

Investigadores de la UA crean un acceso digital sencillo para trámites y ayudas para comer

► La app «Contigo» personaliza gestiones administrativas que la ONG de Colonia Requena pone al alcance de los vecinos en un bar del barrio

VICTORIA BUENO

■ Resulta paradójico, pero las personas más necesitadas son también las que tienen más dificultades para acceder a las ayudas imprescindibles para ellos, incluso para comer.

Investigadores de la Universidad de Alicante tratan de limar este problema, ya que hasta para ser atendido por el Banco de Alimentos se necesitan credenciales.

Financiada por la AVI, Agencia Valenciana de la Innovación, la unidad científica de innovación empresarial de la UA, Ars Innovatio, que dirige el catedrático de Arquitectura y Tecnología de Computadores, Juan Manuel García Chamizo, ha puesto en marcha el programa piloto «Contigo» con el que han diseñado una aplicación específica y personalizada para facilitar el acceso digital entre las personas en riesgo de exclusión social.

Ayudas para comer, para recibir cualquier tipo de beca, para encontrar trabajo, gestionar citas e incluso obtener certificados como el de exclusión social, son algunos de los trámites que los investigadores, a petición de los integrantes de la ONG Colonia Requena que a su vez actúan de enlace con las familias necesitadas, van apuntando para personalizar cada vez más la utilidad de esta plataforma digital.

Testimonio

Lorena Almonte, madre mono parental con dos hijos, agradece infinito el mundo que le ha abierto esta app y que hasta ahora tenía vetado porque, como cuenta, es complicado disponer de los tres a cinco euros que los locutorios de la zona piden para gestionar cualquier gestión administra-

tiva on line, incluso para pedir cita cuando resulta imposible por teléfono, que es muy habitual, asegura.

«Hay que saber mucho para acceder a estas gestiones y esta app lo hace muy fácil, directamente incluye lo que necesitamos paso a paso. Ya la he probado y hasta he pedido un documento de la Seguridad Social. Cuando te metes online en la web del Ayuntamiento para alguna gestión resulta muy complicado y durante el confinamiento no pude pedir ayudas hasta que conseguí contactar por teléfono y me ayudaron», señala

Destaca esta madre que además es una app «viva» porque los técnicos van introduciendo lo que los usuarios ven que van necesitando, como las ayudas por familia mono parental que ella misma ha pedido.

El bar

Hace treinta años que llegó a Alicante, al mismo barrio Requena procedente de la República Dominicana, y se ha convertido en una de las vecinas que facilita las claves a los demás para que gestionen sus documentos de la mano de la ONG que integran el matrimonio de Ana María Galiana y Manuel Antonio Colomina, a su vez presidente de la asociación de vecinos Colonia Requena.

«Es una zona muy deprimida y ayudamos incluso a los de barrios colindantes, familias en situaciones críticas que ya subsistían con



Bar sede de la ONG Colonia Requena que facilita la aplicación a los más necesitados. HÉCTOR FUENTES



El técnico de transferencias y el investigador explican la app a enlaces del barrio.

INFORMACIÓN

250

Familias suscritas a la app para el Banco de Alimentos
 Debían acreditar formalmente sus necesidades y lo han hecho gracias a la aplicación universitaria y a la ONG.

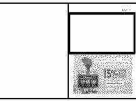
dificultad y que tras la pandemia han caído en picado», apunta Ana María.

Ante la falta de espacios disponibles, utilizan el bar El Loro como sede para ayudar a estas personas a orillar el colapso y demoras de la administración a la hora de facilitar documentos imprescindibles para poder recibir ayudas, como el certificado de empadronamiento o el

de exclusión social, entre otros.

«Es una zona con mucha inmigración y problemas añadidos de lenguaje que la app tiene en cuenta para facilitarles todos los accesos», añade Galiana, enlace a su vez con el técnico externo y coordinador de transferencias, Toni García Chamizo, que va ampliando los contenidos de la app en función de las necesidades de los propios usuarios, que apuntan otros accesos que le vienen bien. «La mayoría de los procesos de

regularización con la administración suelen ser digitales y aunque ya casi todo el mundo tiene al menos un móvil, el procedimiento de las webs administrativas resulta complicado y les proporcionamos guías muy simplificadas para trámites que son fundamentales para ellos», concluye el investigador principal, con la previsión de ir ampliando el proyecto a más barrios y ONG de ámbito incluso provincial, conforme obtengan financiación.



Las familias se apuntan para acceder a los trámites online de la mano de integrantes de la ONG. INFORMACION

Vencer el miedo que provoca desconocer las gestiones online

Los investigadores se centran en la telefonía móvil para el acceso de los más vulnerables

VICTORIA BUENO

■ Los investigadores de la UAscreadores de «Contigo» han visto en la telefonía móvil la oportunidad de cubrir una necesidad acuciante entre la población más necesitada. «El conjunto de personas en situación de vulnerabilidad tiene un teléfono Android y en la mayoría de los casos disponen de WhatsApp y mail. Como muchos de los trámites se pueden hacer con el navegador del móvil usando un código que llega por sms, aunque no sea posible instalar el certificado digital en el dispositivo, se pueden salvar muchas barreras que impiden el acceso a documentos para tramitar subvencio-

nes, ayudas y subsidios», explica el catedrático García Chamizo. La app se ha diseñado para que «cualquiera, independientemente de su origen, situación social y nivel cultural, pueda acceder a herramientas y procedimientos digitales de forma autónoma, sin depender de nadie. Se trata de conseguir personas digitales independientes, que reciban los mensajes en su propio lenguaje y sean activos. Es lo que ha favorecido, como explica el técnico, Toni García Chamizo, que venzan el miedo a lo desconocido y ya gestionen online.

Se trata de conseguir personales digitales activas y autónomas independientemente de su nivel cultural