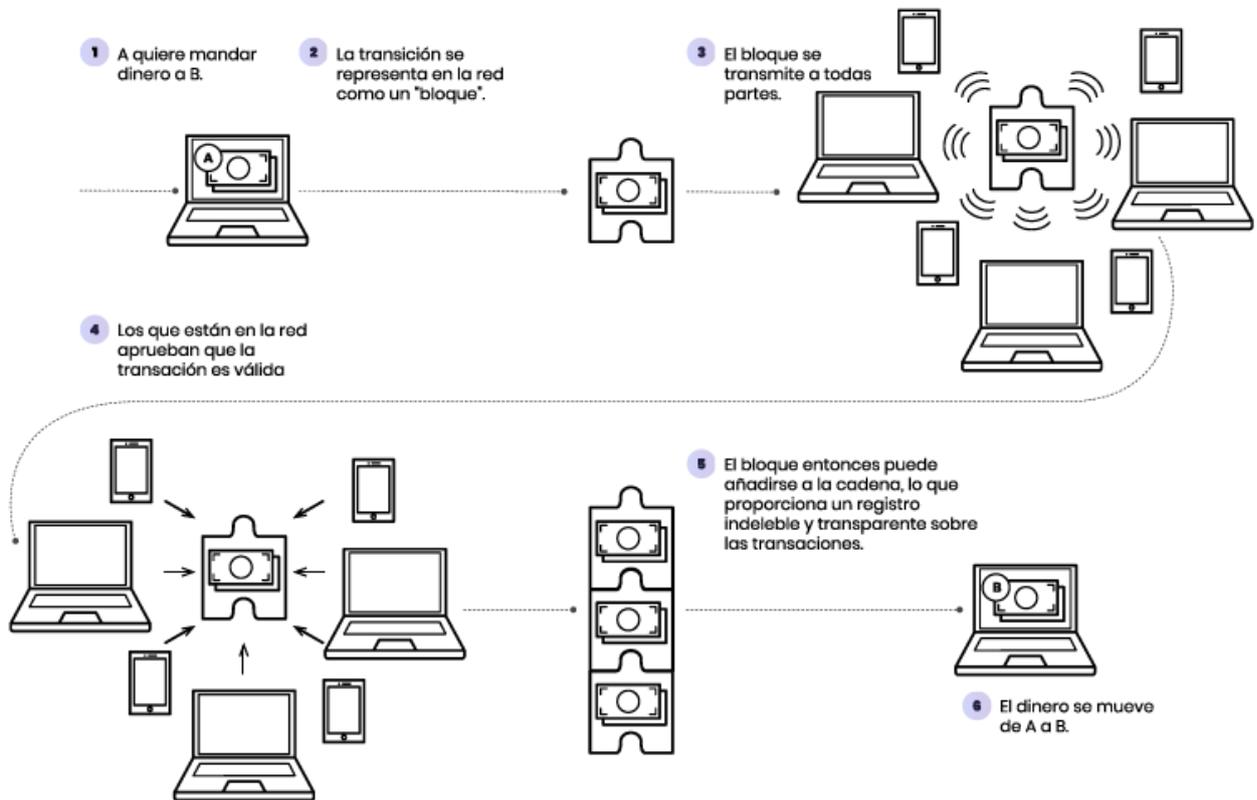
Blockchain, que se traduce como ‘cadena de bloques’, es “una base de datos distribuida y segura (...) que se puede aplicar a todo tipo de transacciones, que no tienen por qué ser necesariamente económicas” (Pastor, 2017). Este sistema elimina a los intermediarios, de manera que la gestión pasa a estar descentralizada, y las transacciones son controladas por los usuarios (nodos).

La tecnología *blockchain* recibe su nombre por la forma en la que almacena los datos de las transacciones: en bloques, que se unen formando una cadena. Cuanto mayor sea el número de transacciones registradas, mayor será el tamaño de la cadena. Estos bloques contienen la información básica de las transacciones, y cada uno tiene un código al que se denomina *hash*, que actúa como una especie de huella digital única, permitiendo la identificación de los bloques dentro de la cadena. Cada bloque contiene su *hash* y el del bloque anterior, haciendo imposible la alteración de los bloques o la inserción de bloques intermedios, ya que se vería afectada toda la cadena (Gupta, 2018, p. 14). Esta inmutabilidad de los bloques convierte a las redes *blockchain* en un sistema fiable para la realización de cualquier transacción.

3.2. Funcionamiento

El funcionamiento de *blockchain*, de manera resumida, se basa en la participación de muchos usuarios que deben validar las transacciones que tienen lugar en la cadena. Cada ordenador o nodo está equipado con un procesador capaz de reconocer la validez de una determinada transacción. Cuando todos los nodos han validado una transacción, esta queda registrada permanentemente en la cadena de bloques, sin que se pueda modificar sin alterar los demás bloques (Pastor, 2017).

Figura 3. Cómo funciona el *blockchain*

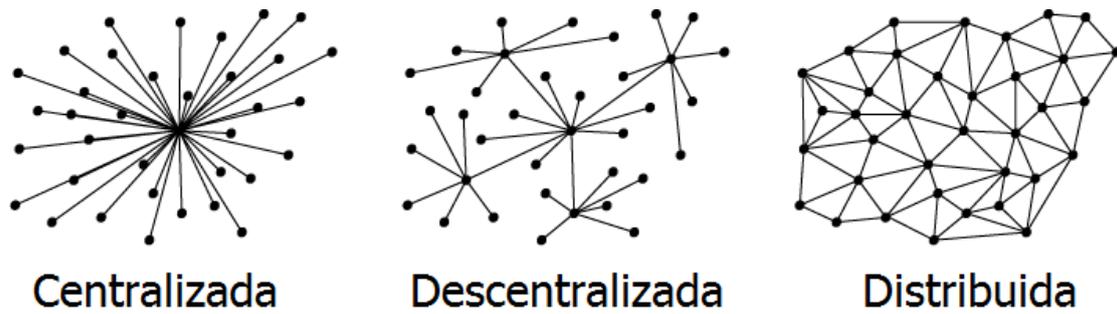


Fuente: *SlashMobility*, 2018

3.3. Principales características

Como se ha mencionado, *blockchain* es una base de datos distribuida. Sin embargo, también se suele decir que las cadenas *blockchain* son descentralizadas. Tanto las bases descentralizadas como las distribuidas almacenan información en más de una computadora (a diferencia de las centralizadas); la diferencia se encuentra en que las redes distribuidas funcionan como una única base de datos (instalada en todos los nodos), mientras que las redes descentralizadas funcionan como un conjunto de bases de datos 'independientes' que no están totalmente interconectadas (La Rosa, 2018).

Figura 4. Tipos de bases de datos



Fuente: Sevilla, 2019

En el caso de *blockchain*, se puede decir que es ambas cosas: “las *blockchains* están políticamente descentralizadas (nadie las controla) y arquitectónicamente descentralizadas (no hay un punto de fallo central infraestructural) pero están lógicamente centralizadas (hay un estado comúnmente acordado y el sistema se comporta como una sola computadora)” (Vitalik Buterin, fundador y desarrollador de Ethereum, citado por La Rosa, 2018).

El hecho de que sea una base de datos distribuida hace que *blockchain* garantice:

- Seguridad.** Como se ha explicado, no se pueden alterar los bloques ni introducir bloques intermedios en la cadena. Todos los usuarios tienen una copia idéntica de un enorme ‘libro de contabilidad’ digital (Ethereum, 2018).
- Privacidad.** La cadena de bloques encripta la identidad de los usuarios, protegiendo la privacidad de sus datos personales (Ethereum, 2018).
- Trazabilidad de las transacciones.** Sin amenazar la privacidad del usuario, la cadena permite conocer el camino completo que ha recorrido el objeto de una transacción (Pastor, 2017).
- Facilidad de acceso a nivel mundial.** La misma copia es accesible desde muchos ordenadores de manera simultánea, conectados a través de Internet en tiempo real (Ethereum, 2018).
- Eliminación de intermediarios.** Al no necesitar la aprobación externa, se eliminan los intermediarios de la transacción (Ethereum, 2018).

Estas características básicas de *blockchain* resultarán fundamentales a la hora de desarrollar el proyecto que se presenta más adelante en este estudio.

3.4. Tipos de *blockchain*

Las *blockchain* se pueden clasificar de dos maneras: en función del acceso a los datos y en función de los permisos (Ethereum, 2018). Según el acceso a los datos, aparecen *blockchain* públicas, privadas e híbridas:

- a. **Públicas:** aquellas en las que no existen restricciones a la hora de participar (lectura y escritura de datos). En otras palabras, se puede entrar y salir de ellas con facilidad, son transparentes y generan un entorno de confianza limitada (Ethereum, 2018).
- b. **Privadas:** en este caso, la lectura y escritura de datos se encuentran limitadas a una lista cerrada de participantes, entre los que se establecen relaciones de confianza (Ethereum, 2018).
- c. **Híbridas:** son una combinación de las públicas y las privadas, donde los nodos que participan son invitados, pero las transacciones realizadas son públicas (visibles) (Preukschat, 2017).

Según los permisos entregados, se pueden encontrar *blockchain* con o sin permisos:

- a. **Con permisos** (*permissioned blockchains*): las transacciones son procesadas por una lista de usuarios conocidos (Ethereum, 2018).
- b. **Sin permisos** (*permissionless blockchains*): no hay restricciones a la hora de procesar transacciones o crear un bloque. Se suelen dar incentivos a los usuarios para que mantengan activo el sistema (Ethereum, 2018).

Estas cuatro modalidades de *blockchain* se pueden combinar de distintas maneras. Las redes Ethereum y Bitcoin, por ejemplo, son cadenas de bloques públicas sin permisos. Alastria⁵, en cambio, es una red semipública (híbrida) permitida.

⁵ Alastria es la primera DLT (*distributed ledger technology*) española. Se puede definir como “una red *blockchain*/DLT semipública, independiente, permitida y neutral” (Alastria, 2017).

3.5. Aplicaciones y usos de la tecnología *blockchain*

Las características atribuidas a las *blockchain* han hecho que esta tecnología se aplique a una gran cantidad de sectores muy diversos. Entre ellos, destacan el sector sanitario y la verificación de identidades, como se explica a continuación.

3.5.1. *Blockchain* en el sector sanitario

Uno de los campos en los que más se está investigando sobre las futuras aplicaciones de *blockchain* es el sector sanitario. De todas las aplicaciones potenciales que surgen de las características de una red distribuida, la que más interés ha suscitado es la creación de un historial clínico almacenado en *blockchain*.

El actual sistema de registros médicos almacena los historiales en una base de datos (generalmente centralizada) al que solamente pueden acceder los hospitales (y no todos) (Gupta, 2018, p. 31). Este sistema hace que la información sea vulnerable a una brecha de seguridad. Por otro lado, se incrementa la probabilidad de que se dupliquen pruebas médicas por no poder acceder a los registros médicos de otro hospital, lo cual se traduce en un mayor coste del servicio médico y en una peor optimización del tiempo.

Blockchain ofrece la posibilidad de optimizar este sistema: “los registros personales de salud podrían codificarse y almacenarse en la cadena de bloques con una clave privada que sólo permitiría el acceso a determinadas personas” (Ethereum, 2018). La utilización de esta tecnología permitiría crear una historia clínica universal en una red distribuida a la que distintos centros (de diferentes cadenas, o localizados en distintas ciudades e incluso países) podrían acceder para añadir información sobre un determinado paciente, manteniendo en todo momento la seguridad y privacidad de los datos. La idea sería convertir a los pacientes en ‘pacientes-tokens’⁶ con un historial en *blockchain* seguro y accesible desde cualquier parte del mundo, facilitándoles el acceso a servicios médicos y agilizando los trámites relacionados con las consultas.

⁶ “Un *token* es una unidad de valor que cada organización puede personalizar en cadenas de caracteres, sin revelar nunca datos personales” (Laguna, 2018).

3.5.2. Blockchain y verificación de identidad

Otro de los potenciales usos de *blockchain* es la creación de una ‘identidad digital’ segura y confiable, un campo que resulta muy interesante para los gobiernos de todo el mundo. Destaca el caso de Estonia, país pionero en el uso de esta tecnología, que ya la ha aplicado a su sistema electoral (*i-Voting*) y a la propia administración gubernamental, ahora totalmente transparente (Morales, 2018, p. 4).

Del mismo modo que Estonia verifica la identidad de sus ciudadanos en *blockchain*, también se podría “brindar identidad legal y servicios financieros a los refugiados, entre muchos otros” (Morales, 2018, p. 4). Esto es precisamente lo que está haciendo Accenture, que actualmente está desarrollando “un proyecto para identificar, a través de variables biométricas sobre *blockchain*, a personas desplazadas cuya documentación muchas veces ha sido destruida o está demasiado deteriorada para ser útil” (Galdón, 2017). No contar con una prueba documental de la propia identidad provoca que estas personas no puedan abrir una cuenta corriente, por ejemplo, ni obtener un seguro, entre otras cosas. “La combinación de perfecta trazabilidad de la información y seguridad de encriptación de *blockchain* puede eliminar la necesidad de llevar documentación que acredite la identidad de uno” (Galdón, 2017). En el caso de los solicitantes de asilo, planteado en el apartado anterior, el problema no es tanto que no tengan un documento, sino que muchas organizaciones pueden no conocer la tarjeta roja o fiarse de su veracidad, dificultando los trámites. Si se normalizara una identidad digital basada en *blockchain*, este problema desaparecería o, por lo menos, se reduciría enormemente.

Para crear una identidad basada en *blockchain*, solo hace falta hacer una foto del pasaporte o de la documentación de la que se disponga, que sería “codificada y sellada digitalmente con una clave pública y una clave privada” (Ethereum, 2018). “Esta foto es añadida a la cadena de bloques con una dirección pública para que sea accesible y se pueda confirmar con el resto de la red” (Ethereum, 2018).

4. RefugID: la *wallet* para los solicitantes de asilo en España

La llamada ‘crisis de los refugiados’, como se ha expuesto, es un problema global que no tiene fácil solución, por lo menos en el corto plazo. De hecho, todo apunta a que el número de desplazamientos forzosos no solo no va a disminuir, sino que va a seguir aumentando en los próximos años. Todo ello nos hizo pensar en cómo podíamos ayudar a mejorar la situación actual de los solicitantes de asilo y refugiados en España – y en el resto del mundo –, aliviando al mismo tiempo las tensiones sociales que pueden aparecer como consecuencia de la repentina llegada de nuevas culturas a la sociedad española.

La idea de RefugID surgió entonces del deseo de lograr una mayor integración de un colectivo tan vulnerable como puede ser el de los solicitantes de asilo, aportando a la vez valor y una mayor cohesión a la sociedad en su conjunto. Una vez comprendidos algunos de los principales obstáculos a los que se enfrentan tras su llegada, decidimos no centrarnos en uno solo, sino intentar crear una solución lo más completa posible que abordara varios problemas al mismo tiempo. Así decidimos crear nuestra *wallet*⁷ basada en tecnología *blockchain*, y diseñada especialmente para los solicitantes de asilo, que se explicará a continuación.

4.1. Misión, visión y objetivos de RefugID

La misión de RefugID es proveer a los solicitantes de asilo en España de un sistema de transmisión de información verificada e inmutable (confiable) que facilitará su integración en la sociedad, actualmente dificultada por la falta de confianza en estas personas.

“La integración local es un proceso complejo y gradual que abarca aspectos diferentes, pero igualmente importantes: legales, económicos sociales y culturales” (ACNUR, 2018b, p. 30). “El objetivo es que los refugiados integrados puedan tener unos medios de vida sostenibles y contribuir a la vida económica del país anfitrión, y vivir entre la población de acogida sin sufrir discriminación ni explotación” (ANCUR, 2018b, p. 30).

⁷ El término *wallet* (en inglés ‘cartera’ o ‘monedero’) es un término muy utilizado en el lenguaje *blockchain*, empleado comúnmente para referirse a un programa o aplicación en la que guardar y gestionar criptomonedas. En nuestro caso no hablamos de una *wallet* financiera, sino de una cartera virtual en la que guardar información variada de manera segura a la que tener acceso desde cualquier parte (como un monedero, podemos llevarla a cualquier parte, accediendo desde un *smartphone* o un ordenador).

El objetivo principal de RefugID es, por tanto, el de favorecer la inclusión de los solicitantes de asilo y los refugiados en la sociedad española. Este objetivo puede concretarse en objetivos más específicos:

1. Facilitar el acceso de los solicitantes de asilo a su información básica.
2. Fomentar la confianza de la sociedad y las empresas en los solicitantes de asilo.
3. Aumentar la coordinación de las organizaciones (gubernamentales y ONGs) relacionadas con este ámbito, mejorando su eficiencia y favoreciendo mejores resultados y la mejor asistencia de los solicitantes de asilo.
4. Dar una mayor visibilidad a la crisis migratoria mundial e involucrar a la sociedad en la búsqueda de posibles soluciones a la situación actual de los migrantes forzosos.

Con todo, se quiere lograr la mayor cohesión de la sociedad española, sirviendo de ejemplo a otros países que se enfrentan a situaciones similares.

4.2. Los cuatro pilares básicos de nuestra *wallet*

Nuestra *wallet* está especialmente diseñada para todas las personas que solicitan asilo en España, sea cual sea su procedencia. En su primera versión, se compondrá de cuatro secciones principales, mencionadas anteriormente y explicadas a continuación:

1. **Identidad:** documentación verificada con nuestra tecnología *blockchain*, mediante el escáner del pasaporte o de la tarjeta roja⁸. Se busca dar una mayor fiabilidad y visibilidad a las tarjetas rojas, además de facilitar la identificación de los solicitantes y el registro de la información asociada a cada persona.
2. **Historial médico:** un registro en *blockchain* de la historia clínica completa desde la llegada a España (desde el primer reconocimiento médico). Un historial universal al que poder acceder desde cualquier parte.

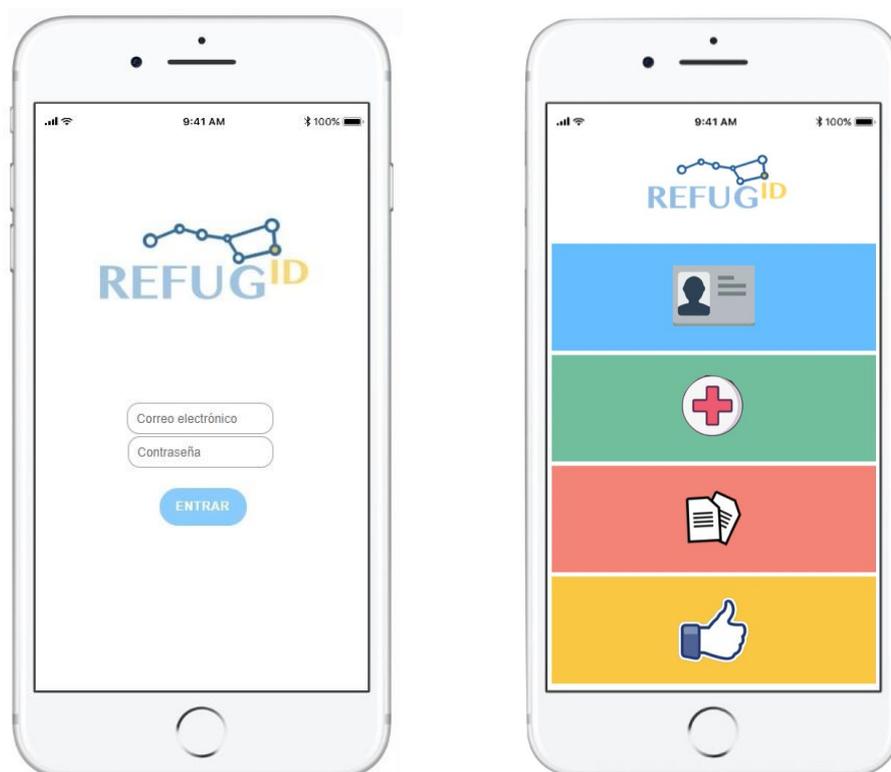
⁸ En el futuro, se podría plantear introducir en análisis biométrico como fuente de verificación de la identidad, una tecnología que ya se está desarrollando de la mano de grandes compañías como Accenture y otras organizaciones como la ONG española 'It Will Be'.

3. **Certificados:** registro de la obtención de títulos, cursos de idioma, formación profesional, habilidades sociales básicas o de cualquier otro tipo, como los ofrecidos por el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, entre otros. Todos ellos verificados a través de la tecnología *blockchain* de RefugID. Además, la plataforma recomendará nuevos cursos que se adapten al perfil de cada usuario.

4. **Recomendaciones laborales:** de empresas o empleadores, fomentando la integración laboral de estas personas y motivándolas a participar de forma activa en la sociedad. La plataforma mostrará también las ofertas de empleo que se adapten al perfil del usuario.

La siguiente figura recoge un primer diseño del inicio de la App, incluyendo el logo de RefugID, así como un resumen de las cuatro secciones clave de la plataforma:

Figura 5. RefugID: Aplicación móvil



Fuente: elaboración propia

A continuación, se desarrollará cada sección del *Business Model Canvas* de RefugID para la mejor comprensión del proyecto.

4.3. Business Model Canvas

A continuación, se expondrá el *Business Model Canvas* de la *startup* RefugID, desarrollado en la plataforma *Bridge For Billions*, explicando cada uno de los nueve módulos de forma resumida para una comprensión global del proyecto. En el capítulo cinco se profundizará en la estrategia de comunicación de RefugID.

4.3.1. Segmento de clientes

Lo primero de todo es entender a quién va dirigida esta *wallet*. Los clientes son probablemente el elemento más importante de cualquier negocio, por lo que es importante definir quiénes son y cuáles son sus necesidades. En el caso de RefugID, no hablamos tanto de ‘clientes’, sino de consumidores o usuarios⁹, personas que podrán crearse un perfil en RefugID desde el que gestionar su información personal recogida en la aplicación. En este segmento se incluyen:

- a. Todas aquellas personas (hombres y mujeres) en España cuya solicitud de asilo se encuentra pendiente de resolución.
- b. Se podrían incluir aquí, además, a aquellas personas a las que se le ha concedido la protección internacional (estatuto de refugiado o protección subsidiaria) en España, por lo menos en el último año.

En cuanto al tamaño del mercado, considerando los usuarios de RefugID como el segmento de mercado al que nos dirigimos, a 31 de diciembre de 2018 la cifra de solicitudes de asilo pendientes de resolución en España llegó a las 54.065 (CEAR 2018a). Si además consideramos las solicitudes aceptadas en 2018, nuestro mercado potencial aumentaría en 5.215 (CEAR, 2018a), obteniendo un total de 59.280 personas. Como se ha mencionado anteriormente, se prevé un aumento del número de solicitudes de asilo en

⁹ Para ellos, la utilización de la aplicación no tiene ningún coste, como se explicará más adelante.

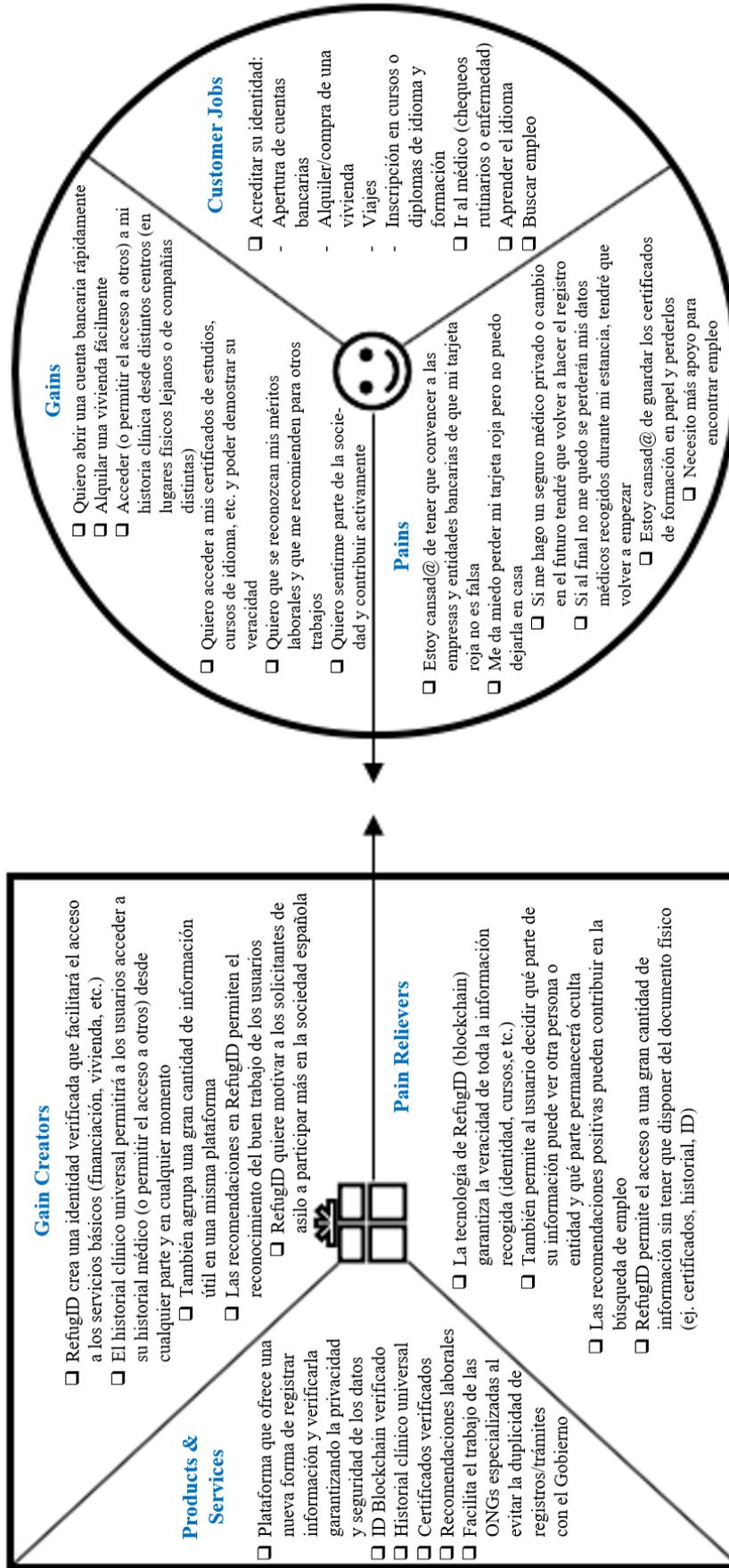
todo el mundo en los próximos años, lo que se traduce en un gran potencial de expansión para nuestro modelo de negocio.

Por otra parte, no solo se beneficiarán de la plataforma aquellos que dispongan de un perfil en RefugID (usuarios), sino que también se creará valor para las ONGs que trabajen por la integración de estas personas, así como el Gobierno. Podrían catalogarse entonces como ‘clientes secundarios’ de RefugID. Destacan aquí la Agencia de la ONU para los Refugiados (ACNUR), la Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR), Cruz Roja, Accem y la ONG Rescate, entidades más destacadas en la atención de los refugiados y solicitantes de asilo en España.

4.3.2. Propuesta de valor

La propuesta de valor de cualquier negocio debe responder a las necesidades de los consumidores a través de una serie de atributos que mejoren la situación actual del mercado. El *Value Proposition Canvas* es una herramienta muy visual que nos permite comprender mejor las alegrías (*gains*), frustraciones (*pains*) y necesidades de los consumidores (*customer jobs*), conectándolo a cómo nuestro producto pretende dar respuesta a todo ello, creando valor. La siguiente figura presenta la propuesta de valor de RefugID para sus principales usuarios (solicitantes de asilo en España), elaborado a partir de la información recogida en el apartado 2.4. de este trabajo y completada con la entrevista a Carlos Ballesteros recogida en el Anexo II:

Figura 6. Lienzo de propuesta de valor para los solicitante de asilo



Fuente: elaboración propia

Por su parte, las ONGs y a la Administración Pública – principales fuentes de validación de la información recogida en los perfiles de los usuarios – podrán beneficiarse también del acceso¹⁰ a dicha información. RefugID actuará como una base de datos compartida¹¹ que permitirá la optimización del proceso de asilo y de integración local, evitando la duplicidad de trámites administrativos y mejorando la coordinación entre las distintas organizaciones involucradas. Todo ello podría, además, agilizar o facilitar los trámites del asilo y la concesión de ayudas. El valor añadido para estas entidades se mide por tanto en términos de facilidad de acceso a la información, rapidez, veracidad y eficiencia.

4.3.3. Canales

Los canales empleados para trasladar la propuesta de valor de RefugID a los usuarios serán:

- a. Las **ONGs** y entidades interesadas en colaborar y hacer uso de la plataforma, que presentarán la aplicación de RefugID a los solicitantes de asilo que acudan a ellas.
- b. El **Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social**, que informará a los solicitantes en el momento en el que se acepte una solicitud a trámite (a partir del momento de entrega de la tarjeta roja).

Estos primeros canales se apoyarán en una ‘**red de embajadores de RefugID**’, esto es, un conjunto de representantes de RefugID que estarán presentes en las oficinas de los principales socios estratégicos, con el objetivo de trasladar la propuesta de valor de RefugID a los potenciales usuarios ‘de persona a persona’¹².

- c. **Folletos informativos** repartidos por ONGs, la Oficina de Asilo y Refugio y distintos centros de acogida, como los Centros de Acogida a Refugiados o CAR¹³.
- d. **Sesiones informativas** y conferencias en centros de acogida.
- e. **Redes sociales y páginas web** tanto de ONGs y del Gobierno como la propia web de RefugID.

¹⁰ Siempre que dispongan de los permisos necesario.

¹¹ Gracias a *blockchain*, todas las entidades que participen en la red tendrán una misma copia de la información, con permisos variables.

¹² Se explicará en mayor profundidad en el capítulo cinco.

¹³ Los CAR (Centros de Acogida a Refugiados) son establecimientos públicos que ofrecen asistencia (como alojamiento, manutención o ayuda psicológica) a los solicitantes de asilo en España.

4.3.4. Relaciones con los clientes

A continuación, se explica la relación que mantendrá RefugID con sus usuarios, así como con las ONGs y el Gobierno.

- Con los **usuarios**, se mantendrá una relación directa a través del *chat* de la página web de RefugID, el teléfono de atención al público y las notificaciones por correo electrónico. También podrán hablar en persona con cualquiera de los ‘embajadores de RefugID’ que estarán presentes en las oficinas de las ONGs colaboradoras.
- La relación con **las ONGs y el Gobierno** será la siguiente: RefugID gestionará la instalación del *software* (necesario para acceder a la red *blockchain*) en los dispositivos de estas entidades, que pasarán a ser nodos operadores, formando a las personas encargadas de introducir o consultar la información registrada para que aprendan a usarlo. Después, serán esas personas las que participarán de forma activa en el uso de la plataforma, sin necesitar la supervisión de RefugID. RefugID cuenta con un equipo de programadores a disposición de las organizaciones ante la posibilidad de cualquier error o inconveniente.

4.3.5. Fuentes de ingresos

El siguiente módulo del *Business Model Canvas* hace referencia a las fuentes de ingreso de la empresa. En este sentido, debemos diferenciar tres tipos de fuentes de financiación: subvenciones (estatales y del Fondo Social Europeo), fondos de impacto social (Inuit Fundación y patronos de RefugID), y donaciones (*crowdfunding* social a través de la herramienta *Teaming* y donaciones de empresas que recibirán a cambio un sello de Responsabilidad Social Empresarial).

En la siguiente tabla se exponen las diferentes fuentes de financiación de RefugID junto con la cantidad estimada para el primer año:

Tabla 1. Fuentes de financiación de RefugID.

Tipo	Fuente	Cantidad/año (€)
Subvenciones	a. Estatales	6.000
	b. Fondo Social Europeo (FSE)	6.000
Fondos de Impacto Social	a. Inuit Fundación ¹⁴	15.000
	b. Patronos de RefugID	6.000
Donaciones y contribuciones privadas	a. <i>Crwodfunding</i> social a través de la herramienta ‘ <i>Teaming</i> ’ ¹⁵	2.000
	b. Empresas privadas (Sellos RSE)	10.000

Fuente: elaboración propia a partir de las estimaciones realizadas por el equipo

Todo ello suma una financiación estimada de 45.000 € para el primer año de actividad¹⁶.

4.3.6. Recursos clave

En esta sección se incluyen todos aquellos recursos que son necesarios para trasladar la propuesta da valor que se ha definido previamente al mercado. En el caso de RefugID, el principal recurso sería la propia red *blockchain* sobre la que desarrollar la App. Dada la variedad de la información que se trata en la aplicación (identidad, historia médica, certificados y títulos de formación y recomendaciones de empresas), se necesita una red de ámbito nacional, en la que se incluyan tanto empresas privadas como públicas, incluyendo al propio Gobierno, o por lo menos sus Ministerios relacionados con el proceso de asilo. De esta manera, RefugID se apoyará en la **Red Alastria**, de la que la Universidad Pontificia Comillas es socio fundador.

La Red Alastria es una red “permisionada de ámbito nacional, multisectorial, con soporte empresarial” (Alastria, 2017). Se trata de una red semipública abierta a todos los actores

¹⁴ El Fondo de Impacto Social de Inuit Fundación aborda “la financiación de proyectos de acción social y sostenibilidad innovadores, viables y escalables, específicamente en los sectores de la inclusión, la educación, el empleo y el desarrollo sostenible” (Inuit Fundación, 2019).

¹⁵ “*Teaming* es una herramienta online para recaudar fondos para causas sociales a través de micro donaciones de 1€ al mes” (Teaming, 2019).

¹⁶ Las cifras podrían variar según la dotación final de las subvenciones, fondos y donaciones recibida.

(PYMES, grandes corporaciones, bancos, entidades jurídicas, etc.) que ya cuenta con una propuesta de identidad *blockchain* ('Alastria ID') de la que podría beneficiarse el proyecto de RefugID. Estas identidades se clasifican en tres niveles de seguridad: bajo (credenciales no comprobados), sustancial (atributos validados por terceros de confianza) y alto (atributos verificados presencialmente) (Alastria, 2017). La idea sería que RefugID lograra crear una identidad con un funcionamiento similar al que propone Alastria, pero cuyo nivel de seguridad fuera siempre el más alto.

Otro recurso clave para el funcionamiento de RefugID es la propia **aplicación móvil** desde la que los usuarios podrán gestionar su perfil. Finalmente, para obtener una mayor información de RefugID, contactar con la empresa e incluso descargar el *software* necesario será fundamental el desarrollo y mantenimiento de una **página web propia** de RefugID¹⁷.

4.3.7. Actividades clave

Las actividades clave incluyen, en primer lugar, las actividades relacionadas con el desarrollo del producto. Será fundamental aquí el desarrollo *front-end* (diseño externo) y *back-end* (servidor y gestión interna de datos) de la aplicación.

En segundo lugar, debemos incluir las actividades necesarias para aumentar el número de usuarios registrados en la plataforma. Esto se realizará a través de la distribución de folletos informativos, sesiones formativas en centros de acogida y ONGs, redes sociales, blogs y con la red de embajadores de RefugID.

Además, destacan las actividades para fidelizar a los usuarios, es decir, para lograr el uso de la aplicación y no solo su descarga. Además de contar con un servicio de *chat* para solucionar posibles dudas de los solicitantes en el uso de la App, se elaborarán y enviarán (a través de la aplicación o vía correo electrónico) boletines informativos semanales con información sobre cursos de formación y otras actividades de interés para los usuarios, así como boletines mensuales sobre el progreso del usuario en la aplicación (porcentaje de información recogida, consejos sobre cómo mejorar su perfil, etc.).

¹⁷ El Anexo I recoge una primera versión de la página web de RefugID.

Finalmente, para asegurar el crecimiento de RefugID, es fundamental la búsqueda continua de nuevos socios, empresas y donantes interesados en financiar nuestro proyecto.

4.3.8. Socios clave

Los socios clave hacen referencia a las alianzas que el negocio necesita bien para llevar a cabo su actividad, o bien para potenciar su propuesta de valor. RefugID necesita alianzas con **agencias y ONGs** que traten con los solicitantes de asilo en España. Las más importantes – debido a su tamaño e influencia – son: ACNUR España, Accem, CEAR, la ONG Rescate y Cruz Roja Española.

La Agencia de la ONU para los Refugiados (ACNUR) es el socio que más interesa a RefugID, al ser el que más visibilidad tiene de cara al Gobierno de España y a la propia Unión Europea. Además, ACNUR actúa como punto de unión de Accem, CEAR, Rescate y Cruz Roja, estando en contacto con todas estas entidades, si bien no existe ninguna base de datos común entre ellas.

Tanto ACNUR, como Accem, CEAR, Rescate y Cruz Roja son esenciales para llegar a los usuarios, pues son nuestro principal canal de distribución. Estas organizaciones pueden registrar información en los perfiles de los solicitantes de asilo, beneficiándose a su vez de la creación de una base de datos compartida entre ellas.

Por otra parte, se puede considerar el **Gobierno de España** como un socio clave para el registro más preciso de la información de los usuarios. En este aspecto, también es importante la alianza con los **hospitales públicos**¹⁸, que introducirán la información relacionada con el historial médico de los usuarios (tras registrar el primer reconocimiento médico a los refugiados al llegar a España realizado, por norma general, por la Cruz Roja). De esta forma, se ha elegido Madrid, sede de la Administración central, como ‘comunidad piloto’ para la puesta en marcha de esta iniciativa.

Para su funcionamiento, se establecerá una colaboración con la red *blockchain* **Alastria**, como se ha explicado en el apartado anterior. Finalmente, RefugID contará con el apoyo

¹⁸ Se considera que, por lo menos al principio, los solicitantes de asilo no contarán con seguros médicos privados, sino que se beneficiarán del servicio público al que les da acceso la tarjeta roja.

de **Inuit Fundación**, que asesorará al equipo en el desarrollo del proyecto: “además de financiación, inuit Fundación se compromete a ofrecer a la entidad sin ánimo de lucro que administra el proyecto apoyo no financiero y asesoramiento dirigido al fortalecimiento de sus capacidades de gestión, de acuerdo con sus necesidades estratégicas y operativas” (Inuit Fundación, 2019).

4.3.9. Estructura de costes

El noveno y último módulo del *Business Model Canvas* recoge los principales costes de la empresa. Para ello, se diferenciarán entre: 1. costes iniciales, incluyendo la adquisición de activos fijos y la inversión inicial necesaria para la puesta en marcha de la compañía; y 2. gastos operacionales, entre los que se incluyen todos aquellos gastos asociados directamente al día a día del negocio.

En primer lugar, la puesta en marcha de la compañía requiere una inversión inicial de 5.800 €. La siguiente tabla recoge un desglose de los gastos iniciales:

Tabla 2. Gastos iniciales para el establecimiento de RefugID.

Categoría	Concepto	Cantidad (€)
Activos Fijos	Ordenador	1.500
Administración	Constitución de S.L.	900
Salarios pre-lanzamiento	Desarrollo de la plataforma	2.400
Publicidad	Campaña de lanzamiento	1.000

Fuente: elaboración propia a partir de las estimaciones realizadas por el equipo

Observaciones:

- Se precisa de por lo menos un ordenador con capacidad de procesamiento suficiente para el desarrollo, mantenimiento y gestión de la plataforma. El resto de los equipos informáticos será aportado por los propios fundadores de la empresa.

- Se necesita además un programador con experiencia al que se le hará socio y *co-founder* de RefugID, para garantizar su máxima implicación en el negocio. Los fundadores, por su parte, comenzarán sin cobrar un salario, por lo menos hasta la puesta en marcha de la compañía.
- No se han incluido gastos de compra o alquiler de un local para la oficina ya que, en el comienzo, la actividad de RefugID se desarrollará desde la vivienda de uno de los socios fundadores, contando además con la cesión de algunos espacios en las oficinas centrales de las ONGs colaboradoras con el proyecto (socios estratégicos).

En segundo lugar, entre los gastos operacionales encontramos varios conceptos, recogidos a continuación:

Tabla 3. Gastos operacionales de RefugID.

Categoría	Concepto	Cantidad/año (€)
Licencias	Red Alastria (tarifa: ONGs)	250
Licencias	Dominio <i>web</i>	150
Publicidad	Folletos y campañas informativas	1.500
Sueldos y salarios	Programador	14.400
Otros	Imprevistos	500

Fuente: elaboración propia a partir de las estimaciones realizadas por el equipo

Todos ellos suman un total de 16.700 € por lo menos para el primer año, en el que contaremos con el apoyo de trabajadores voluntarios que contribuyan a la administración de la empresa.

Finalmente, la siguiente figura recoge de manera resumida el *Business Model Canvas* completo de RefugID:

Figura 7. Business Model Canvas de RefugID

BUSINESS MODEL CANVAS: REFUGID			
<p>Socios Clave</p> <ul style="list-style-type: none"> - ONGs (Accem, ACNUR, Rescate, Cruz Roja, CEAR) - Hospitales y centros médicos <ul style="list-style-type: none"> - Alastria - Inuit Fundación 	<p>Actividades Clave</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo de la plataforma/aplicación - Campaña de <i>marketing</i> (ganar visibilidad) - Elaboración de boletines informativos a los usuarios <ul style="list-style-type: none"> - Búsqueda de socios/financiación 	<p>Propuesta de Valor</p> <p><i>Wallet blockchain</i> con información útil para la integración del usuario</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verificación de datos/identidad <i>blockchain</i> - Acceso al historial clínico universal de forma inmediata - Fomento de la inclusión laboral y de la continua formación - Inclusión financiera - Cohesión de la sociedad española en general 	<p>Relación con los Clientes</p> <p>Usuarios: relación directa (en persona, <i>online</i>, <i>chatbox</i> en la <i>web</i>, mediante la <i>App</i>...)</p> <p>ONG/AAPP: instalación y supervisión, pero cierta independencia</p>
	<p>Recursos Clave</p> <ul style="list-style-type: none"> - Red Alastria - <i>Software</i> y aplicación - Página <i>web</i> propia 		<p>Segmento de Clientes</p> <p>Solicitantes de asilo y refugiados en España, con algún tipo de acceso a Internet y edad legal para disponer de un documento de identidad</p> <p><i>También se beneficiarán las ONG/Gobierno, si bien no son los verdaderos usuarios de la wallet</i></p>
<p>Estructura de Costes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inversión inicial necesaria: 5.800 € (activos fijos, gastos administrativos, salarios pre-lanzamiento y publicidad y <i>marketing</i>) - Gastos operacionales estimados (año 1): 16.700 € (licencias, publicidad, sueldos y salarios y otros gastos) 		<p>Ingresos</p> <ol style="list-style-type: none"> Subvenciones: Estatales + Fondo Social Europeo (12.000 €) Fondos de Impacto Social: Inuit Fundación y patronos de RefugID (21.000 €) Donaciones y contribuciones privadas: <i>crowdfunding</i> (12.000 €) 	

Fuente: elaboración propia

5. Estrategia de comunicación

En este capítulo se exponen las distintas estrategias de comunicación y *marketing* empleadas por RefugID para alcanzar su público objetivo, entre las que destacan el establecimiento de una ‘red de embajadores’ propios de RefugID y el uso de medios digitales como la página *web*, las redes sociales o los correos electrónicos, entre otros. Además, se ha incluido un *Customer Journey Map* que recrea de forma simplificada la experiencia del usuario durante el proceso de asilo, que se ha dividido en cuatro etapas (solicitud, seis primeros meses, meses posteriores y proyección de futuro), incluyendo los objetivos de cada fase, los principales problemas a los que se enfrenta el usuario en cada etapa, el contacto con RefugID, y los beneficios que aporta el uso de la plataforma a estas personas.

5.1. Medios para una comunicación eficaz

A partir de la entrevista recogida en el Anexo II y de la información presentada en el capítulo dos de este trabajo, el equipo de RefugID decidió que la manera más efectiva para alcanzar a su público objetivo (que son, principalmente, los solicitantes de asilo en España), era a través de la construcción de una relación de confianza. Los solicitantes de asilo y refugiados que llegan a España provienen de una situación complicada, por lo que una estrategia demasiado agresiva fracasaría, debido a la desconfianza de estas personas hacia lo desconocido. Por el contrario, RefugID apuesta por el establecimiento de un contacto más personal y directo con los usuarios de la aplicación que permita la creación de un verdadero diálogo entre el usuario y la organización.

Sin embargo, dado que la cifra de potenciales usuarios (solicitantes y refugiados) es muy elevada, la estrategia de RefugID debe prever la colaboración de entidades y organizaciones, tanto públicas como privadas, que actúen como enlace entre la empresa y los usuarios. De esta forma, la primera estrategia de comunicación en la que se apoyará la *startup* será lo que se ha denominado como una ‘red de embajadores de RefugID’, explicada a continuación.

5.1.1. Red de embajadores de RefugID

Consiste en el establecimiento de una red de representantes de RefugID, distribuida a lo largo de las oficinas de las ONG (ACNUR, Accem, Rescate, Cruz Roja...) y otros socios colaboradores, como por ejemplo el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, hospitales de la red pública o centros de acogida especializados en solicitantes de asilo, refugiados e inmigración. De esta forma, cada organización o entidad asociada contará con su propio embajador de RefugID, que será la persona encargada de transmitir la misión de nuestra *startup*, informando a los solicitantes de asilo y refugiados sobre los usos de la aplicación y sus beneficios, así como de resolver cualquier duda que pudieran tener. Además, servirá como punto de unión entre el socio y la empresa, dotando al negocio de una mayor consistencia y una mejor comunicación interna. La idea es trasladar la red *blockchain* que se crea con la plataforma de RefugID entre organizaciones, personas, administraciones, etc., a la realidad, estableciendo un contacto personal y no solo virtual.

El objetivo final de esta red es, por tanto, el de establecer un contacto directo con las personas (usuarios) para lograr esa relación de confianza que nos permita captar el mayor número de usuarios posible, lo que además resultará fundamental para la mayor visibilidad de RefugID de cara a la implicación de un mayor número empresas (empleadores) y socios (financiación y asesoramiento).

5.1.2. Página *web*, redes sociales y comunicaciones por *e-mail*

Mientras que el objetivo principal de la red de embajadores es la captación de nuevos usuarios, también se necesitarán otras estrategias más centradas en la fidelización del usuario. Para ello, RefugID hará uso de las redes sociales, la página *web* y las comunicaciones vía *e-mail* como principales medios de comunicación semidirecta con los usuarios.

En primer lugar, RefugID se apoyará en redes sociales como Facebook, Twitter o LinkedIn, primero, para lograr una mayor visibilidad a través del desarrollo de su *marketing* digital y, segundo, para establecer una forma sencilla de interactuar con sus usuarios (diálogo bidireccional).

Por otro lado, la página *web* de RefugID supone un recurso fundamental de la compañía que no solo sirve como instrumento de presentación (a través de información visual y escrita, incluyendo un breve vídeo explicativo sobre la aplicación de RefugID), sino que, además, constituye una forma de comunicación directa con nuestro equipo. Así, la *web* incorpora un *chatbox* disponible 24 horas para que los usuarios envíen dudas, preguntas o cualquier comentario relacionado con la plataforma. Este servicio está también abierto a las entidades que actúen como nodos validadores para la resolución de cualquier imprevisto.

El Anexo I recoge la versión preliminar de la página *web* de RefugID. Sin embargo, se trata de una versión muy simple aún en desarrollo, por lo que no se han incluido, de momento, dos secciones adicionales que consideramos de gran interés para los usuarios:

- a. Una sección de noticias, en la que se publicarán artículos relacionados con el procedimiento de asilo, comunicados oficiales, consejos legales o de cualquier tipo que puedan resultar de ayuda para las personas en esta situación, etc.
- b. Una sección de eventos, en la que aparecerá un calendario con conferencias, seminarios, cursos y otras actividades que puedan contribuir a la integración de estas personas en la sociedad española.

Finalmente, para lograr una mayor participación del usuario en actividades de inclusión social, laboral y cultural, así como para fomentar el uso de la aplicación de RefugID y la mayor cantidad de información personal registrada por los usuarios, se enviarán boletines por *e-mail*:

- a. Semanales, con información general sobre cursos, ofertas de empleo, actividades culturales, conferencias, grupos de apoyo, etc. (información también recogida en el calendario de la *web*).
- b. Mensuales, informando sobre el progreso individual del usuario en la plataforma. Se incluirá el porcentaje de información registrada en su perfil, animando al usuario a completar cursos de formación o idioma, búsqueda de empleo y obtención de recomendaciones, revisiones médicas, etc., para lograr un mayor porcentaje.

5.1.3. Otras estrategias de comunicación complementarias

Por último, las estrategias propuestas se verán complementadas con otras iniciativas de carácter principalmente informativo como, por ejemplo:

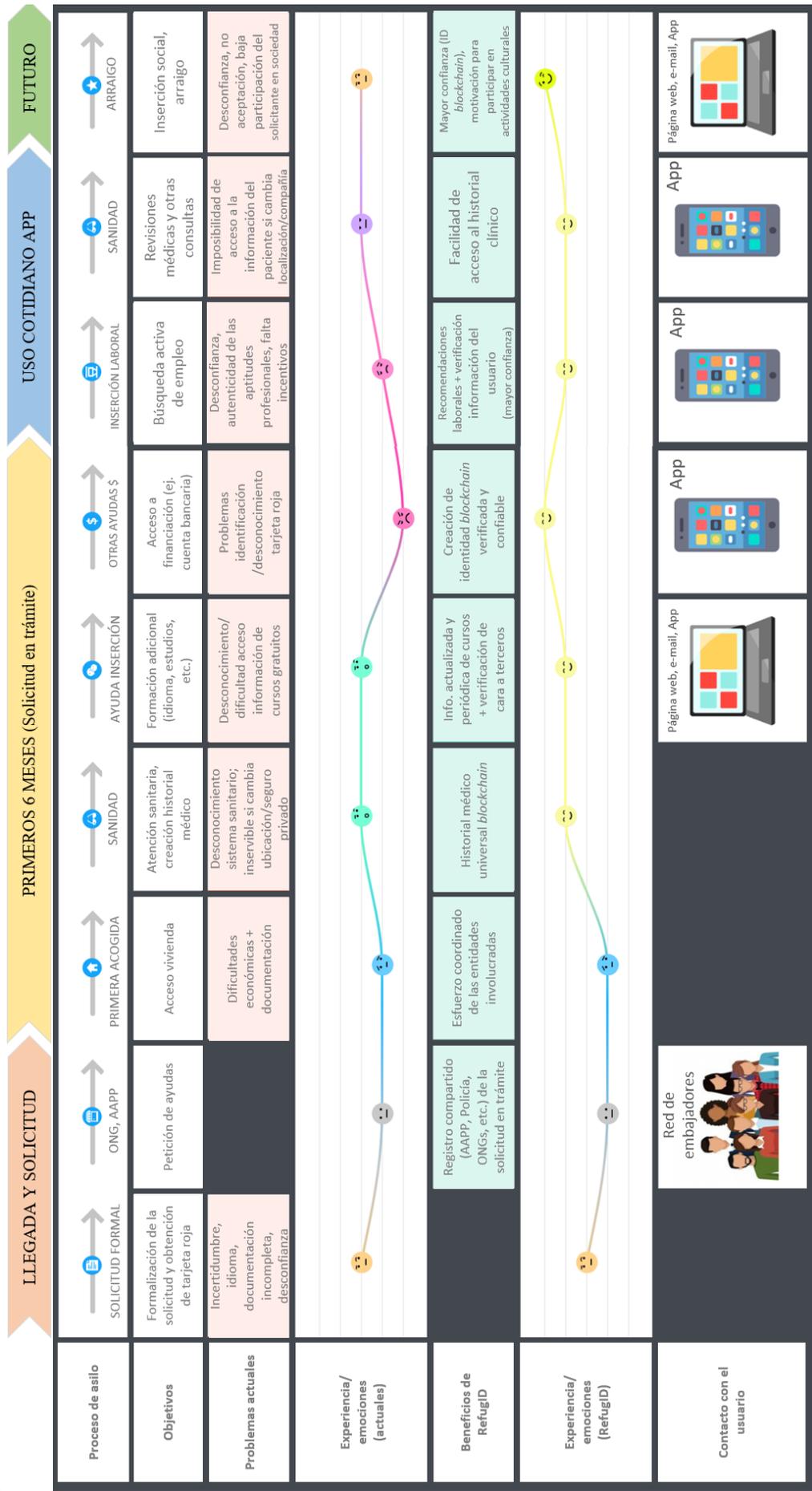
- a. La elaboración de folletos informativos, disponibles en las oficinas de los socios estratégicos, comisarías, puestos fronterizos, hospitales, etc., que constituyen un primer contacto complementario a la labor de los embajadores de RefugID.
- b. La organización de conferencias y charlas explicativas en lugares como centros de acogida o en las oficinas centrales de las principales ONGs españolas de ayuda a solicitantes de asilo y refugiados.

5.2. Customer Journey Map

El *Customer Journey Map* recoge la experiencia del usuario durante el proceso de asilo, poniendo de manifiesto las emociones que experimenta un solicitante de asilo durante este proceso (en la actualidad vs. con el uso de RefugID). Para la elaboración del mapa de experiencia del usuario, se han identificado los objetivos (necesidades y deseos) del usuario, incluyendo algunos de los problemas a los que se enfrentan los solicitantes de asilo en España, mencionados anteriormente en este proyecto, así como las soluciones que aporta RefugID a dichos problemas.

Por otra parte, se ha incluido el contacto del usuario con RefugID en cada etapa (canal), si bien no se hace referencia al registro de datos por parte de las Administraciones Públicas, hospitales, ONGs y otras entidades vinculadas, que actuarán como nodos para el registro y la verificación de información cuando sea necesario (primer registro, visitas al médico, compleción de cursos, etc.), a través de la descarga de un *software* que les permita el acceso a la red *blockchain* (Alastria).

Figura 8. Customer Journey Map: proceso de asilo actual vs. uso de RefugID



Fuente: elaboración propia

6. Factores clave para la escalabilidad de RefugID y usos futuros

El plan de negocio de la *startup* RefugID presentado en este estudio se encuentra, en la actualidad, en su fase de ideación, por lo que aún precisa de un gran desarrollo para su puesta en marcha. Entre los factores clave para el éxito de RefugID, se pueden identificar:

- a. **El apoyo del Gobierno y las Administraciones Públicas.** La colaboración del Estado resulta de gran importancia en cuanto a la verificación de la identidad de los usuarios, principalmente. El interés del Gobierno en una aplicación como la que propone RefugID reside, además de en el aumento de la cohesión social, en el deseo de establecer un registro más preciso de los solicitantes de asilo, su situación y progreso (formación, empleo, sanidad, etc.), que puede ayudar a resolver algunas de las solicitudes más controvertidas.
- b. **La obtención de financiación y recursos necesarios.** De nuevo, resulta fundamental la colaboración de los socios estratégicos de RefugID, tanto de las fuentes de financiación (como, por ejemplo, la Fundación Inuit), como de las ONGs y entidades que harán posible la expansión de la plataforma, generando una red distribuida lo suficientemente sólida como para aportar beneficios a todo aquel que forme parte. Como se ha explicado, las ONGs se beneficiarán de esa base de datos compartida y podrán lograr una mejor coordinación de sus actuaciones por la integración de los solicitantes de asilo y refugiados en España.
- c. **La aceptación y uso de los usuarios.** Finalmente, lo que determinará el éxito o el fracaso de RefugID será el hecho de que los solicitantes de asilo y refugiados encuentren la utilidad de la aplicación y estén dispuestos a usarla. En el futuro, se podría introducir una opción de *mentoring* en la aplicación, de manera que aquellos solicitantes y refugiados que lleven más tiempo en el país o que hayan obtenido la residencia puedan ofrecer su ayuda y asesoramiento a los recién llegados.

Cabe añadir que se trata de un proyecto con un gran potencial de crecimiento, ya que la creación de una *wallet* específica para los solicitantes de asilo podría ser extrapolable, en un primer momento, al conjunto de la Unión Europea y, en última instancia, a nivel mundial. La dotación de una identidad *blockchain* para los solicitantes de asilo o refugio

en cualquier país de la Unión Europea podría agilizar enormemente muchos de los trámites necesarios para la concesión de dicha protección internacional, facilitando la acogida y reubicación de estas personas en ese u otros países de la UE. La tecnología *blockchain* permitiría conocer la trazabilidad de estas personas y mejoraría el actual sistema de refugio de la Unión Europea, que es la principal receptora de los refugiados sirios y de otros países de Oriente Medio y África.

Por otra parte, el apoyo a una plataforma de este tipo podría sentar un precedente para la creación en España de un sistema de gobierno basado en la tecnología *blockchain*, siguiendo el ejemplo de países como Estonia (*i-Voting*), mencionado anteriormente, así como de un sistema sanitario *blockchain*, una idea que ya se ha planteado pero que resulta demasiado costosa para ponerla en práctica. De esta forma, los solicitantes de asilo y refugiados podrían servir como un ‘grupo de testeo’ para la futura aplicación de la *wallet* a nivel nacional (para todos los ciudadanos españoles).

Con todo, queda claro que se trata de un proyecto con una gran escalabilidad, que ofrece oportunidades futuras dentro y fuera del ámbito español, por lo que ha sido merecedor del premio Comillas Emprende, edición 2018-2019.

7. Conclusiones

Tras exponer el caso de RefugID, es posible dar respuesta a los objetivos planteados al comienzo de este trabajo.

El primer objetivo consistía en identificar las claves explicativas del fenómeno migratorio actual o ‘crisis de los refugiados’, identificando el proceso al que se enfrentan las personas en esta situación y los principales problemas de integración a los que se enfrentan en el caso concreto de España. En este aspecto, se han explicado algunos de los principales obstáculos con los que se encuentran los solicitantes de asilo en nuestro país, entre los que se incluyen la exclusión financiera, desconocimiento del sistema y la falta de confianza, que es recíproca: de la sociedad a los solicitantes, por un lado, y de estos al resto de la sociedad, por otro. La idea sobre la que se fundamenta el proyecto de RefugID trata de aliviar estos problemas al dotar a los solicitantes de asilo y refugiados en España de una identidad confiable y de unas aptitudes verificadas que puedan ayudar a su inserción laboral y social, así como incentivar su participación en diferentes actividades de acercamiento cultural.

El segundo objetivo hacía referencia a la tecnología *blockchain*, sobre la que se ha proporcionado un marco teórico sencillo, que se ha centrado en sus aplicaciones en el ámbito de la sanidad y de la gestión de identidades, así como de la verificación de información, que son los pilares sobre los que se sustenta la aplicación de RefugID. Como se ha explicado, el uso de *blockchain* aporta la seguridad y la confiabilidad necesarias en una plataforma con estas características, por lo que resulta fundamental para el desarrollo del proyecto.

Respondiendo al tercer objetivo, se ha analizado el modelo de negocio de RefugID, presentando, en primer lugar, su propuesta de valor a:

- a. Los solicitantes de asilo y refugiados en España, que se beneficiarán, por una parte, de la creación de una identidad *blockchain* confiable, evitando ciertos obstáculos administrativos y de acceso a la financiación derivados del desconocimiento de las tarjetas rojas; y, por otro lado, del acceso seguro a su información básica como historial médico, validación de cursos y aptitudes profesionales y registro de recomendaciones laborales, información que puede facilitar su inserción social.

- b. Las ONGs, Administraciones Públicas, hospitales y otras entidades involucradas en el sistema de acogida y asilo internacional, que podrán acceder a una base de datos distribuida que pueda mejorar la eficiencia del sistema y evitar la duplicidad de trámites y registros, ahorrando tiempo y dinero.

Posteriormente, se ha expuesto de manera resumida el *Business Model Canvas* de la *startup*, que recoge la información básica del proyecto como por ejemplo el segmento de clientes o usuarios de la App (principalmente los solicitantes de asilo en España), los socios estratégicos (ACNUR, Cruz Roja, CEAR, Inuit Fundación, Gobierno de España, Alastria, etc.), los recursos y actividades clave (como el desarrollo del *software* necesario o la página *web* de RefugID), la estructura de costes (iniciales y gastos operacionales), o las fuentes de ingresos y de capital (públicas y privadas, incluyendo el apoyo del *crowdfunding* social).

Adicionalmente, y respondiendo al cuarto objetivo planteado, se ha desarrollado en mayor profundidad la estrategia de comunicación que llevará a cabo RefugID para acercar la propuesta de valor a sus usuarios, a través de distintos canales como el establecimiento de una red de embajadores presentes en las oficinas de los principales socios estratégicos de RefugID y otros puntos clave para su actividad, junto con medios digitales (página *web*, redes sociales, correo electrónico, etc.). En esta sección se ha incluido además un *Customer Journey Map* que trata de esclarecer los pasos que sigue el usuario desde la formalización de su solicitud de asilo e incluye los distintos contactos que tiene con la App de RefugID y que mejoran su experiencia. En este ‘mapa’ se puede ver una comparación de las emociones que experimenta el usuario durante el proceso de asilo actualmente y con la ayuda de RefugID, destacando una mejora considerable de su experiencia en el caso de usar nuestra *wallet*.

El quinto y último objetivo era el de determinar algunos de los factores clave que determinarán el éxito o fracaso del proyecto, entre los que se han incluido: el apoyo de la Administración Pública, la obtención de la financiación y los recursos necesarios, y la aceptación y uso por parte de nuestro público objetivo. Finalmente, se han propuesto algunas de las aplicaciones futuras de la aplicación, entre las que se incluyen la creación de una plataforma similar para solicitantes de asilo y refugiados a nivel europeo o la extensión de la *wallet* al conjunto del territorio español.

Con todo, podemos afirmar que RefugID facilita la acogida de los solicitantes de asilo y refugiados en España, contribuyendo a su integración en la sociedad española y, consecuentemente, al fortalecimiento de la misma. De esta forma, la *wallet* de RefugID cubre una necesidad creciente, considerando el aumento del flujo migratorio a nivel mundial, basándose en una tecnología que sigue demostrando cada día su gran potencial y número de aplicaciones por descubrir. Si bien nos encontramos ante un proyecto sumamente ambicioso y que requiere un gran esfuerzo para su puesta en marcha, dada la complejidad del desarrollo de un *software* tan completo y la diversidad de socios necesarios para la creación de una red eficaz, no cabe duda de que estamos ante una oportunidad única con un gran potencial de crecimiento, tanto a nivel nacional como internacional, que podría hacerse realidad en un futuro cercano. Así, el esfuerzo realizado para el desarrollo de la idea de RefugID, así como la certeza de sus potenciales usos futuros, ha hecho que este proyecto sea merecedor del premio ‘Comillas Emprende’ edición 2018-2019.

8. Bibliografía

Accem (2018). Informe 2017 sobre Protección Internacional en España y en la Unión Europea. Obtenido de: <https://www.accem.es/dia-mundial-del-refugiado/refugiados-datos-2017/>

ACNUR (2018a). Datos de refugiados 2017: 68,5 millones de personas forzadas a huir. Obtenido de: <https://eacnur.org/es/actualidad/noticias/emergencias/datos-de-refugiados-2017-685-millones-de-personas-forzadas-huir>

ACNUR (2018b). Tendencias Globales. Desplazamiento Forzado en 2017. ACNUR y Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social. Obtenido de: <https://www.acnur.org/5b2956a04.pdf>

ACNUR (2019). El asilo en España. Obtenido de: <https://www.acnur.org/es-es/el-asilo-en-espana.html>

Alastria (2017). Qué es Alastria y qué hacemos. *Alastria National Blockchain Ecosystem*. Obtenido de: <https://alastria.io/#1>

Bridge For Billions (2019). Bridge for Billions: Connecting Growth. Obtenido de: <https://www.bridgeforbillions.org/>

CEAR (2018a). Cifras de asilo en España. *CEAR: Más Que Cifras*. Obtenido de: <https://www.masquecifras.org/>

CEAR (2018b). Informe 2018: Las personas refugiadas en España y Europa (Resumen Ejecutivo). *CEAR*. Obtenido de: <https://www.cear.es/wp-content/uploads/2018/06/Resumen-Ejecutivo-Informe-CEAR-2018.pdf>

CEAR (s.f.). Esquema del Procedimiento de Asilo en España [Imagen]. Obtenido de: <https://www.cear.es/wp-content/uploads/2013/05/procedimiento-final.pdf>

Cuerpo Nacional de Policía (2019). Documentación – asilo y refugio. Obtenido de: https://www.policia.es/documentacion/asilo-y-refugio/as_re_concepto.html

Edwards, A (2016). ¿'Refugiado' o 'Migrante'? ¿Cuál es el término correcto? Noticias ACNUR España. Obtenido de: <https://www.acnur.org/noticias/noticia/2016/7/5b9008e74/refugiado-o-migrante-cual-es-el-termino-correcto.html>

Edwards, A. (2018). Desplazamiento forzado alcanza el récord de 68,5 millones. Noticias ACNUR España. Obtenido de: <https://www.acnur.org/noticias/stories/2018/6/5b2922254/desplazamiento-forzado-alcanza-el-record-de-685-millones.html>

En Portada (2013). Refugiado, desplazado, apátrida... Términos sobre la situación legal de quiénes han tenido que huir. *En Portada (RTVE Noticias)*. Obtenido de: <http://www.rtve.es/noticias/20130131/refugiado-desplazado-solicitante-asilo-apatrida-preguntas-respuestas/605915.shtml>

Ethereum (2018). La Blockchain. *MiEthereum.com*. Obtenido de: <https://miethereum.com/blockchain/#toc1>

Europa Press (2019). El Gobierno prevé 78.500 solicitudes de asilo en 2019, unas 30.000 más que en 2018. *Europa Press Social*. Obtenido de: <https://www.europapress.es/epsocial/migracion/noticia-gobierno-preve-78500-solicitudes-asilo-2019-30000-mas-2018-20190114191627.html>

Ferreira-Herrera, D. C. (2015). El modelo Canvas en la formulación de proyectos. *Cooperativismo y Desarrollo*, 23(107), 71-80. Obtenido de: <https://revistas.ucc.edu.co/index.php/co/article/view/1252/1439>

Galdón, C. (2017). Blockchain: una revolución para el sector social. *Fundación Mapfre*. Obtenido de: https://www.fundacionmapfre.org/fundacion/es_es/ayudas-becas-premios/premios-fundacion-mapfre-innovacion-social/tendencias/blockchain-revolucion-sector-social.jsp

Gupta, M. (2018). *Blockchain for dummies*, 2nd IBM Limited Edition. John Wiley & Sons. Obtenido de: <https://www.ibm.com/downloads/cas/36KBMBOG>

Iborra, Y. (2017). Refugiados de Barcelona denuncian las fallas del programa de acogida estatal. *El diario (online)*. Obtenido de: https://www.eldiario.es/catalunya/barcelona/Refugiados-Barcelona-denuncian-programa-acogida_0_612789067.html

Iglesias, J., Urrutia, G., Buades, J., Estrada, C., y Vicente, T. (2018). ¿Acoger sin integrar? El Sistema de Acogida y las condiciones de integración de la población refugiada en España. Madrid: Asociación Claver. Obtenido de: <https://sjme.org/wp-content/uploads/2018/02/Acoger-sin-integrar5.pdf>

Inuit Fundación (2019). Estrategia. Obtenido de: <http://inuitfundacion.com/sobre-inuit/>

La Rosa, F. (2018). Blockchain y bases de datos descentralizadas: ¿son la misma cosa? *Criptonoticias.com*. Obtenido de: <https://www.criptonoticias.com/colecciones/blockchain-y-bases-de-datos-descentralizadas-son-la-misma-cosa/>

Laguna, P. (2018). ‘Blockchain’: de la ‘criptomoneda’ al ‘criptopaciente’. *Diario Médico*. Obtenido de: <https://www.diariomedico.com/tecnologia/blockchain-de-la-criptomoneda-al-criptopaciente.html>

Martin Trust Center for MIT Entrepreneurship (2018). Necessity Vs. Innovation-Based Entrepreneurs. *Martin Trust Center for MIT Entrepreneurship*. Obtenido de: <http://entrepreneurship.mit.edu/necessity-vs-innovation-based-entrepreneurs/>

Morales, J. G. (2018). Tecnología Blockchain: Iniciativas para la Agenda de Transformación Digital de los Responsables de TIC en las Instituciones de Educación Superior de México. *Revista de Tecnología e Innovación en Educación Superior*, 1. Obtenido de: https://ties.unam.mx/assets/files/blockchain_TIES.pdf

Naciones Unidas (2013). Las Naciones Unidas y la asistencia humanitaria. Desplazados Internos. *Naciones Unidas*. Obtenido de: <http://www.un.org/es/humanitarian/overview/idp.shtml>

Nenonen, S., Rasila, H., Junnonen, J. M., y Kärnä, S. (2008). Customer Journey – a method to investigate user experience. *Proceedings of the Euro FM Conference Manchester* (pp. 54-63). Obtenido de: <https://pdfs.semanticscholar.org/bb0a/a5d373c8011eeca2b8b07638ab25c2baec31.pdf>

Oller, E. (2014). *Método Lean Startup en 2 minutos* [vídeo]. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=I9ET1WqRvSQ>

ONU: Asamblea General (1951). *Convención sobre el Estatuto de los Refugiados*, Ginebra, 28 julio 1951, Conferencia de Plenipotenciarios sobre el Estatuto de los Refugiados y de los Apátridas (Naciones Unidas). Obtenido de. <https://www.acnur.org/5b0766944.pdf>

Osterwalder, A., y Pigneur, Y. (2011). Generación de modelos de negocio. *Un manual para visionarios, revolucionarios y retadores*. Barcelona: Deusto. Obtenido de: https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/45714991/Generacion_de_modelos_de_negocio.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1552756963&Signature=ji6PhZqZHnuNCORZ58WyBpMdXeM%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DGeneracion_de_modelos_de_negocio.pdf

Parra, R. (2016). *Qué es la tarjeta roja en el procedimiento de asilo en España*. Obtenido de: <http://romuloparraabogado.com/que-es-la-tarjeta-roja-asilo-en-espana>

Pastor, J. (2017). Qué es blockchain: la explicación definitiva para la tecnología más de moda. *Xataka.com*. Obtenido de: <https://www.xataka.com/especiales/que-es-blockchain-la-explicacion-definitiva-para-la-tecnologia-mas-de-moda>

Preukschat, A. (2017). Los tipos de Blockchain: públicas, privadas e híbridas (y II). *Blog de Informática de El Corte Inglés*. Obtenido de: <https://www.iecisa.com/es/blog/Post/Los-tipos-de-Blockchain-publicas-privadas-e-hibridas-y-II/>

Sevilla, A. (2019). Cadena de bloques (blockchain). *Economipedia* [Imagen]. Obtenido de: <https://economipedia.com/definiciones/cadena-de-bloques-blockchain.html>

SlashMobility (2018). Blockchain para dummies. *SlashMobility* [Imagen]. Obtenido de: <https://slashmobility.com/blog/2018/04/blockchain-para-dummies/>

Teaming (2019). ¿Qué es Teaming? *Teaming.net*. Obtenido de: https://www.teaming.net/que-es-teaming?lang=es_ES

Universidad de Jaén (s.f.). *La entrevista en investigación cualitativa*. Obtenido de: http://www.ujaen.es/investigacion/tics_tfg/pdf/cualitativa/recogida_datos/recogida_entrevista.pdf

Anexo I: Página web de RefugID



[Inicio](#) [Reproductor de video](#) [Nuestra Wallet](#) [Quiénes somos](#) [Contacto](#)

BIENVENID@ A REFUG-ID

Trabajando por la integración social



En RefugID queremos que te sientas como en casa. Por eso, nuestra Wallet está diseñada para ayudarte a encontrar tu hueco en la sociedad y desarrollar tu potencial de una forma sencilla.

Descubre cómo podemos ayudarte

[Saber más](#)



<h3>ALCANCE</h3> <p>2.895 solicitudes aceptadas 78.710 solicitudes pendientes en 2018</p>	<h3>TECNOLOGÍA</h3> <p>Veracidad e inmutabilidad de la información garantizada por la tecnología <i>blockchain</i></p>	<h3>IMPACTO</h3> <p>Trabajamos día a día para garantizar la salud, empleabilidad y reconocimiento de las personas</p>
---	--	---

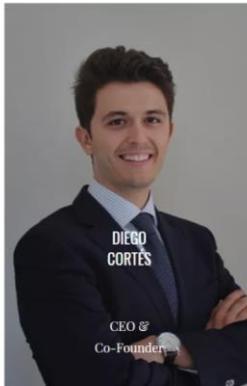
MANERAS EN LAS QUE AYUDAMOS

Descubre la utilidad de nuestra Wallet

 <h3>ID</h3> <p>Escanea tu ID y llévalo siempre contigo</p>	 <h3>HISTORIAL MÉDICO</h3> <p>Tu historia clínica, accesible desde cualquier parte</p>
 <h3>CERTIFICADOS</h3> <p>Completa cursos de formación y encuentra empleo más fácilmente</p>	 <h3>RECOMENDACIONES LABORALES</h3> <p>Amplia tu red con las recomendaciones de los que te rodean</p>

QUIÉNES SOMOS

Cuatro estudiantes, cuatro amigos, cuatro soñadores... y un único objetivo:
poner nuestro granito de arena para hacer del mundo un lugar mejor



CONTACTA CON NOSOTROS

Nombre Email

Asunto

Teléfono

Dirección

Mensaje

Enviar

Suscribirse

Dirección de email

Enviar

¿Necesitas ayuda?

¿Necesitas ayuda?
Pregúntanos lo que quieras, y te responderemos lo antes posible :)

Ascend by Wix Tu solución de negocio todo en uno

😊 Escribe tu mensaje... 📎

Fuente: elaboración propia (ver: <https://almudenacoellopast.wixsite.com/refugidapp>)

Anexo II: Transcripción de la entrevista a Carlos Ballesteros

Duración: 18:32 minutos

Fecha de realización: 20 de marzo de 2019

Lugar: Universidad Pontificia Comillas (sede ICADE, C/ Alberto Aguilera 23, Madrid)

Entrevistado: Prof. Carlos Ballesteros (en adelante, C)

Entrevistadora: Almudena Coello Pastor (en adelante, A)

Transcripción de la entrevista:

A: “Ya está encendido. Podemos empezar. Primero me gustaría agradecerte que te hayas prestado en participar en mi investigación. Me ha comentado Rocío, mi tutora, que estabas interesado en saber más de la *startup* que estamos desarrollando, porque estás colaborando con la ACNUR en un proyecto parecido. Antes de enseñarte lo que hacemos, ¿puedes contarme un poco en qué consiste tu proyecto?”

C: “Si, por supuesto. La universidad está diseñando en estos momentos un proyecto de aprendizaje y servicio dentro de la asignatura obligatoria “Aprendizaje y Servicio”, que es un proyecto interdisciplinar entre alumnos del ICAI, alumnos de Derecho y alumnos de Empresariales cuyo... déjame que le llame “cliente” es ACNUR. Y este proyecto va a tener tres “patas”:

1. La pata de estudio de cómo se genera la identidad y el acceso a derechos, qué documentación o cómo garantizamos que las personas tienen acceso a los derechos ciudadanos básicos. Esto sería la parte de derecho.

2. La parte tecnológica, que desarrollaría en ICAI, a través de la búsqueda de una solución que sea tecnológicamente segura y barata (...); la verdad es que no se nos ocurrió en ningún momento usar *blockchain* como me parece que proponéis vosotros porque ninguno de los que estaba alrededor de la mesa éramos... “*blockchaineros*” pero podría ser.

Y 3., los alumnos de Empresariales estudiarán el lucro cesante, que significa que por no tener ese documento que me identifica y me da seguridad sobre mi identidad y quién soy, saber “qué me estoy perdiendo”: me estoy perdiendo abrir una cuenta en un banco, alquilar un piso, un trabajo, una serie de ayudas... ¿Qué me pierdo por no poder identificarme de una manera segura?

Este proyecto está en la fase de diseño y empezará en septiembre de 2019, y tiene muchas barreras. En principio se lo vamos a entregar a la ACNUR... ACNUR ha dicho que si el documento que le hagamos lo ve factible lo elevará a Ministerio, y a la Policía y a quien lo tenga que... pero, que hay muchas barreras en el sector porque hay gente que le gusta la tarjeta roja, que es algo que tendremos que investigar: a quién le gusta y por qué.”

A: “Vale, genial. Además, te quería preguntar, que creo que es una de las cuestiones que queréis resolver en el proyecto, si sabrías decirme los principales problemas que habéis identificado de una persona que solicita asilo en España, los primeros problemas que surgen al llegar.”

C: “A ver, yo no soy un gran experto en refugiados, pero hasta donde sabemos... tenemos el trabajo de unos alumnos de hace dos años, en el que se demostraba que las tarjetas rojas no eran conocidas (en bancos, sobre todo) y sus limitaciones, pero en ese sentido lo que sí hemos sabido es que un documento que solo te identifique seis meses me está impidiendo hacer muchas cosas. Y una de ellas que es básica es el acceso a vivienda y el acceso a trabajo, serían las dos primeras grandes barreras que tenemos. Nadie me contrata de una manera legal y no tengo acceso a una vivienda en alquiler. Es verdad que las ONG que tratan con estas personas de alguna manera este “*kit* de primeros auxilios” lo están teniendo. Pero otro fallo que tienen, una cosa que me ha sorprendido mucho, porque de lo que entiendo por trabajador social al final es que es un “banco de recursos” para personas vulnerables y, según me dicen las ONGs de refugio no es fácil para ellas acceder a determinados recursos de ayuda que van más allá de los primeros momentos de la petición de asilo y refugio, tipo: ayudas a la escolaridad, o me tengo que comprar unas gafas, o ese tipo de cosas. Entonces falta también unificar esa base de recursos disponibles, pero de eso todavía tenemos que investigar por qué pasa.”

A: “La siguiente pregunta es si las ONGs que atienden a estas personas nada más llegar, me comentabas antes de empezar que no es ACNUR directamente, sino CEAR, Accem, Cruz Roja... ¿puedes contarme un poco la estructura de este sistema de ONGs?”

C: “A ver, el problema es que en estos momentos hay, primera parte, una difícil distinción entre un inmigrante y un refugiado, ¿vale? En principio todo el mundo es desplazado o inmigrante, hay gente que tiene razones económicas, y estos no tienen derecho a solicitar asilo. El asilo político hay que demostrar que eras perseguido (por razones políticas, de orientación sexual, o por otras razones que ahora mismo se me han ido de la cabeza). Entonces, claro, ONGs que solo traten refugiados o solicitantes de asilo más bien (...), son una cosa, y si eres meramente inmigrante entonces son otras... Cruz Roja por ejemplo trata a todos, pero hay especializadas. El Servicio Jesuitas Migrante por ejemplo es otra institución que trata a todos y generaliza con refugiado y migrante. Entonces ACNUR, que es el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para Refugiados, pero su mandato, hasta donde yo sé, el mandato que le da la ONU es gestionar a las organizaciones que tratan con refugiados.”

A: “Y, ¿se podría decir que ACNUR hace un poco de punto de unión entre las ONG (las conecta) o más bien habla con cada una por separado?”

C: “Yo creo que su mandato es hablar con todas ellas y representarlas ante el Gobierno y los organismos públicos (aunque luego pueden ir por separado); pero de alguna manera ACNUR es la voz ante el Ministerio y Gobiernos...”

A: “Vale, te lo pregunto porque nosotros proponemos un sistema que sí sea un verdadero punto de encuentro entre las ONGs que tratan con refugiados, y no llevar cinco registros, hacer solo uno, y no sabemos si esto ya se está haciendo, la ACNUR, por ejemplo.”

C: “Claro, eso te lo compra la ACNUR. No, no lo está haciendo. Es el mandato que tiene, pero no lo está haciendo.”

A: “Entonces, se podría decir que ACNUR es al que más podría interesar unir toda esa información de las demás ONG e instituciones.”

C: “Sí, a quién tendríais que contactar es a ACNUR, fundamentalmente, y de ahí ya entras en contacto con las demás. Y también te digo, CEAR, Accem, Rescate y Kifkif (que es una muy específica de refugio LGTB) son también buenos socios. Y de ayuda al migrante o que no distingue entre migrante y refugiado tienes muchas otras: Pueblos Unidos... no sé, pero son las que abarcan a la población desplazada en general.”

A: “Vale, genial. Finalmente, me gustaría contarte nuestro proyecto de forma resumida con un breve vídeo y nuestra *web* provisional.”

En este momento se ha proyectado el vídeo de presentación de RefugID, disponible en la web y requisito del concurso Comillas Emprende y se han aportado algunos datos sobre el BMC del proyecto, explicado en este trabajo.

A: “Me gustaría preguntarte, una vez conoces nuestra idea, si crees que podría tener acogida, de cara a organizaciones que están buscando mejorar la identidad y la inclusión de estas personas...”

C: “Sí, sí, sin duda. Es que no te puedo decir más. Si, ahora mismo hay una gran necesidad de unificar y de identificar con un método seguro a una persona que ha salido de su país perseguida, y por lo tanto muchas veces se ha dejado todo, incluso dinero de bolsillo o el pasaporte, o se lo han quitado en la frontera... entonces esa necesidad de una primera identificación y a partir de ahí poder generar todo tipo de acceso de derechos que debe tener una persona, yo lo veo fundamental, y creo que la tecnología *blockchain* y estas nuevas tecnologías pueden ayudar mucho, porque nos pueden dar una trazabilidad, e incluso llegado el caso nos pueden permitir entrar en la base de datos original donde la primera vez que él tenía 14 años se hizo un DNI en su país.”

A: “Claro, esa sería la idea del futuro, hacer de este proyecto algo extrapolable a la UE por el tema de la trazabilidad y al mundo entero respecto a la identidad inmutable, es lo que nos gustaría. Nosotros no hemos llegado a tanto, porque es una primera idea, pero el potencial está ahí.”

C: “Totalmente de acuerdo, estáis muy limitados, pero va por buen camino”.

A: “Se me ocurre otra pregunta, aunque posiblemente no sepas responderme. Las organizaciones está claro que están interesadas, pero crees que una persona que llega y le dices “oye, mira esta App, aquí tienes toda tu información”, ¿le generaría rechazo? ¿o lo vería como una facilidad tremenda?”

C: “Una persona recién llegada, que en el momento que pisa España y respira y dice “ya”, pero que viene con una gran mochila de persecución detrás, hay que tener cuidado porque hay un tratamiento psicológico importante. Entonces claro, si yo vengo de una historia de desconfianza, de ruptura, de yo no sé quién eres, por qué me haces una foto o me pides mis datos... primero hay que generar confianza y generar un clima de confianza en el que se sientan a gusto.”

A: “Claro, es que nuestra primera idea para darnos a conocer y ganar usuarios fue ofrecer la App nada más llegar, según recibían la tarjeta roja o incluso antes. Pero claro, luego pensamos que igual era una estrategia muy agresiva, y nos dimos cuenta de la importancia del contacto directo con ellos, para lo que las ONGs son fundamentales para nosotros, ya que nos ofrecen ese contacto con ellos.”

C: “Mejor en la roja que en la blanca, que es nada más llegar. Pero sí, en los primeros momentos hay que ir a otras necesidades muy básicas y generar confianza. Ten en cuenta que “yo vengo con miedo” y, aunque España es un país de derechos y libertades yo no me fío de nadie. Y encima tú, si veo que eres una empresa privada... yo creo que el folleto informativo o lo que sea lo tendría que dar la Policía, la Oficina de Asilo, las ONGs... Porque si tú, que eres un privado me vienes a vender esto, no me voy a fiar. Tiene que ser o con el Gobierno o alguien en quien confíe, que me dé garantías de la protección de mis datos.”

A: “Ya para terminar, te iba a pedir alguna recomendación que puedas darnos para mejorar nuestra idea, conseguir financiación...”

C: “Apunta: PP App. Es un proyecto de la ONG ‘It Will Be’, que a mí me parece que podríais tener una conexión muy interesante. Es una conocida mía que está desarrollando una App de reconocimiento biométrico relacionado con el tema de la identidad en la India, que podría ser una buena forma de registrar la identidad en vuestra aplicación, en lugar de escanear el documento físico.

Y lo segundo, de cara a vuestro proyecto es interesante explorar un poquito lo que es la inversión de impacto, el *venture philanthropy*, porque va más allá de un ‘premio Comillas Emprende’, que también, pero por ejemplo, la Fundación Inuit te aporta financiación pero te ofrece también asesoramiento, mentoría, y sobre todo es una forma de financiación que te están diciendo ‘oye, me he convertido en parte del proyecto, he comprado una parte de la participación como capital riesgo’, con lo cual quiero que se tomen buenas decisiones, y es gente muy potente. Te digo Inuit como hay otras. También te quiero decir que vosotros tenéis la ventaja de ser jóvenes, con ganas y con muchos conocimientos. Pero esa ventaja también es un inconveniente, y necesitáis asesoramiento como el que os pueden dar.”

A: “Pues nada Carlos, la verdad es que ha sido todo de muchísima ayuda. Te lo agradezco un montón, y espero sigamos en contacto para futuros proyectos.”

C: “El placer ha sido mío, y no dudéis en pedirme ayuda.”