



## A XUNTA É A PRIMEIRA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESPAÑOLA QUE LOGRA UN CERTIFICADO DE SERVICIOS DE TECNOLOXÍAS DA INFORMACIÓN

- *Esta certificación, outorgada por AENOR, recoñece o uso óptimo das infraestruturas de Tecnoloxías da Información para a excelencia na prestación de servizos aos usuarios*
- *A Administración pública de Galicia convertese tamén na primeira entidade galega e a cuarta de España que recibe este recoñecemento*

**Santiago, 21 de outubro de 2008.-** O conselleiro de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza, José Luis Méndez Romeu, recolleu hoxe o Certificado de Sistemas de Xestión de Servizos de Tecnoloxías da Información outorgado pola Asociación Española de Normalización e Certificación (AENOR). O conselleiro recibiu este recoñecemento das mans de Manuel López Cachero, presidente de Asociación, nun acto celebrado esta mañá na sede do Consello do Goberno da Xunta de Galicia.

Deste xeito, a Xunta convertese na primeira Administración pública en España e a primeira entidade galega que recibe este recoñecemento; así como na cuarta organización española en lograr este certificado, precedida por Telefónica, El Corte Inglés e SIA, empresa especializada en seguridade de sistemas de información.

O titular de Presidencia declarou no acto que a Xunta de Galicia “está inmersa nun proceso de mellora da calidade” por medio de varias ferramentas como son os procesos de certificación externa e que o feito de acadar unha como a norma ISO 20000 supón “un grao de satisfacción importante” para o Goberno galego. Neste sentido, Méndez Romeu aproveitou para expresar o propósito do seu departamento de continuar solicitando a certificación doutras áreas da Administración galega como parte do proceso de impulso da administración electrónica e de calidade no que esta se atopa “inmersa”.

O conselleiro tamén quixo lembrar que recentemente a Dirección Xeral de Calidade e Avaliación das Políticas Públicas recibiu un novo recoñecemento neste eido, ao ser invitada a participar nunha reunión anual de Administracións públicas europeas en Budapest. Neste encontro, dixo, o director xeral de Calidade, Juan Gómez Romero, presentou como ponente a infraestrutura tecnolóxica no novo sistema de xestión de procedementos que neste momento é “a experiencia máis interesante en España e Europa”. “Polo tanto aquí, desde esta pequena organización -en termos comparativos-, estamos en procesos de vangarda en certificación, en implantación de administración electrónica e, espero que pronto, en condicións de resultados tamén en termos comparativos”, concluíu Méndez Romeu.

Pola súa banda, o presidente de AENOR, Manuel López Cachero, declarou que “a certificación de Servizos de Tecnoloxías de Información demostra a vontade de avanzar na relación electrónica entre Administración e cidadáns, a cal é cada día máis necesaria e



relevante. Para AENOR é un privilexio apoiar os esforzos da Xunta neste sentido, ao igual que facemos cos do conxunto do tecido económico galego en numerosos ámbitos”.

### **Certificado de Sistemas de Xestión de Servizos de Tecnoloxías da Información**

A certificación de AENOR acredita que a Xunta implantou un sistema de xestión de calidade nos seus servizos de tecnoloxías da información a través do seu correo electrónico, optimizando a eficiencia no servizo e reducindo custos. Ademais, logra minimizar os riscos asociados a estas tecnoloxías como o *spamming* (correo electrónico non desexado) ou o *phishing* (intento de fraude na internet), contribuíndo á protección de datos de carácter persoal. Esta certificación, baseada na norma *UNE-ISO/IEC 20000. Tecnoloxía da Información. Xestión do Servizo*, persegue o uso óptimo das infraestruturas de Tecnoloxías da Información para a excelencia na prestación de servizos aos usuarios.

A norma ISO 20000 contempla dúas partes: a primeira establece os requisitos de calidade que unha organización debe cumprir na prestación destes servizos; a segunda, fai referencia ás boas prácticas da organización aliñadas nos libros ITIL. Estes libros son o modelo de maior recoñecemento internacional na organización dos servizos de Tecnoloxías da Información. Neste sentido, o recoñecemento obtido esta mañá establece que a Xunta, a través da súa Dirección Xeral de Calidade e Avaliación das Políticas Públicas, dispón dun sistema de xestión implantado conforme aos criterios de calidade establecido pola ISO 20000 e adaptado o funcionamento da súa organización conforme ás boas prácticas ITIL.

### **AENOR**

A Asociación Española de Normalización e Certificación (AENOR), entidade privada e sen ánimo de lucro, é o organismo legalmente responsable do desenvolvemento das normas técnicas en España. Así mesmo, é a certificadora líder xa que os seus selos son os máis valorados por todos os axentes económicos. Emitiu certificados en máis de 60 países e ten presenza permanente en 8 países de Europa e América, así como 21 centros en España. O seu carácter innovador levouna a desenvolver certificados en novos campos como Seguridade e saúde no Traballo, I+D+I, Accesibilidade, Seguridade da Información, Seguridade Alimentaria, etc. A través das súas actividades, AENOR contribúe a mellorar a calidade e competitividade das empresas e institucións, os seus produtos e servizos, así como a protexer o medio ambiente e, con iso, o benestar da sociedade no seu conxunto.

SAÚDOS,  
GABINETE DE COMUNICACIÓN DA CONSELLERÍA DE PRESIDENCIA,  
ADMINISTRACIÓNS PÚBLICAS E XUSTIZA