



Las Administraciones Públicas certifican sus TIC

UNO DE LOS PRINCIPALES RETOS ACTUALES ES LOGRAR LA ACCESIBILIDAD DE LAS PÁGINAS WEB



**José Ángel
Valderrama Antón**

**GERENTE DE NUEVAS
TECNOLOGÍAS
AENOR**

Las Administraciones Públicas tienen una importancia fundamental en la sociedad actual y, por ende, en la evolución de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Por una parte promueven el desarrollo y aplicación de la legislación y las actividades normativas, desarrollan programas de ayudas e incentivos, y además participan activamente en el mercado mediante la adquisición de bienes y servicios, el desarrollo de estrategias y políticas, y su implantación. Alrededor del 16% del producto interior bruto de la Unión Europea es el gasto del conjunto de las Administraciones Públicas, siendo más del 65% gasto que se realiza en las administraciones públicas de ámbito territorial y local.

Cada vez más, los ciudadanos demandan servicios de calidad y prestados de forma eficiente. Estas demandas sólo se pueden atender considerando la utilización de las TIC, y siguiendo premisas de calidad,

seguridad y accesibilidad. Este enfoque se aplica en la legislación y en las actividades de normalización.

Resultado de la actividad normalizadora son las más de 400 normas publicadas. Esta actividad la realizan grupos de trabajo en los que participan todas las partes interesadas, y se desarrollan por los distintos organismos de normalización (IEC e ISO para el ámbito internacional, CENELEC, ETSI y CEN

de aplicación voluntaria, y sólo al aparecer como requisitos en textos legales se pueden convertir en obligatorias.

La certificación proporciona garantías del cumplimiento de las normas, para lo que debe ser realizada de forma independiente y por una entidad reconocida. En el ámbito de las TIC, AENOR ofrece diversas certificaciones para las organizaciones, productos y/o servicios: Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (ISO 27001); accesibilidad de páginas web (UNE 139803); Sistema de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información (ISO 20000-1); la evaluación y mejora de los procesos de la organización, y en concreto del desarrollo de software (ISO 15504 - SPICE); Gestión de activos de software (ISO 19770); Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001 - ISO 90003); Buenas prácticas en el comercio electrónico; etc.

Los datos de certificación indican que los Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) son los que actualmente están experimentando un incremento mayor, considerando su implantación en empresas TIC y en otros sectores. España se sitúa en novena posición del ranking mundial, según el último estudio de ISO (ISO Survey 2007). Estos datos revelan el liderazgo de

**Los observatorios de
accesibilidad de páginas
web revelan la pérdida de
los niveles de accesibilidad
previamente alcanzados**

para el ámbito europeo, y AENOR para el ámbito español).

La mayoría de las normas se aplican a elementos y aspectos muy concretos de las TIC, y sólo unas pocas se refieren a los Sistemas de Gestión de las organizaciones. Son estas últimas las que recogen criterios y enfoques aplicables a las organizaciones y, por ello, el marco organizativo que facilita la aplicación del resto de normas. Las normas son



AENOR, que contribuye con una cuota superior al 80%.

Algunas Administraciones ya cuentan con la certificación ISO 27001 de AENOR, como son la Consejería de Industria de Castilla-La Mancha, el Ministerio de Sanidad y Consumo y la Organización Nacional de Trasplantes.

Su orientación a la protección de los sistemas de información como activos fundamentales de la organización, de forma alineada con la estrategia de la Dirección, y su valor para los clientes, está en la base de este interés. Además, facilita a las organizaciones el cumplimiento de la legislación vigente sobre la protección de datos de carácter personal, servicios de la sociedad de la información, comercio electrónico o propiedad intelectual.

La accesibilidad de las páginas web de las Administraciones Públicas es un requisito legal, además de ser una obligación social, y un derecho de los ciudadanos. Garantizar el acceso para todos a los servicios públicos es una condición sine qua non para la extensión de la administración electrónica. El riesgo de fractura digital se puede asociar a la existencia de problemas de accesibilidad, lo que conduce a desigualdad en el acceso a la información y de oportunidades.

La accesibilidad web sigue siendo una asignatura pendiente para un gran número de sitios web. A esta situación se suma el que numerosas páginas web se identifican como accesibles a unos niveles que no se corresponden con la realidad.

Los observatorios de accesibilidad de páginas web revelan la pérdida de los niveles de accesibilidad previamente alcanzados. Los datos demuestran que debe validarse el nivel de accesibilidad de los desarrollos, así como que se deben establecer criterios y sistemáticas a seguir en la actualización de los contenidos. En caso de no implantar dichos controles,



La certificación proporciona garantías del cumplimiento de las normas, para lo que debe ser realizada de forma independiente y por una entidad reconocida

la pérdida de accesibilidad se puede estimar como segura.

La certificación de accesibilidad de los sitios web es una garantía para las organizaciones, los usuarios y los responsables web. La validación de la accesibilidad de los desarrollos es una opción válida, y necesaria en múltiples ocasiones, que complementa la certificación completa del sitio web. Algunas Administraciones ya han tomado el reto y buena parte de las 24 organizaciones certificadas actualmente con la Marca AENOR N de Accesibilidad TIC para sitios web son AA. PP.

La certificación de los Sistemas de Gestión de Servicios de Tecnologías de

la Información (TI) persigue el uso óptimo de las infraestructuras TI para la excelencia en la prestación de servicios a los clientes (internos y/o externos), además de garantizar que los entornos de TI se administran de la forma adecuada y que reciben servicios tecnológicos de alta calidad. Estos Sistemas aportan garantías de la recepción de servicios TI de calidad, tanto cuando los prestan las Administraciones Públicas, como cuando los subcontratan.

La Xunta de Galicia ha sido la primera Administración española en recibir este reconocimiento de AENOR. El alcance de esta certificación es el servicio de correo electrónico de la Xunta de Galicia.

Esta certificación acredita que la Xunta ha implantado un sistema de gestión de calidad en sus servicios de tecnologías de la información a través de su correo electrónico, optimizando la eficiencia en el servicio y reduciendo costes. Además, logra minimizar los riesgos asociados a estas tecnologías como el 'spamming' (correo electrónico no deseado) o el 'phishing' (intento de fraude en Internet), contribuyendo a la protección de datos de carácter personal. ♦