

LA TARJETA CIUDADANA: UN SERVICIO INTERMUNICIPAL

Carlos Adín Sanz y Fernando Martínez Zazo

Departamento de Administración Local del Gobierno de Navarra

LA TARJETA DE ACREDITACIÓN CIUDADANA: un servicio intermunicipal



El empleo de las nuevas tecnologías, como apoyo a los servicios que prestan las entidades locales, es uno de los proyectos de innovación que desde las Administraciones Públicas, durante estos últimos años se están impulsando con el fin de modernizar los servicios.

El Servicio de Calidad y Modernización del Departamento de Administración Local del Gobierno de Navarra viene promoviendo diversas actuaciones de innovación y calidad en las entidades locales de Navarra, que les permiten realizar actuaciones para modernizar la gestión de sus municipios en función de sus necesidades.

Una de las actuaciones de innovación, dentro de un proyecto más amplio, es la implantación de la **Tarjeta de Acreditación Ciudadana, TAC**, para los servicio finalistas de cada entidad local así como para otros servicios generalistas que precisen de la acreditación de un ciudadano.

Las Entidades Locales han encomendado al Gobierno de Navarra la unificación del proyecto TAC amparándose en la Ley Foral de Administración Local.

El servicio de la Tarjeta de Acreditación Ciudadana nació con una vocación municipal, pero su utilización se ha ido extendiendo a otras entidades de servicios públicos sin ánimo de lucro. Actualmente se pretende que sea una sola tarjeta, la TAC, la que aglutine todos los servicios públicos disponibles para un usuario de cualquier entidad local.

El modelo organizativo para la gestión, coordinación e impuso de la TAC se establece en dos capas de servicios:

Centrales: Legislación básica, diseño del modelo, de la propia TAC, captación de financiación del modelo central y diseño del Registro Central de Tarjetas.

Distribuidos: Compromiso y responsabilidad de cada una de las Entidades Locales en lo que ha sido la fase de extensión: acreditación, emisión, utilización y renovación.

Este modelo organizativo pretende lograr y asegurar su sistema de acreditación personalizado, moderno, homogéneo e interoperable en todas las entidades adheridas al sistema de acreditación ciudadana.

En el momento en que **se pone en marcha el proyecto TAC**, las Entidades Locales no cuentan con un modelo uniforme de gestión del uso y acreditación de los servicios públicos por parte de sus usuarios.

Bien al contrario, cada Entidad Local se vale exclusivamente de los medios de los que dispone, existiendo grandes diferencias entre ellas en cuanto a los servicios que ofrecen y la forma de acreditación a los mismos. Asimismo, contrasta la calidad y modernidad de los servicios públicos a disposición de la ciudadanía con lo obsoleto de los métodos de acreditación utilizados la diferencia de medios técnicos y de gestión entre las distintas Entidades Locales.

Este punto de partida, sistema obsoleto y falta de equiparación entre las Entidades Locales, lleva al Departamento de Administración Local a plantear la necesidad de dar con un sistema de acreditación personal y control de acceso a los servicios públicos compartido y moderno.

Queda formulada así la necesidad y arranca el proceso de análisis, estudio y valoración de proyectos.

Mejorar la calidad de los métodos de acreditación fue el punto de partida del proyecto.

La Tarjeta de Acreditación Ciudadana (TAC) es un servicio público impulsado por el Departamento de Administración Local del Gobierno de Navarra, en colaboración con las Entidades Locales de Navarra. Se trata de un sistema o soporte de acreditación destinado a la población de las Entidades Locales de Navarra que requieran de servicios finalistas: instalaciones deportivas, piscinas, transporte urbano, acceso a kioscos, centros cívicos y otros susceptibles de implantación. El sistema posibilita, además de la acreditación de su titular, la unificación de varias tarjetas municipales, de distintas entidades locales, en una sola tarjeta integradora en el diseño y en la gestión, a través de un Registro Central de Tarjetas.

El sistema de funcionamiento diseñado, siempre en primera línea tecnológica, así como los niveles de usuarios y servicios implicados en el mismo, han conformado un modelo de gestión novedoso y efectivo. Todo ello supone un paso adelante decisivo en la promoción de la calidad e innovación de los servicios públicos locales; consideramos que **el proyecto de lanzamiento de la TAC**, es una experiencia única y altamente eficaz de la llamada **“cultura de la gestión compartida”**, que ha sido capaz de integrar y dinamizar a diferentes administraciones en una experiencia de trabajo común, además de conllevar un avance tecnológico que redundará en la propia mejora de las relaciones con el ciudadano. Creemos que es una buena práctica multidisciplinar que

supone, en esencia: una mejora para la ciudadanía, permite disponer de un soporte que facilita la relación con la administración y el acceso a los servicios públicos ofertados y favorece la integración de un alto número de servicios en una sola tarjeta. Servicios que se pueden ir ampliando en función de las necesidades de cada entidad local.

En sus inicios se establecen las **herramientas y metodologías** mediante un diseño de solución por parte del Departamento de Administración Local del Gobierno de Navarra.

Se decide la implantación de las tecnológicas existentes en este momento:

- Selección de un soporte de acreditación: La tarjeta chip de contacto.
- Selección de mecanismos de Impresión, Lectura y Digitalización para el Área de Acreditación de Accesos.

Se crea e incorpora al convenio de encomienda de gestión de la TAC, el análisis funcional de un Registro Central de Tarjetas a disposición de todas las Entidades Locales adheridas para garantizar su interoperabilidad. Así como la obligación del cumplir la LOPD.

Implantación masiva de la TAC

El plan de extensión de la TAC contempla un programa de incorporación sucesiva de entidades locales al proyecto. Para ello se constituye un sistema de fomento mediante ayudas a través de una convocatoria anual. Gracias a este sistema contamos en la actualidad con la distribución de más 200.000 tarjetas ciudadanas en 51 entidades locales dispersas por toda la geografía de Navarra con una población de 600.000 habitantes.

Evolución de la tarjeta de acreditación ciudadana por años



Consolidación del proyecto de la TAC

Se ha utilizado la TAC con las características y diseño que se establecieron en sus inicios. La Tarjeta de Acreditación Ciudadana nació ya en un contexto tecnológico avanzado, utilizando el diseño de un soporte PVC con chip, cuando en aquel momento, lo común era la implantación de tarjetas mediante uso de banda magnética o cartón.

Su evolución ha ido ligada en todo momento a una constante alerta tecnológica, tanto en su soporte físico (tarjetas) como en los sistemas autónomos de lectura o elementos periféricos (lectores).

Los cambios en las nuevas tecnologías nos permiten avanzar en mejorar los servicios que ofrecemos a nuestros usuarios y hemos realizado un cambio sustancial y en la evolución de las nuevas tecnologías que se van implantando en la sociedad, transporte, gestión deportiva, gestión municipal...

Estar en evolución tecnológica y ofrecer un catálogo de servicios finalistas cada vez más amplio responde a la filosofía de un servicio global que ha conseguido ser garantía de éxito dentro de su propio ámbito de actuaciones.

Se trata además de una práctica que es de fácil y de ágil emisión y distribución, que permite compartir todos los servicios disponibles y cuya vocación es llegar a la totalidad de los ciudadanos navarros.

En definitiva, a la bondad con que nació el proyecto, se suma el éxito conseguido en su evolución (tecnología, usuarios, servicios, usos...) y su interés permanente por estar a la vanguardia en tecnología (tarjeta inalámbrica, soporte criptográfico...).

Estos sistemas han obligado a dar un nuevo y decisivo salto tecnológico en 2007, así incorporamos a la tarjeta ciudadana, un nuevo chip inalámbrico de vanguardia sustentado en la tecnología mifare, sin contacto. Este sistema de lectura de la tarjeta es de radiofrecuencia y se va implantar en el transporte urbano comarcal de la Comarca de Pamplona. Las tarjetas sin contacto son cada vez más utilizadas como portadoras de información. Disponen de una antena interna y no necesitan ser insertadas en un lector, son duraderas y su lectura es más rápida y ni siquiera requiere sacarla de la cartera, ya que es detectada a una distancia máxima de 5 centímetros.

En el año 2007 se aprueba la modificación del nuevo diseño de la Tarjeta de Acreditación y se crean dos formatos:

La Tarjeta para la Acreditación con chip de contacto con firma digital y con chip inalámbrico que sirve para acreditar alcaldes, secretarios, interventores, policías y demás personal que tenga necesidad de representar a la entidad local donde proceda mediante la firma digital. Estas tarjetas permiten el uso de la firma digital con todos los usos donde el usuario de la misma este de alta.

La Tarjeta Ciudadana sólo con el chip inalámbrico para los servicios municipales y otros en los que el usuario esté de alta. No precisa de firma digital por la paulatina incorporación del DNIe.



Los servicios de la tarjeta de acreditación ciudadana

Actualmente la emisión de una tarjeta ciudadana permite su interoperabilidad en las diferentes Entidades Locales de Navarra, así como el uso de diversos servicios públicos: acceso a polideportivos, piscinas, transporte urbano comarcal, pago de la zona azul, préstamos de libros, CDs y DVDs de la Red de Bibliotecas de Navarra, gestión del padrón y catastro en los kioscos habilitados en las entidades locales y desde los domicilios a través

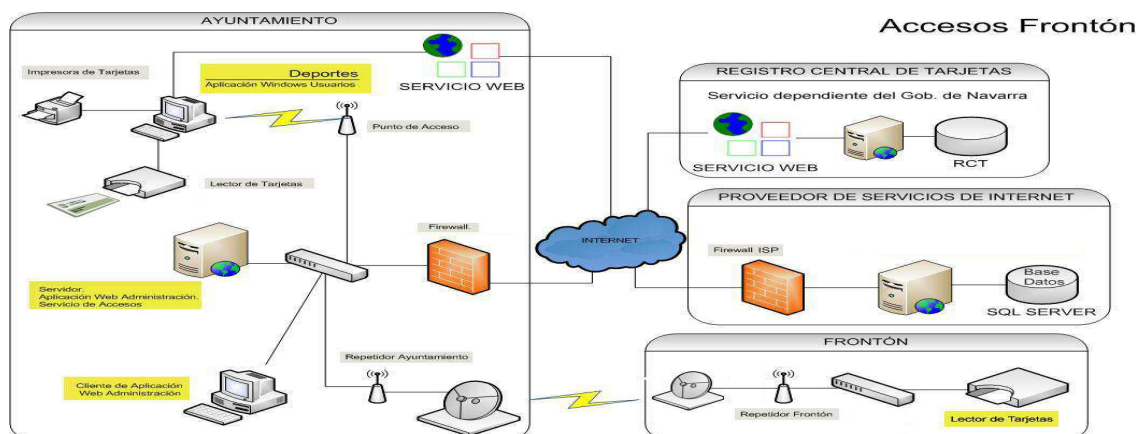
de la Web. Esta interoperabilidad evita la existencia de varios miles de tarjetas duplicadas y el usuario se siente cómodo con una sola tarjeta para todos los servicios que esté de alta. Si un usuario se da de baja de un servicio que lleva incorporado la tarjeta significa que se da de baja sólo de ese servicio y que los demás servicios siguen operativos. La tarjeta será válida siempre que no se dé de baja en el Registro Central de Tarjetas.

Los nuevos servicios a incorporar pueden ser innumerables. En estos momentos estamos en disposición de entregar miles de tarjetas al Ayuntamiento de Pamplona para el servicio de movilidad ya instalado "NBic" para la comarca de Pamplona, así como para todos los centros cívicos que están implantados, y otros servicios que irán incorporando.

También la Federación de Comerciantes de Navarra tiene previsto la aceptación de la tarjeta ciudadana como la tarjeta de fidelización de los comerciantes adheridos a la asociación para sus clientes.

Experiencia en el municipio de Ultzama

Este municipio cuenta con una población de 1.607 habitantes dispersos en 15 concejos, con una extensión de 96,6 km² y desde el año 2007 ha optado por la gestión tecnológica de sus servicios municipales mediante la tarjeta ciudadana como forma de acreditación de sus ciudadanos. El Ayuntamiento del Valle de la Ultzama se ubica en el concejo de Larrainzar con 135 habitantes y donde se encuentra uno de los servicios públicos que es el frontón municipal cubierto para uso de todos los habitantes del valle. Este frontón cubierto y cerrado se caracteriza por un sistema novedoso de tecnología wifi que permite la conexión con el Ayuntamiento y el frontón y permite al usuario del mismo el uso de la tarjeta ciudadana para la entrada y el encendido de la luz, así como realizar la reserva del día y de la hora que desean jugar. El sistema de acceso al frontón se realiza mediante una puerta de seguridad y un lector de proximidad antivandálico. Los usuarios habituales 117 aunque se han distribuido 400 tarjetas entre la población. El Ayuntamiento de la Ultzama tiene previsto a finales de año o principios de 2009 la instalación del mismo sistema de accesos al Centro Cívico de Valle de la Ultzama, con servicios de internet y telemáticos para toda la población. Asimismo tienen pensado la extensión de la TAC a toda la población para la gestión de los trámites municipales



Otras localidades pequeñas, como los concejos como Paternáin con 244 habitantes y Aizoáin con 313 habitantes están desarrollando sistemas parecidos para sus instalaciones concejiles.

Poblaciones con más población se están incorporando paulatinamente al proyecto TAC. Concretamente Pamplona con una población de 180.000 habitantes están impulsando la TAC para todos sus Centros Civiox .