

Una manera de hacer Europa



BUENAS PRÁCTICAS

Actuaciones Cofinanciadas

Aplicación móvil de Identidad Digital para la gestión del acceso a las instalaciones deportivas y otros servicios municipales

Ayuntamiento de Avilés

**Programa Operativo
Plurirregional de España**

Año 2022

Fondo Europeo de Desarrollo Regional

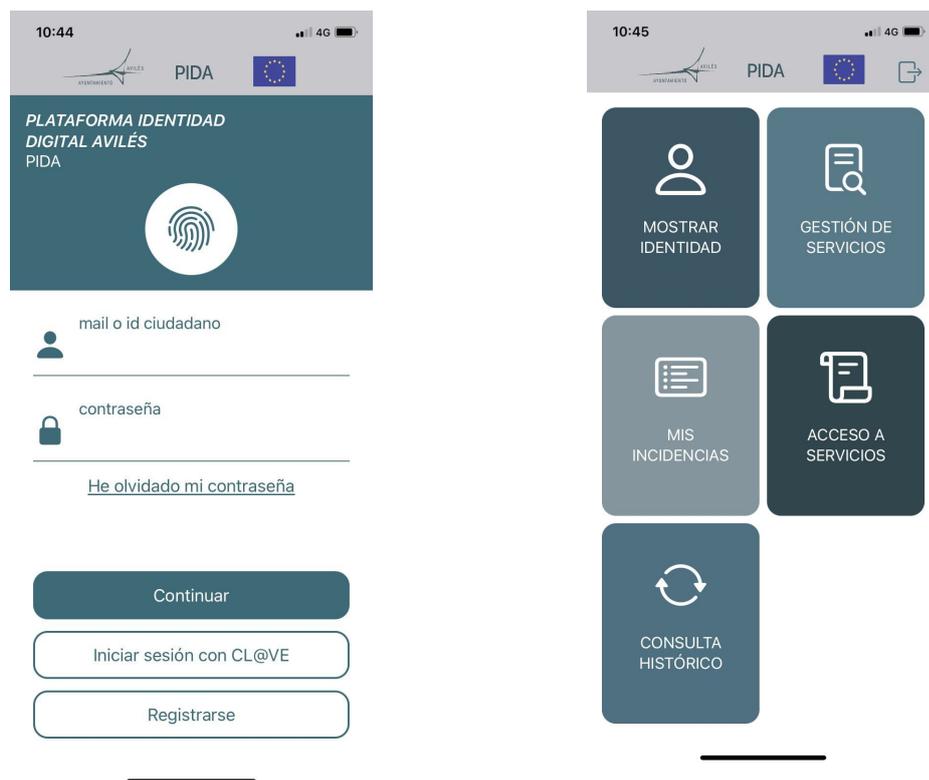
Aplicación móvil de Identidad Digital para la gestión del acceso a las instalaciones deportivas y otros servicios municipales.

La actuación descrita en el presente documento consiste en el desarrollo de una aplicación móvil que contiene la identidad digital con la cual las personas usuarias de las instalaciones deportivas municipales pueden acceder a las mismas de forma segura utilizando su teléfono. Una iniciativa que se extenderá progresivamente a otros servicios municipales, como los cajeros ciudadanos para el uso de servicios de administración electrónica.

Se trata de una tarjeta virtual única, multidispositivo, que puede utilizarse en aplicaciones móviles y otros dispositivos compatibles.

La aplicación móvil genera un código QR que los tornos de las instalaciones gestionadas por la Fundación Deportiva Municipal pueden leer, lo que convierte cada dispositivo móvil en una tarjeta ciudadana.

Para que esto sea posible ha sido necesario desarrollar un software específico que permite al Ayuntamiento de Avilés gestionar de forma integral los perfiles digitales de las personas usuarias de servicios. Todo ello de forma segura y confidencial, al hacer uso de la tecnología *blockchain*.



La actuación tiene un coste elegible de **150.000 €**, con una ayuda FEDER del 80% que asciende a **120.000 €**. Tendrá impacto directo en todas las personas usuarias de las instalaciones deportivas municipales a las cuales se accede utilizando tornos. En el año 2022 se registraron 359.815 usos de estas instalaciones.

II.-CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE “BUENA PRÁCTICA”

La Plataforma de Identidad Digital para la gestión de perfiles ciudadanos y acceso a los servicios municipales, se considera una buena práctica por cumplir todos y cada uno de los 7 criterios establecidos.

1. Elevada difusión entre los beneficiarios y público en general.

La comunicación de la presente actuación se ha llevado a cabo a través de los siguientes canales:

- **Noticias en medios de comunicación**

La identificación digital entra en Avilés: el teléfono móvil da acceso a los polideportivos

Una aplicación genera un código QR en el terminal que los tornos pueden leer ● Cajeros ciudadanos, bibliotecas y bicis, próximas incorporaciones

A. P. Gión

Los avilesinos pueden acceder ya a los polideportivos municipales con el móvil. El Ayuntamiento acaba de estrenar una aplicación móvil que permite generar una identidad digital y convertir el dispositivo en una tarjeta de identificación ciudadana. El uso de la aplicación PIDA (Identificación Digital de Avilés) está por ahora restringido al acceso a las instalaciones que gestiona la Fundación Deportiva Municipal, ya que la aplicación genera un código QR que los tornos pueden leer, pero la previsión es ir integrando servicios de forma progresiva. Así, se podrá acceder mediante el mismo sistema a cajeros ciudadanos, bibliotecas o al servicio de préstamo de bicicletas. Incluso los trabajadores municipales podrán «fichar» mediante este sistema.

Años se lleva hablando de la nueva tarjeta ciudadana y de la identificación digital, un proyecto que cuenta con cofinanciación europea (Fondos Feder, dentro de la Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible) y que formó parte de la negociación presupuestaria entre gobierno y el grupo municipal Ciudadanos en lo que va de mandato (su portavoz municipal y ahora edil no adscrito, Javier Vidal García, asistió este jueves a la presentación de la herramienta, invi-



Irene Siesto y Sara Rodríguez Caridad, del servicio de Informática del Ayuntamiento de Avilés, muestran la aplicación (Identidad Digital de Avilés) y el código QR que genera. A la izquierda, la concejala Raquel Ruiz. | María Fuentes

Una plataforma tecnológica que ha sido galardonada en los premios IDC Awards

Publicado en La Nueva España el 18 de noviembre de 2022

- **Redes sociales municipales: [Facebook](#), [Twitter](#) e [Instagram](#)**



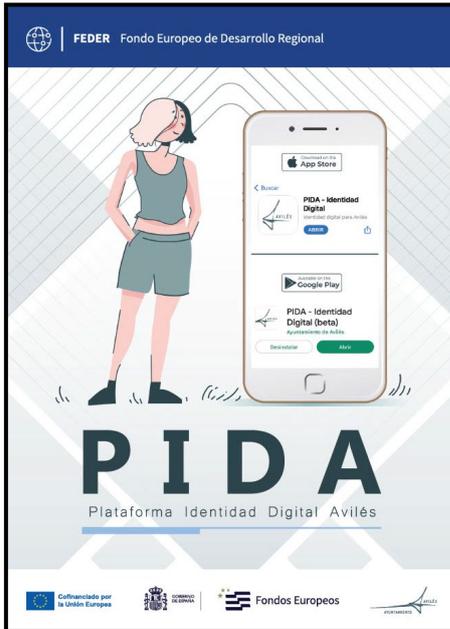
Disponible en:

<https://www.instagram.com/reel/CIEBYeHLALP/>



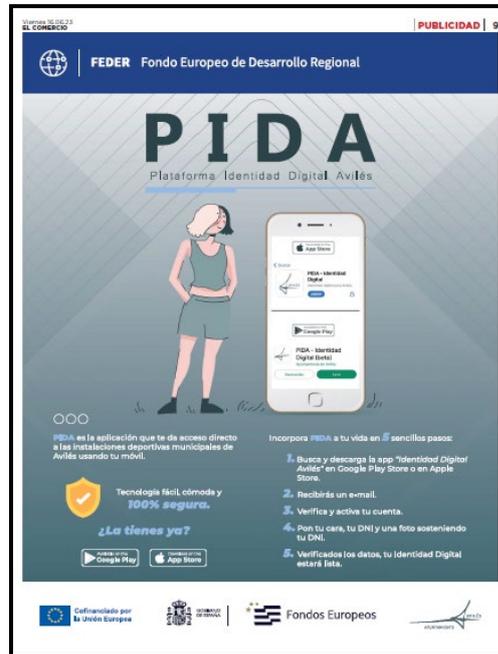
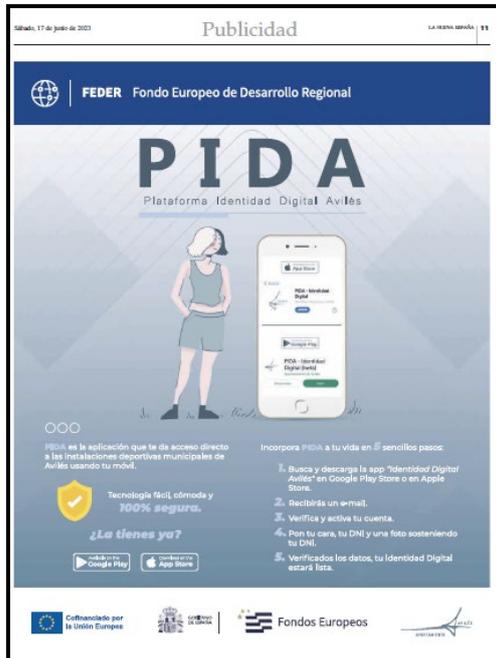
- **Folletos informativos**

Se imprimieron 2.000 folletos informativos que están a disposición del público en las instalaciones deportivas de la ciudad. El objetivo de esta acción de comunicación hacer llegar la información sobre la descarga y la utilización de la aplicación a los usuarios y usuarias de estas instalaciones en el propio lugar, de manera que se satisfaga la necesidad en el momento en el que surge. Además, este formato permite también acceder a los sectores de población menos presentes en las redes sociales.



Folletos disponibles en la Oficina de Ayuda al Registro

- **Anuncios en prensa local**



- **Cuñas en radio local**

Se emitieron 100 cuñas de radio a nivel local, 50 en SER Avilés y la otra mitad en COPE Avilés. En ellas se informaba sobre cómo descargar, instalar y utilizar la aplicación de PIDA Avilés.

- **Compra de espacios en redes sociales**

Se realizaron campañas de publicidad en Facebook e Instagram para promocionar el micro vídeo en el que se explica el procedimiento para instalar y registrarse en la aplicación con el objetivo de conseguir el máximo número de clics a un enlace que dirigía a la web municipal del Ayuntamiento de Avilés donde se recogían los enlaces de descarga de la aplicación.

Como resultado 34.529 personas vieron el anuncio y la página de descarga recibió 5.013 visitas.

- **Micro vídeo para redes sociales**

Publicado en los siguientes enlaces:

Facebook	https://www.facebook.com/aytoaviles/videos/825567908954245/
Instagram	https://www.instagram.com/p/Cvw137mPo0m/
Twitter	https://twitter.com/AytoAviles/status/1682731403069235204
Youtube	https://www.youtube.com/watch?v=rZWwTw4hGBw&t=1s

2.- Incorporación de elementos innovadores.

La actuación resulta innovadora porque supone la incorporación de una herramienta tecnológica para la identificación de la ciudadanía, sustituyendo al método anterior que implicaba la obtención de una tarjeta física. De esta manera, el Ayuntamiento de Avilés se suma a tantas otras entidades públicas y privadas que ofrecen la posibilidad a las personas usuarias de utilizar sus dispositivos móviles para darse de alta en un servicio e identificarse para hacer uso del mismo.

La comprobación de la identidad se hace a través de CI@ve, un sistema sencillo a la par que seguro y que facilita las gestiones tanto para la administración como para la ciudadanía. Tras la validación de la identidad, se genera un DID (Documento de Identidad Digital) que la persona usuaria puede gestionar facilitando o restringiendo el acceso a determinados datos personales, gracias a la tecnología de seguridad *blockchain*, que almacena dichos permisos. La incorporación de esta tecnología para garantizar la seguridad es otra de las innovaciones de esta actuación.

Otro elemento innovador es la generación por parte de la *app* de códigos QR dinámicos que contienen información de identificación sin necesidad de incluir datos personales, y están firmados con una clave criptográfica para garantizar la emisión unívoca desde la plataforma PIDA. Además, tienen una duración limitada, actualizando la información cada pocos segundos, cambiando así la imagen del QR para evitar el uso compartido de la misma.

Por último, la plataforma PIDA permite no sólo gestionar los servicios y productos asociados a la misma, sino también realizar toda la trazabilidad de los procesos de solicitud y validación. Así mismo, las aplicaciones que se sirvan de esta plataforma permitirán a la ciudadanía enviar incidencias de todo tipo, reportando información, problemas o quejas para su tratamiento.

3.- Adecuación de los resultados obtenidos a los objetivos establecidos.

La aplicación PIDA Avilés se diseñó con varios objetivos que perseguían, a su vez, cumplir con lo establecido en la EDUSI Avilés y el Programa Operativo Plurirregional de España 2014-2020. Todos ellos se han cumplido con su creación:

- Contribuye a la modernización de la Administración electrónica y el despliegue de un catálogo de servicios públicos electrónicos de la ciudad a través de las TIC, para que sean personalizables y accesibles desde diferentes plataformas.

- Apuesta por la eliminación de la brecha digital, procurando que tanto el uso de la tecnología como el contenido, se realice en condiciones de igualdad. Esto se ha conseguido especialmente informando a la población de mayor edad sobre cómo instalar y utilizar la aplicación a través de medios de comunicación más accesibles para este colectivo como es la prensa escrita, la radio y los folletos informativos. También se les ha prestado atención en las Oficinas de Ayuda al Registro, los Telecentros de la ciudad y las propias instalaciones deportivas.

- Favorece el acceso y el uso de la tramitación online para una mayor eficiencia de los Servicios Municipales en los diferentes ámbitos de competencia municipal, al dar la oportunidad de darse de alta con certificado digital o Cl@ve.

- Fomenta la mejora de servicios públicos online relacionados con las instalaciones deportivas y, posteriormente, se prevé que también se extienda a los servicios técnicos y los servicios de bienestar social.

Además, gracias al desarrollo del proyecto de Plataforma de Identidad Digital de Avilés ("PIDA"), el Ayuntamiento de Avilés ha sido galardonado por los premios IDC Awards para la zona Europa y Asia Central en la categoría "Desarrollo Económico y compromiso con el ciudadano", en la que se evaluaron proyectos destinados a mejorar la calidad de vida de la población, incluida la participación de la propia ciudadanía en la gestión de la ciudad o la comunidad.

4.- Contribución a la resolución de un problema o debilidad regional.

La utilización de los dispositivos móviles como método de acceso a instalaciones tanto del sector público como privado va en aumento. El Ayuntamiento de Avilés es la administración pública más cercana a la ciudadanía y, por tanto, le corresponde promover el desarrollo del entorno digital. En este caso, al digitalizar la entrada a las instalaciones deportivas y abrir la posibilidad de reunir el acceso a varios servicios públicos locales en una misma aplicación, el Ayuntamiento de Avilés mejora la experiencia de la ciudadanía, ya que facilita un trámite, a la vez que contribuye a colocar a la ciudad a la vanguardia instalando métodos de acceso innovadores y más acordes al momento actual.

Por otra parte, el desarrollo de la app y la difusión de su utilización a través de diferentes medios de comunicación no solamente contribuyen a mejorar la experiencia de acceso a las instalaciones deportivas y el uso de otros servicios públicos locales sino que ayuda a la ciudadanía a familiarizarse con las nuevas formas de gestionar la inscripción y el acceso a diferentes servicios, lo que facilitará la utilización de aplicaciones y dispositivos móviles también en el sector privado, contribuyendo así a prevenir la brecha digital.

5.- Alto grado de cobertura sobre la población a la que va dirigido.

La actuación cubre a toda la población a la que va dirigida, que dado el carácter digital de la misma, asciende a toda la ciudadanía que de forma directa o indirecta (por medio de sus tutores o tutoras legales) se benefician de las posibilidades que ofrece la Plataforma de Identidad Digital para la gestión de perfiles ciudadanos y acceso a los servicios municipales. En este caso, y según los datos facilitados por el Instituto Nacional de Estadística para 2020, supone un total de 77.791 personas.

Se benefician especialmente de la Plataforma de Identidad Digital para la gestión de perfiles ciudadanos y acceso a los servicios municipales aquellas personas que utilizan las instalaciones deportivas a las cuales se accede utilizando tornos. En el año 2022 se registraron 359.815 usos de estas instalaciones.

6.- Consideración de los criterios horizontales de igualdad de oportunidades y no discriminación.

La aplicación PIDA Avilés cumple con los requisitos de selección contribuyendo de forma integrada a la solución de problemas, la cohesión social y el respeto de los principios de igualdad y sostenibilidad.

Fomenta la cohesión social así como la igualdad con su diseño accesible. La difusión se ha realizado a través de medios no digitales (prensa impresa, cuñas de radio y panfletos) con el fin de hacerla accesible a colectivos de edades más avanzadas, menos familiarizadas con las redes sociales y los medios digitales. También está abierta la posibilidad de realizar el alta en la aplicación en la Oficina municipal de Asistencia en materia de Registro, donde las personas cuentan con el apoyo de personal municipal para realizar la gestión.

La actuación contribuye a la sostenibilidad en tanto que la digitalización del acceso a instalaciones deportivas elimina la utilización de tarjetas físicas, que generan a la larga un residuo plástico.

Por último, en la comunicación referida a la actuación se utiliza en todo momento lenguaje inclusivo haciendo uso de palabras genéricas tales como "ciudadanía, habitantes, población".

7.- Sinergias con otras políticas o instrumentos de intervención pública.

La actuación "Plataforma de Identidad Digital para la gestión de perfiles ciudadanos y acceso a los servicios municipales" forma parte de una de las operaciones recogidas en la Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible de Avilés. En ella se plantean otras dos actuaciones que están directamente relacionadas con la que se presenta en este documento y que son el despliegue de una red de cajeros ciudadanos que incluya los servicios de integración e interoperabilidad para la realización de trámites online y otros servicios como el pago de recibos/autoliquidaciones y la integración en la herramienta corporativa de gestión de expedientes municipal (AUPAC) con diferentes servicios de la Administración General del Estado. Las tres actuaciones persiguen el objetivo común de "mejorar el uso y calidad de las tecnologías de la información y de la comunicación y el acceso a las mismas" y buscan la mejora de la Administración Electrónica.

Con el mismo objetivo, también forman parte de la EDUSI las operaciones "Portal web corporativo", "Portal de transparencia, datos abiertos y escucha activa" e "Implantación de infraestructura necesaria para dar cobertura a servicios de SmartCity".

Todas ellas están estrechamente relacionadas ya que persiguen la modernización de la administración y la eliminación de la brecha digital, acercando a la ciudadanía los diferentes servicios municipales a través de las TIC. Además, son complementarias, ya que la infraestructura necesaria para dar cobertura a servicios de SmartCity repercute en el correcto funcionamiento de la Plataforma de Identidad Digital para la gestión de perfiles ciudadanos y acceso a los servicios municipales. A través del nuevo portal web [municipal se difunde la información sobre la Plataforma de Identidad Digital](#) así como se promueve su utilización. Y, por último, el Portal de transparencia, datos abiertos y escucha activa dota de un marco de seguridad y cercanía a la ciudadanía transversal a todas las actuaciones digitales promovidas por el Ayuntamiento de Avilés.

