

Reto. Bio-identidad segura con Blockchain



Justificación de la necesidad

La atención al ciudadano no solo es un servicio fundamental que debe prestar cualquier administración pública: debe establecer un nivel de referencia y de calidad de la gestión ejercida por los diferentes responsables, representantes de los ciudadanos, funcionarios y empleados de las diferentes áreas municipales. La eficacia de esta gestión debe expresarse, también, en una relación eficaz con el ciudadano, que le permita (y facilite) el uso de los servicios que ofrece el Ayuntamiento.

Tras la puesta en marcha por parte del Ayuntamiento del servicio de atención e información a través del teléfono 010 que integra desde su concepción la posibilidad de la realización de algunos trámites/servicios recogidos en el Portal del Ciudadano, así como el pago de multas y tributos: <https://www.lasrozas.es/gestiones-y-tramites/PortaldelCiudadano>, dado que en muchos casos no se precisa de una identificación rigurosa mediante certificado electrónico cualificado al no conllevar el inicio de un expediente administrativo, fue necesario establecer las modalidades y nivel de identificación del interesado imprescindibles para proporcionar el servicio con garantías jurídicas suficientes a través de un canal video-telefónico basado en Inteligencia Artificial, teniendo en consideración lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en el que se establecen las condiciones de acreditación de identidad del interesado. Para ello se definió que la alternativa tecnológica adecuada para la identificación del ciudadano fuera a través de canales de video-llamada, sistemas que ya fueron aceptados temporalmente en el Real Decreto-ley 11/2020 de 31 de marzo, para la adopción de medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19, en su Disposición Adicional Undécima.

Considerando que la identificación y la acreditación de la identidad podrían ser usados en otros servicios municipales (como el acceso a instalaciones municipales), el uso de datos biométricos para la identificación implica una alta seguridad tecnológica, altos niveles de privacidad y de transparencia hacia el ciudadano. Para ello, se consideran que los principios y **sistemas de computación y almacenamiento distribuidos (como blockchain)**, pueden ser un elemento que garantice la privacidad y la gestión con garantías por parte de los ciudadanos de su bio-identidad.

Objetivos que se pretenden alcanzar y características esperadas de la solución

El objetivo principal es mejorar la prestación de servicios de atención ciudadana y de administración electrónica municipal mediante el desarrollo de una plataforma de video-identificación del ciudadano basada en Inteligencia Artificial. La plataforma proveerá los servicios de video-identificación, y para conseguir estos objetivos se busca una solución con las siguientes características técnicas:

- El sistema permitirá la identificación y registro inicial del ciudadano mediante la identificación con datos biométricos, principalmente identificación facial y vocal:
 - Para el uso en administración electrónica mediante videollamada y teléfono.
 - Para otros servicios de identificación (ej.: acceso a instalaciones deportivas): cámaras de video.
- Un sistema de identificación y autenticación biométrica.
- Técnicamente, deberá proporcionar mecanismos versátiles para su integración en diferentes entornos y dispositivos. Así, por ejemplo, deberá integrarse con:
 - Los servicios del 010 municipal en el servicio de atención telefónica y video del 010 para proveer los servicios de identificación y autenticación.
 - Que permita su uso desde cualquier página WEB, independientemente del dispositivo, sistema operativo y navegador.
 - Con otros sistemas como puede ser apertura de tornos y puertas.
- Podrá proveer servicios de identificación a terceros.
- Deberá seguir estándar europeo de identificación eIDAS que garanticen la robustez según la clasificación indicada en el artículo 8 del reglamento eIDAS: Bajo, Sustancial y Alto y su vez estar alineado con el nuevo marco para la “Identidad Digital Europea” que se fijará en la futura reglamentación eIDAS2. Además de seguir otros estándares internacionales como la ISO/IEC 24745:2011 sobre la protección de datos biométricos. La plataforma deberá cumplir con el nivel alto del Esquema Nacional de Seguridad y estar completamente adaptado al cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos
- Para garantizar la seguridad, la privacidad y la gestión “soberana” por parte del ciudadano de sus datos se quiere permitir dar la opción al ciudadano de un sistema de garantías mayor basado en tecnología de registro distribuido (DLT) dentro del marco europeo del EBSI que potencie la autonomía personal de su identidad y una mayor seguridad. La solución deberá llegar a un equilibrio entre seguridad y privacidad (por ejemplo, la creación de un wallet que permita incluso la recuperación de la identidad) y que sea lo más inclusiva posible para llegar a todos los colectivos.

CLAVES DE ÉXITO

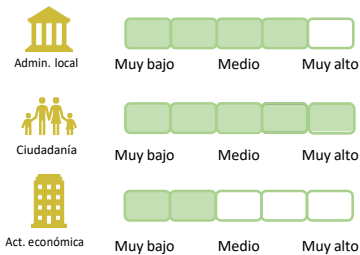
- Definir correctamente la arquitectura que integre las diferentes tecnologías.
- Estudio de la viabilidad jurídica de las tecnologías de identificación según la normativa legal.
- Adoptar el Marco Europeo de Identidad Soberana (European Self-Sovereign Identity Framework / ESSIF) compatible con eIDAS.

FACTORES DE RIESGO

- Limitaciones a nivel regulatorio de los sistemas de identidad auto-soberana basados en blockchain.
- Estándares todavía no completamente desarrollados.
- Se necesitan niveles de seguridad altos.
- Capacidad tecnológica de la solución vs presupuesto.
- Alto coste por uso del servicio.

IMPACTO

ESTADO



Todavía no se ha realizado un planteamiento

Estado inicial (primer planteamiento ya realizado)

En proceso (se está trabajando en pliego o contrato)

ANTECEDENTES

El Ayuntamiento tiene la obligación, no solo de prestar servicio de atención al ciudadano sino de un “acompañamiento” al ciudadano en el uso de los servicios. Por todo lo anterior, el Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid puso en marcha el **SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA A TRAVÉS DEL TELÉFONO 010**, cuyo objetivo principal es facilitar un canal de relación entre el ayuntamiento y el ciudadano, que permita a éste el acceso a la información municipal y la realización de determinados trámites, sin necesidad de desplazamientos.