



El pasaporte belga

Cuando el gobierno belga buscó un nuevo proveedor para personalizar sus pasaportes electrónicos, las principales prioridades eran que tuvieran alta seguridad, una distribución independiente y se los mejorara continuamente. ZETES dio respuesta a cada uno de estos aspectos. Más aún, su modelo de negocio incluso permitió que el cliente no tuviera que hacer ninguna inversión inicial.

Ahora que cada día más personas cruzan las fronteras nacionales, la seguridad de los documentos de viaje es muy importante para los gobiernos. Los pasaportes de hoy en día son documentos complejos que usan alta tecnología para prevenir falsificaciones y ayudar a los policías fronterizos a controlar las identidades rápida y eficazmente.

Para satisfacer estas necesidades cambiantes, las autoridades belgas han adoptado un pasaporte electrónico biométrico. En agosto de 2013, el Departamento Federal de Asuntos Exteriores otorgó a ZETES la personalización de estos pasaportes. A lo largo de un contrato de cinco años, la compañía personalizará 500.000 pasaportes biométricos por año, utilizando libretas de Gemalto, empresa líder mundial en seguridad digital.

Fecha de lanzamiento crítica

Al ganar la licitación, el primer reto de ZETES era el tiempo: tenía apenas nueve meses para completar las tareas de preparación e iniciar la producción. La fecha de lanzamiento debía ser el 1 de mayo de 2014.

Cifras clave

- **500.000** pasaportes producidos por año
- La foto se replica **5** veces, usando **5** tecnologías diferentes para mejorar la seguridad
- COT de más de **15 años**
- Los primeros pasaportes se entregaron **9 meses** después de la firma del contrato, sin fase piloto

Algunas fechas del proyecto: 2013 a 2016

- **Agosto de 2013:** se otorgó el contrato a Zetes
- **Mayo de 2014:** producción del primer

Puesto que el proyecto afectaba la seguridad de Bélgica y otras naciones y la libre circulación de ciudadanos, no había margen para ningún tipo de demora. El programa no dejó la oportunidad de una fase piloto antes del lanzamiento, por lo que la precisión y la exhaustividad eran vitales para el proceso de desarrollo.



Un documento altamente seguro

Para lograr los altos niveles de seguridad que se necesitan, el pasaporte incluye varias copias de determinada información, reproducida diferentes veces mediante diversas técnicas. Lo que es más importante, la foto de cada pasaporte se repite cinco veces a través de cinco tecnologías diferentes. Este es el componente en que se centra el 80% de las falsificaciones, por lo que estas múltiples versiones lo hace más complicado. De todos los aspectos del pasaporte, era crucial que ZETES lo produjera correctamente.

Usar la experiencia en seguridad para reducir los riesgos

Antes, esta compleja personalización se alcanzaba mediante varios procesos sucesivos. ZETES creó un método más integrado que usa una sola máquina para el 95% del trabajo. Así se logra un procedimiento más ágil, con un riesgo de error humano bastante menor.

Por supuesto, todo el trabajo para el pasaporte belga se realiza en una planta de producción altamente segura, y ZETES aporta sus más de 10 años de experiencia al proyecto. Lo que es más importante, la compañía ha recibido la certificación ISO 27001, la única norma reconocida internacionalmente para la implementación de un sistema de gestión de seguridad de la información.

Liderando el proyecto y ampliando el servicio

Si bien ZETES trabaja en colaboración con Gemalto, tiene la relación principal con el cliente en Bruselas,



asumiendo la responsabilidad no sólo de la personalización de los pasaportes sino de su distribución a las autoridades de gobierno. Puesto que posee sus propios vehículos y servicio de entrega, la información delicada no cambia de manos, lo que refuerza de manera adicional la seguridad y la confiabilidad. Al incorporar este eslabón final a la cadena, todo el proceso se vuelve más seguro y con menores riesgos de que se produzcan robos o fraudes.

Como líder en la creación de las mejores prácticas de la industria, ZETES ha implementado un sitio para recuperación en caso de desastres, que asegura la continuidad del servicio. Esta planta secundaria puede asumir la producción dentro de menos de 24 horas si se produce un problema en el sitio de producción principal.

Un modelo de negocio único con beneficios de largo plazo

Además de ofrecer altos niveles de seguridad y servicio a las autoridades belgas, ZETES se ha hecho cargo de la inversión inicial para instalar la infraestructura necesaria. El modelo de crear, operar y transferir (COT) de la compañía se aplica a la mayoría de sus tareas de gobierno para los documentos de viaje e identidad electrónicos. ZETES cubre los costes de implementación iniciales y el cliente los va pagando a lo largo de un periodo de tiempo fijo, dependiendo de la cantidad de documentos. Al final del contrato, ZETES puede transferir todas las licencias de hardware, máquinas y software a la entidad de gobierno.

Fijando la mirada en otras mejoras en el futuro

A medida que ZETES va desarrollando el contrato a cinco años, el equipo del proyecto busca constantemente maneras de mejorar la seguridad del pasaporte y hacerlo incluso más fácil de usar. La mayor parte de estas modificaciones son bastante sutiles (por ejemplo, el grosor del papel, o la manera en que el microchip se inserta en la tapa de la libreta) pero juntas ayudan a que ZETES produzca un pasaporte belga de calidad muy superior.

