



## eID en Bélgica

En 2001, el gobierno de Bélgica decidió proporcionar a todos los ciudadanos del país una tarjeta de identidad electrónica como parte de un programa más amplio destinado a mejorar y modernizar sus servicios de gobierno electrónico. Para implementar este complejo proyecto, el Registro nacional nombró a Zetes para que lo administrara y también dirigiera a los diferentes participantes. Además, Zetes diseñó, elaboró y personalizó un documento de identidad de vanguardia, e implementó un sitio de alta seguridad. A la fecha, se han generado más de 20 millones de tarjetas usando la solución de Zetes.

Cuando el Registro nacional inició su programa de modernización, fue el proyecto de identidad electrónica (eID) más ambicioso y extenso del mundo en esa época. Ningún otro país había intentado una implementación a gran escala para que la tarjeta de identidad electrónica fuera un documento obligatorio para todos los ciudadanos mayores de 12 años del reino. Desde entonces, el uso del documento se ha ampliado para incluir a los residentes extranjeros en Bélgica, a niños menores de 12 años y otras diversas aplicaciones públicas y privadas. La eID se ha convertido en una herramienta importante para la interacción entre los ciudadanos y las autoridades, para garantizar la seguridad de las transacciones en línea y para facilitar el comercio electrónico.

### Encontrar un socio confiable que satisfaga los exigentes requisitos de seguridad y tecnología

Uno de los mayores desafíos de implementar la eID radicaba en la elección del socio adecuado capaz de encargarse de cada etapa del proceso. Hasta entonces, especialistas en impresiones de seguridad elaboraban los documentos de identidad en papel por separado.

### Cifras clave

- **2 millones** de tarjetas entregadas cada año
- Más de **20.000.000** de tarjetas entregadas a la fecha
- COT de más de **15 años**
- Primeras tarjetas entregadas solo **seis meses** después de firmar el contrato

### Algunas fechas del proyecto: 2002 a 2015

- **2002**: se otorgó el contrato a Zetes
- **2003**: fase piloto con 19 municipios
- **2004**: ampliación a los 589 municipios
- **2007**: inicio de la elaboración de tarjetas de residencia
- **2009**: inicio de la elaboración de tarjetas para niños y primera renovación
- **2014**: segunda renovación

Cuando los documentos de identidad se transformaron en electrónicos, surgió la necesidad de encontrar a un integrador que pudiera manejar todos los aspectos técnicos. La elaboración de tarjetas de identidad para los

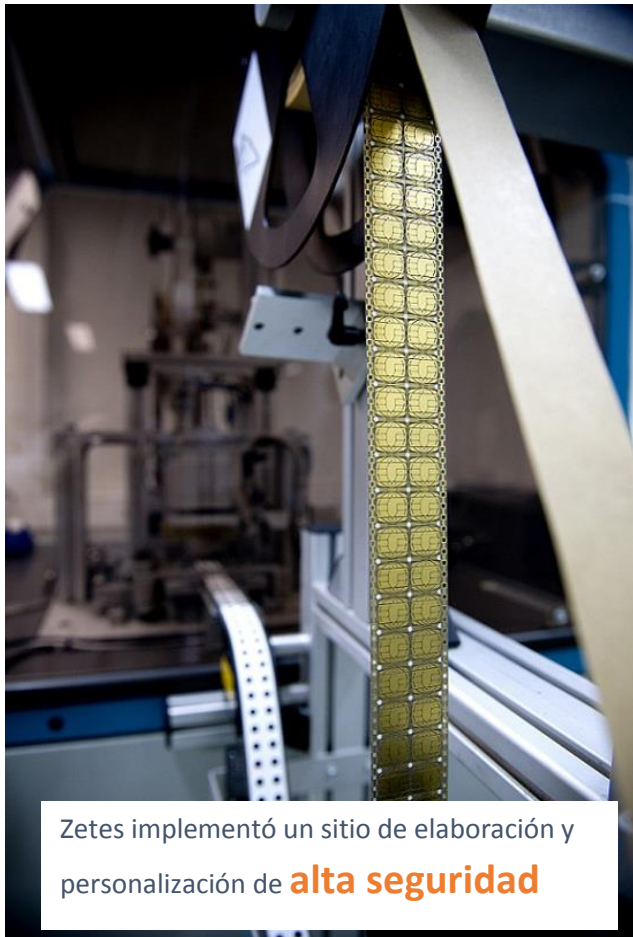


ciudadanos también exige un gran nivel de seguridad, debido a la manipulación de datos confidenciales. En Zetes, las autoridades belgas encontraron una empresa capaz de implementar y administrar las etapas de elaboración y personalización de alta seguridad. Estas capacidades permitieron que Zetes proporcionara tarjetas de policarbonato, servicios de personalización y transporte seguro de documentos confidenciales a los municipios con plena trazabilidad.

Diversos proveedores participaron en el proyecto. A fin de garantizar altos niveles de comunicación y coordinación entre los involucrados, Zetes también quedó a cargo de todo el proyecto, desde la solicitud inicial de una eID de parte de un ciudadano hasta la distribución final de las tarjetas.

### Modelo COT: pago por documento e inversiones iniciales asumidas por el proveedor

El proyecto de eID belga se ofreció como un contrato de construcción, operación y transferencia. Bajo estos términos, Zetes aceptó asumir los costos iniciales de



### Características técnicas

La eID belga es una tarjeta de **policarbonato** con un **chip de contacto** integrado. Este último tiene dos certificados distintos para:

- Autenticación en Internet: verificación de la identidad del usuario y permiso para acceder a la plataforma de eID en línea.
- **Captura de firma electrónica**

implementación de toda la infraestructura, los que posteriormente se devolverían en un plazo definido, según la cantidad de documentos emitidos. Este modelo tenía la ventaja de que el gobierno de Bélgica no necesitaba realizar ninguna inversión inicial. Además, al término del contrato, Zetes organizó la transferencia final de todo el hardware, máquinas y licencias de software, según lo estipulado por las autoridades pertinentes.

### Sitio de elaboración operativo en cinco meses

Las primeras tarjetas se emitieron solo cinco meses después de que Zetes se adjudicó el contrato, luego de una fase piloto que incluyó 11 de los 589 municipios. Después del éxito inicial, el proyecto se extendió a toda la región en 2004. En tres años, todos los ciudadanos habían recibido una nueva tarjeta eID y las primeras renovaciones comenzaron el 2009, después de un periodo de validez de cinco años. En 2014 comenzó una segunda fase de renovación y ahora la validez de las tarjetas aumentó a 10 años.

En general, este proyecto representa un logro adicional importante porque además de mantener un ritmo rápido de emisión de tarjetas, el proyecto también significó la instalación de un sitio de elaboración y personalización de alta seguridad.

### Protección de la información y la privacidad de los ciudadanos: pilares de la eID de Bélgica

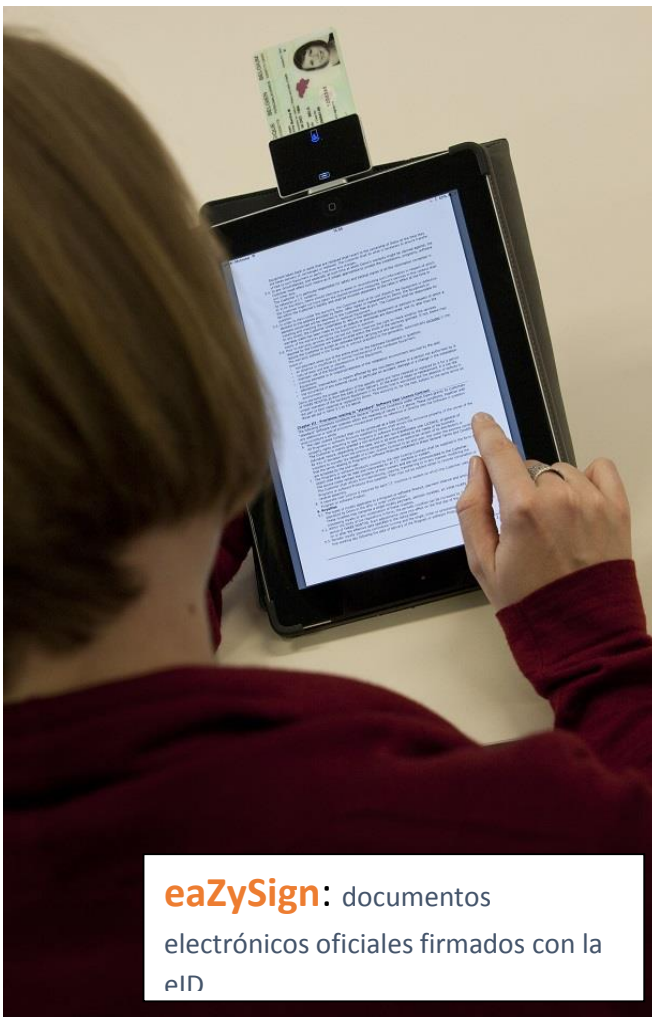
La seguridad es el objetivo central para cualquier proyecto de eID y Zetes cuenta con la certificación ISO 27001 para la elaboración y personalización de documentos de identidad y de viaje. La certificación ISO 27001 es la única norma reconocida internacionalmente que define los requisitos esenciales para la implementación de un Sistema de gestión de seguridad de la información (ISMS). Por lo tanto, la acreditación de Zetes ofrece la mejor garantía posible de que los datos de los ciudadanos siempre se tratarán de acuerdo con las normas de seguridad más altas.



Para los ciudadanos, poder revisar la información que el gobierno mantiene en línea también permite que cada persona tenga mayor conocimiento acerca de quién tiene acceso a su información personal en la administración belga. Por ende, la eID también es una forma de reforzar la privacidad de los datos.

### Diversas aplicaciones para interactuar con las autoridades

Los ciudadanos pueden usar su eID para tener acceso a diferentes servicios del gobierno electrónico, por ejemplo, presentar una declaración de impuestos en línea usando Tax-on-Web, consultar sus archivos personales del Registro nacional, presentar una queja sobre el actuar de la policía o usar aplicaciones de salud en línea o movilidad. Toda la gama de servicios en línea está disponible en [www.my.belgium.be](http://www.my.belgium.be).



**eaZySign:** documentos electrónicos oficiales firmados con la eID

### Permitir que el sector privado mejore los servicios al cliente y en línea

Entretanto, el uso de la eID se ha ampliado a aplicaciones privadas y ya no se utiliza solo para fines administrativos. La eID se ha convertido en una herramienta que los belgas usan habitualmente, desde ofrecer una conexión a una plataforma segura hasta su uso como tarjeta de fidelización en diversas tiendas. En la actualidad, la eID además se usa como tarjeta de salud para tener acceso a los archivos de los pacientes en hospitales y farmacias.

Zetes también ha desarrollado su propia aplicación, eaZySign, que está dirigida al sector privado y utiliza la eID. Es una plataforma de autenticación de documentos electrónicos en línea que permite autorizar y firmar documentos electrónicos oficiales de forma vinculante, segura y sencilla. Aunque es útil para cualquier rubro, esta solución móvil, compatible con iOS y Android, se diseñó especialmente para los sectores de la banca y seguros.

### Relacionarse con los ciudadanos y la sociedad

El gobierno de Bélgica ha lanzado varias campañas para convencer a los ciudadanos de que la eID es más que solo la forma más segura de identificación: usarla también simplifica la vida diaria. En 2013, volvió a presentar la campaña "Ton eID, ça simplifie", que comenzó en 2009 para fomentar el uso de las tarjetas de identidad electrónicas entre los ciudadanos y estimular el interés de los desarrolladores de software para crear nuevas aplicaciones que aprovechen plenamente el potencial de la tarjeta. Los ciudadanos belgas que viven en el extranjero también pueden solicitar una eID (o una Kids-ID, tarjeta para niños). Aunque no es obligatorio, les ofrece la posibilidad de tener acceso a las aplicaciones del gobierno electrónico en línea desde cualquier lugar.

### eID de residencia

En 2007, Zetes también fue designado para elaborar y personalizar los permisos de residencia para Bélgica. Con niveles de seguridad equivalentes a la eID, las tarjetas de permiso de residencia tienen un chip de contacto y uno sin contacto. Para lograr esto fue necesario realizar ajustes en el diseño y las características técnicas para que la tarjeta de identidad cumpliera con las normas de la Unión Europea que rigen los documentos de identidad para las personas no residentes de la UE.





## Kids-ID

En 2009, el Servicio Federal de Interior confió a Zetes la elaboración y personalización de las tarjetas eID para niños menores de 12 años. Este documento no es obligatorio y principalmente lo utilizan los padres como documento de viaje dentro de la Unión Europea y en países con los que Bélgica tiene acuerdos bilaterales. Además, permite que los niños tengan un acceso privado y seguro a salas de conversación en Internet.

Debido a que el rostro de los niños cambia con mayor rapidez que el de un adulto, el periodo de validez de la Kids-ID se redujo a tres años.

## Mejora constante de las normas de seguridad

El proyecto de eID ha evolucionado considerablemente a través de los años. En primer lugar, es necesario mantener actualizadas las funciones de seguridad de la tarjeta, como realizar adaptaciones al chip, a medida que aparecen chips con mayor capacidad de memoria y funciones de seguridad más avanzadas. En segundo lugar, el middleware y la tarjeta de policarbonato también han evolucionado para cumplir con normas de seguridad cada vez más estrictas y con nuevas plataformas computacionales.

## Comprobante electrónico de entrega dentro de 15 minutos

Cuando el Servicio Público Federal de Movilidad le adjudicó a Zetes un contrato para elaborar la licencia de conducir de Bélgica en 2012, el proyecto implicaba el manejo interno del transporte seguro de documentos usando la marca ZetesExpress. Debido a que los lugares de entrega de este proyecto eran los mismos 589 municipios belgas de la eID, también se utilizó ZetesExpress.

ZetesExpress garantiza lo siguiente:

- Entrega ultrarrápida: los municipios recibirán las licencias nuevas dos días después de enviada una solicitud
- Comprobante de entrega casi inmediato:



La Kids-ID está disponible para todos los niños belgas

dentro de 15 minutos se transmite una confirmación electrónica de que la eID se entregó.

## La importancia de un registro nacional bien estructurado

Para llevar a cabo un proyecto de eID de manera eficiente es necesario tener acceso a información confiable y actualizada de los ciudadanos, y para ello es obligatorio contar con un registro nacional centralizado y bien estructurado. Por esta razón, además de los servicios de elaboración y personalización de la eID, Zetes ofrece CITIZ-ID, una solución para los ministerios que deben crear un registro nuevo dentro de un plazo breve.

Una vez que se ha generado, el registro de la población es la única referencia y una auténtica fuente de información para todo lo que tenga relación con la identificación de los ciudadanos. El objetivo principal de un registro nacional es consolidar toda la información pertinente relacionada con la identidad en una sola base de datos central. De acuerdo con los requisitos administrativos, esta base de datos debe tener información básica de identificación de los ciudadanos, junto con datos más amplios sobre estado civil y lazos parentales.

