



# Modelo de Administración Electrónica (MAE)

Versión 1

Anexo I – Valoración Individual de Servicios

Anexo II – Valoración de Aplicaciones

Anexo III – Normativa y Legislación

Anexo IV – Glosario





## ÍNDICE

<b>1. Anexo I - Valoración Individual de Servicios</b> .....	<b>3</b>
1.1 Introducción .....	3
1.2 Valoración de Servicios / Nivel de digitalización .....	9
1.3 Valoración de Servicios / Operatividad y accesibilidad .....	12
<b>2. Anexo II - Valoración de Aplicaciones</b> .....	<b>15</b>
2.1 Introducción .....	15
2.2 Valoración de Aplicaciones.....	17
<b>3. Anexo III - Normativa y Legislación</b> .....	<b>22</b>
<b>4. Anexo IV - Glosario</b> .....	<b>24</b>

## 1. Anexo I - Valoración Individual de Servicios

### 1.1 Introducción

Los servicios se identifican agrupados por familias de servicio, habiéndose descrito 16:

#### 1. INFORMACIÓN

Incluye los servicios que tienen por objeto facilitar información a los CEO, como los teléfonos 010 en los Ayuntamientos o el 012 en la Administración General de la CAE, así como los servicios sectoriales de información, tales como el de información juvenil, información ambiental, etc.

#### 2. REGISTRO DE DOCUMENTOS

Incluye los Registros de entradas y salidas de documentos existentes en todos los puntos de atención al público de las oficinas de la Administración.

#### 3. ARBITRAJE, DENUNCIAS Y RECLAMACIONES

Incluye los servicios de arbitraje, como el de consumo o el de mediación laboral, y los de presentación de denuncias y reclamaciones ante la Administración.

#### 4. IMPUESTOS

Incluye todos los servicios que tienen por objeto la recaudación de impuestos que deben pagar los CEO ante las diversas Administraciones.

#### 5. CONTRATACIÓN

Incluye la contratación administrativa de la Administración.

#### 6. REGISTROS ADMINISTRATIVOS

Incluye los registros oficiales de la Administración, como los de asociaciones, contratistas, cooperativas, etc.

## 7. AUTORIZACIONES

Incluye los servicios que tienen por objeto autorizar actividades, otorgar licencias y permisos, etc.

## 8. AYUDAS Y SUBVENCIONES

Incluye los servicios destinados a la concesión de ayudas y subvenciones a los CEO.

## 9. INSPECCIONES

Incluye las inspecciones reglamentarias que realizan los servicios de la Administración, como la inspección de consumo, la inspección de determinadas instalaciones, etc. No se incluyen en esta familia las inspecciones ligadas a la concesión de ayudas o a la autorización de actividades.

## 10. SANCIONES Y MULTAS

Incluye las actuaciones administrativas orientadas a la instrucción de sanciones y multas, que se rigen por el procedimiento sancionador.

## 11. PRUEBAS DE ACREDITACIÓN Y CARNETS

Incluye los procesos de la Administración que tienen por objeto acreditar la capacidad o el conocimiento de los CEO, como los exámenes de EGA, las pruebas de capacitación profesional de Transportistas y Consejeros de Seguridad del Transporte, etc. Se excluyen los carnets cuya obtención no requiere la realización de pruebas, como el carnet de alberguista o la Gazte Txartela.

## 12. PETICIONES DE SERVICIO

Incluye determinadas peticiones de servicios a realizar por la Administración, como por ejemplo el servicio de traducción (cuando tengan por objeto la realización de traducciones externas).

## 13. INSCRIPCIONES Y SUSCRIPCIONES

Incluye las inscripciones y suscripciones a boletines, revistas, publicaciones en general o a eventos del tipo de congresos y jornadas.

#### 14. PREMIOS Y CONCURSOS

Incluye los premios y concursos convocados y otorgados por las Administraciones públicas.

#### 15. COMUNICACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

Incluye los servicios cuyo objeto se limita a la comunicación a la Administración de actuaciones o actividades por parte de los CEO, como, por ejemplo, la comunicación de apertura de centros de trabajo.

#### 16. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En esta familia se incluyen los mecanismos, sistemas o proyectos orientados a facilitar la participación ciudadana, como la participación en consejos y comisiones intra e interinstitucionales, la comunicación con los responsables públicos a través de medios telemáticos, etc.

Los servicios se evalúan desde dos perspectivas:

- Nivel de digitalización.
- Operatividad y accesibilidad.

Analizando los siguientes aspectos:

##### A. Nivel de digitalización

- **Nivel de importancia:** A = Alto; M = Medio; B = Bajo
- **Servicio básico europeo:** SÍ / NO

La lista de servicios básicos europeos es la siguiente:

Servicios públicos a los Ciudadanos:

- Pago de impuestos
- Búsqueda de empleo (\*)
- Beneficios de la Seguridad Social (3 entre los 4 siguientes)
  - Subsidio de desempleo
  - Ayuda familiar
  - Gastos médicos (reembolso o pago directo)
  - Becas de estudios
- Documentos personales (pasaporte y permiso de conducir) (\*)
- Matriculación vehículos (nuevos, usados e importados)
- Solicitud de licencias de construcción
- Denuncias Policía (\*)
- Bibliotecas Públicas (disponibilidad de catálogos, herramientas de búsqueda) (\*)
- Certificados (nacimiento, matrimonio): solicitud y entrega (\*)
- Matriculación en la enseñanza superior/Universidad
- Declaración de cambio de domicilio (\*)
- Servicios relacionados con la Salud (p.e. información interactiva de servicios disponibles en diferentes hospitales; citas médicas)

Servicios Públicos a las Empresas:

- Contribuciones a la Seguridad Social por empleados
  - Impuestos de sociedades: declaración, presentación
  - IVA: declaración, presentación
  - Registro de nuevas sociedades
  - Envío de datos para estadísticas oficiales (\*)
  - Declaraciones de aduanas
  - Permisos medioambientales (incluida presentación de informes)
  - Compras públicas o licitaciones
- 
- **Componentes digitalizados:** SÍ / NO / X (componentes no necesarios)

- **Nivel de digitalización:**

- **Actual**, indicar el nivel dentro del cuadro de niveles de digitalización de los servicios establecidos.
- **Final**, figura el nivel final de digitalización que se estima debería alcanzar dicho servicio.

Partiendo del modelo europeo y de los modelos más extendidos (Gartner, ...) se establecen cuatro niveles de digitalización del servicio, según la relación de niveles y subniveles que se presenta a continuación:

Nivel de digitalización	Criterio
1. <i>Información</i>	Información general sobre los servicios: objeto, destinatarios, requisitos, documentación a presentar, plazo y lugar de presentación de solicitudes, etc.
2. <i>Interacción</i>	Descarga en línea de formularios.
3. <i>Interacción bilateral</i>	Permite la cumplimentación y el envío de formularios, el acceso a base de datos, etc.
4. <i>Transacción</i>	Tramitación telemática completa del servicio: formalización y entrega de formularios, con acuse de recibo de la Administración (registro de entrada), notificación telemática de los actos administrativos y, en su caso, el pago.

- **Descripción / Requisitos del servicio:** especificar las funcionalidades avanzadas, aplicaciones informáticas asociadas, volumen de expedientes tramitados por periodo (año), colectivo de usuarios (dimensiones, características) y nivel de cambios normativos (los que incluya el servicio digitalizado).

## B. Operatividad y accesibilidad

- **Horario del servicio:** Oficina; Extendido; 24 x 7
- **Canales por los que se presta:** SÍ / NO (Oficina, correo postal, teléfono-fax, e-mail, Internet, SMS, WAP)
- **Idiomas:** SÍ / NO (euskera, castellano, otros)
- **Descripción del servicio:** especificar conocimiento del servicio por CEO, nivel de uso del servicio por CEO y canal, facilidad de uso, calidad del servicio por canales



1.2 Valoración de Servicios / Nivel de digitalización

Familia de Servicios <b>SERVICIOS</b>	Nivel de importancia	Servicio Básico Europeo	Componentes digitalizados					Nivel de digitalización		Descripción / Requisitos del servicio
			Identificación	Firma	Pago	Notificación	Documentación	Actual	Final	
<b>1. INFORMACIÓN</b>										Funcionalidades avanzadas Aplicaciones informáticas asociadas Volumen expedientes tramitados por periodo (año) Colectivo de usuarios (dimensiones, características) Nivel de cambios normativos
<b>2. REGISTRO DE DOCUMENTOS</b>										
<b>3. ARBITRAJE, DENUNCIAS Y RECLAMACIONES</b>										
<b>4. IMPUESTOS</b>										
<b>5. CONTRATACIÓN</b>										

Familia de Servicios <b>SERVICIOS</b>	Nivel de importancia	Servicio Básico Europeo	Componentes digitalizados					Nivel de digitalización		Descripción / Requisitos del servicio
			Identificación	Firma	Pago	Notificación	Documentación	Actual	Final	
6. REGISTRO ADMINISTRATIVO										Funcionalidades avanzadas Aplicaciones informáticas asociadas Volumen expedientes tramitados por periodo (año) Colectivo de usuarios (dimensiones, características) Nivel de cambios normativos
7. AUTORIZACIONES										
8. AYUDAS Y SUBVENCIONES										
9. INSPECCIONES Y SERVICIOS										
10. SANCIONES Y MULTAS										
11. PRUEBAS DE ACREDITACIÓN										



Familia de Servicios <b>SERVICIOS</b>	Nivel de importancia	Servicio Básico Europeo	Componentes digitalizados					Nivel de digitalización		Descripción / Requisitos del servicio
			Identificación	Firma	Pago	Notificación	Documentación	Actual	Final	
										Funcionalidades avanzadas Aplicaciones informáticas asociadas Volumen expedientes tramitados por periodo (año) Colectivo de usuarios (dimensiones, características) Nivel de cambios normativos
12. PETICIONES DE SERVICIO										
13. INSCRIPCIONES Y SUSCRIPCIONES										
14. PREMIOS Y CONCURSOS										
15. COMUNICACIONES A LA ADMINISTRACIÓN										
16. PARTICIPACIÓN CIUDADANA										

### 1.3 Valoración de Servicios / Operatividad y accesibilidad

Familia de Servicios <b>SERVICIOS</b>	Horario del servicio	Canales por los que se presta							Idiomas			Descripción del servicio Conocimiento del servicio por CEO Nivel de uso del servicio por CEO y canal Facilidad de uso Calidad del servicio por canales
		Oficina	Correo Postal	Teléfono-Fax	S.A.C.	e-mail	Internet	SMS, WAP	Euskera	Castellano	Otros	
<b>1. INFORMACIÓN</b>												
<b>2. REGISTRO DOCUMENTOS</b>												
<b>3. ARBITRAJE, DENUNCIAS Y RECLAMACIONES</b>												
<b>4. IMPUESTOS</b>												
<b>5. CONTRATACIÓN</b>												



Familia de Servicios <b>SERVICIOS</b>	Horario del servicio	Canales por los que se presta							Idiomas			Descripción del servicio Conocimiento del servicio por CEO Nivel de uso del servicio por CEO y canal Facilidad de uso Calidad del servicio por canales
		Oficina	Correo Postal	Teléfono-Fax	S.A.C.	e-mail	Internet	SMS, WAP	Euskera	Castellano	Otros	
<b>6. REGISTRO ADMINISTRATIVO</b>												
<b>7. AUTORIZACIONES</b>												
<b>8. AYUDAS Y SUBVENCIONES</b>												
<b>9. INSPECCIONES Y SERVICIOS</b>												
<b>10. SANCIONES Y MULTAS</b>												
<b>11. PRUEBAS DE ACREDITACIÓN</b>												



Familia de Servicios <b>SERVICIOS</b>	Horario del servicio	Canales por los que se presta							Idiomas			Descripción del servicio Conocimiento del servicio por CEO Nivel de uso del servicio por CEO y canal Facilidad de uso Calidad del servicio por canales
		Oficina	Correo Postal	Teléfono-Fax	S.A.C.	e-mail	Internet	SMS, WAP	Euskera	Castellano	Otros	
12. PETICIONES DE SERVICIO												
13. INSCRIPCIONES Y SUSCRIPCIONES												
14. PREMIOS Y CONCURSOS												
15. COMUNICACIONES A LA ADMINISTRACIÓN												
16. PARTICIPACIÓN CIUDADANA												

## 2. Anexo II - Valoración de Aplicaciones

### 2.1 Introducción

La valoración de las aplicaciones informáticas en cada Administración se realizará, siempre que sea posible, desde dos perspectivas: desde el alcance particular para cada área o sector y desde la visión de toda la organización, es decir, valorando las aplicaciones que son generales y horizontales a toda la Administración.

Los datos a recopilar para cada aplicación son:

#### 1. DE ALCANCE PARTICULAR PARA CADA SECTOR O ÁREA

La primera actividad es identificar las aplicaciones de uso sectorial que se utilizan y en cada una de ellas describir:

- **Nivel de cobertura:** Alta/Media/Baja. Se valora si la aplicación incluye las funcionalidades requeridas por los usuarios.
- **Número de usuarios** que utilizan la aplicación informática. Se recoge el número de usuarios de la aplicación tanto a nivel interno como externo.

Se anotarán los siguientes valores:

- Número de usuarios entre 0 y 10: B = Bajo
- Número de usuarios entre 11 y 100: M = Medio
- Número de usuarios mayor que 101 y/o uso por los Ciudadanos, Empresas y Organizaciones: A = Alto
- **Operatividad:** se valora la facilidad de uso de los usuarios como A = Alta, M = Media, B = Baja.
- **Descripción tecnológica:** tecnología utilizada, situación de adecuación (% implantación – prevista sustitución), nº de programas, nivel de mantenimiento, servicios asociados, volumen de registros.

## 2. DE ALCANCE GENERAL Y HORIZONTAL A TODA LA ORGANIZACIÓN

En el apartado de aplicaciones corporativas de uso general y horizontal se presenta un inventario inicial orientativo y no exhaustivo desplegado por áreas. En un inicio se analizan la existencia o no de esas aplicaciones incorporando las que no figuren y se describen los mismos aspectos y con los mismos criterios descritos anteriormente.



## 2.2 Valoración de Aplicaciones

APLICACIONES	Nivel de Cobertura	Nº de usuarios	Operatividad	Descripción Tecnológica
				Tecnológica Situación (% implantación – prevista sustitución) Nº de programas Nivel de mantenimiento Servicios asociados Volumen de registros / datos referenciados
<b>SECTORIALES</b>				



APLICACIONES	Existe / COD	Nivel de Cobertura	Nº de usuarios	Operatividad	Descripción Tecnológica
					Tecnológica Situación (% implantación – prevista sustitución) Nº de programas Nivel de mantenimiento Servicios asociados Volumen de registros / datos referenciados
<b>HORIZONTALES</b>					
<b>1. GESTIÓN ECONÓMICA-CONTABILIDAD</b>					
<b>2. FINANZAS</b>					
<b>3. PATRIMONIO Y CONTRATACIÓN</b>					
Registro de contratistas					
Registro de clasificación de empresas					
Expedientes de contratación					
Licitación					



APLICACIONES	Existe / COD	Nivel de Cobertura	Nº de usuarios	Operatividad	Descripción Tecnológica
					Tecnológica Situación (% implantación – prevista sustitución) Nº de programas Nivel de mantenimiento Servicios asociados Volumen de registros / datos referenciados
Base patrimonial					
<b>4. COMPRAS Y ALMACÉN</b>					
Gestión de facturas					
Gestión de almacenes					
<b>5. GESTIÓN JURÍDICA Y NORMATIVA</b>					
<b>6. RECURSOS HUMANOS</b>					
Nóminas y Seguridad Social					
Gestión de personal					
Bolsas de interinos					
Ofertas de empleo					



APLICACIONES	Existe / COD	Nivel de Cobertura	Nº de usuarios	Operatividad	Descripción Tecnológica
					Tecnológica Situación (% implantación – prevista sustitución) Nº de programas Nivel de mantenimiento Servicios asociados Volumen de registros / datos referenciados
<b>7. GESTIÓN DE EXPEDIENTES</b>					
<b>8. MANTENIMIENTO TÉCNICO</b>					
Gestión de incendios					
Gestión de averías					
Reserva de salas					
Parque móvil					
<b>9. GESTIÓN DE PORTALES Y CONTENIDOS</b>					
WEB					



APLICACIONES	Existe / COD	Nivel de Cobertura	Nº de usuarios	Operatividad	Descripción Tecnológica
					Tecnológica Situación (% implantación – prevista sustitución) Nº de programas Nivel de mantenimiento Servicios asociados Volumen de registros / datos referenciados
Intranet					
<b>10. REGISTRO DE DOCUMENTOS</b>					
Gestión bibliotecaria					
<b>11. ARCHIVO Y GESTIÓN DOCUMENTAL</b>					
<b>12. TRAMITACIÓN TELEMÁTICA</b>					

### 3. Anexo III - Normativa y Legislación

Se recoge a continuación las principales leyes y normas en relación con la Administración electrónica en los distintos ámbitos.

#### Ámbito europeo

Directiva 1999/93/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de diciembre de 1999, por la que se establece un marco comunitario para la Firma Electrónica.

#### Ámbito estatal

Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica que sustituye al Real Decreto-Ley 14/1999, de 17 de septiembre.

Orden PRE/1551/2003, de 10 de junio, por la que se desarrolla la disposición final primera del Real Decreto 209/2003, de 21 de febrero, por el que se regulan los registros y las notificaciones telemáticas, así como la utilización de medios telemáticos para la sustitución de la aportación de certificados por los ciudadanos.

Real Decreto 209/2003, de 21 de febrero, por el que se regulan los registros y las notificaciones telemáticas, así como la utilización de medios telemáticos para la sustitución de la aportación de certificados por los ciudadanos.

Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.

Real Decreto 1317/2001, de 30 de noviembre, por el que se desarrolla el artículo 81 de la Ley 66/1997, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social, en materia de prestación de servicios de seguridad, por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda, en las comunicaciones a través de medios electrónicos, informáticos y telemáticos con las Administraciones Públicas.

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal.

Real Decreto 263/1996, de 16 de febrero, por el que se regula la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas por la Administración General del Estado.

Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

### **Ámbito del País Vasco**

Resolución de 18 julio 2003, Viceconsejería de Inserción Social.

Establece las condiciones de realización de procedimiento para la tramitación de datos de los usuarios de los Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Euskadi (art.2).

Orden, de 17 julio 2003, Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales. Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social.

Establece los criterios generales del procedimiento para la tramitación telemática de datos de los usuarios de los Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Euskadi (art.3).

Orden, de 3 marzo 2003. Departamento de Industria, Cultura y Turismo.

Regula el procedimiento telemático para la puesta en servicio de instalaciones eléctricas de baja tensión sin proyecto ni certificado de inspección final de obra.

Orden, de 27 junio 2002. Departamento de Interior.

Regula la tramitación telemática de procedimientos de máquinas de juego de tipo B.

Orden Foral 4/2002, de 9 enero. Diputación Foral de Gipuzkoa.

Autoriza la presentación por vía telemática de determinadas declaraciones tributarias por parte de los «profesionales».

Orden Foral 3623/2000, de 11 diciembre. Diputación Foral de Bizkaia.

Regulación y funcionamiento del servicio BizkaiBai para la utilización de medios telefónicos y telemáticos en las relaciones con el Departamento de Hacienda y Finanzas.

Orden Foral 495/1998, de 8 junio. Diputación Foral de Gipuzkoa.

Desarrolla los aspectos operativos de la aplicación del procedimiento telemático para la presentación por parte de los «profesionales» de las declaraciones-liquidaciones.

## 4. Anexo IV - Glosario

### **AA.PP.: Administraciones Públicas.**

**AE (Administración electrónica):** Resultado de aplicar las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en los procesos de la Administración pública, tanto a nivel interno como externo, facilitando la participación y las transacciones on line de servicios a los ciudadanos.

**Administración de usuarios:** La función y el conjunto de procedimientos que se emplean para incorporar, mantener o desactivar a un determinado usuario del empleo de alguna función referida al uso del ordenador.

**Administración electrónica:** Ver AE.

**ADSL (Asymmetric Digital Suscribe Line):** Línea de Cliente Digital Asimétrica. Tecnología de transmisión que permite a los hilos de cobre convencionales, usados inicialmente para telefonía, transportar hasta 8 Mbit/s sobre un par de abonado de longitud media. La línea ADSL ofrece mayor velocidad a la transmisión.

**Ancho de banda:** Técnicamente, la diferencia de hertzios entre la frecuencia más baja y la más alta en un canal de transmisión de datos. En la práctica, se utiliza para indicar la cantidad de datos que pueden transmitirse en un periodo de tiempo determinado.

**Aplicación troncal:** Sistema informático de software y datos que da cobertura a las funciones de un grupo de actividades o componentes horizontales.

**Arquitectura técnica:** Requisitos y características de los equipos informáticos, periféricos, y sistemas de interconexión de los mismos, que dan coherencia y compatibilidad en el uso de los mismos.

**ASP (Application Service Provider):** Tecnología desarrollada por Microsoft para sus servidores de páginas Web. Una página ASP es una página html que incluye uno o más scripts (pequeños programas).

**Autenticación:** Es una de las características principales de la firma digital. Certifica la autenticidad del emisor (autenticidad de origen o de usuario) y de no falsificación o alteración del mensaje (autenticidad o integridad del mensaje).

**Autoridad de Certificación:** Entidad homologada que ofrece un servicio de provisión de certificados digitales mediante tecnología PKI de claves públicas que son remitidas por un navegador o el software del servidor prestador de bienes y/o servicios. Actúa como un notario digital.



**Back office:** Conjunto de sistemas informáticos (datos y software) que respaldan las acciones que acompañan a una transacción (prestación de un servicio, facturación, ...) y que están en relación con los sistemas de gestión interna de la organización. En el ámbito de la Administración electrónica son todos aquellos sistemas internos que facilitan la prestación de servicios al ciudadano.

**Back up:** Copia de seguridad. Acción de copiar documentos, archivos o ficheros de tal forma que puedan recuperarse en caso de fallo en el sistema.

**Base de datos:** Conjunto de registros (unidades de información relevante) ordenados y clasificados para su posterior consulta, actualización o cualquier tarea de mantenimiento mediante aplicaciones informáticas específicas.

**Benchmarking:** Es el proceso de comparar y medir las operaciones de una organización o sus procesos internos frente al mejor, tomado del interior o exterior del sector.

**Brecha digital:** Separación que existe en las competencias de las personas (comunidades, estados, países...) que utilizan las Nuevas Tecnologías de la Información (NTI) como una parte rutinaria de su vida diaria y aquéllas que no tienen acceso a las mismas y que aunque las tengan no saben cómo utilizarlas.

**Call center:** Plataforma operativa que mediante la interacción entre un sistema telefónico de atención de llamadas y otro informático de gestión permite el contacto y la resolución de las incidencias (informáticas, sobre los servicios prestados, ...) de los usuarios.

**CAU (Centro de Atención a Usuarios):** Ver call center.

**Canal:** En comunicaciones, vía de acceso a los servicios de la Administración electrónica.

**Canal de acceso:** Cada uno de los medios electrónicos por los que se intercambia información (no tiene porqué corresponderse con los dispositivos de acceso); Teléfono, internet, móvil, ...

**Canal WEB:** Por extensión comprende el medio de comunicación por Internet usando diversos dispositivos de acceso. (Ordenador, móvil, PDA, ...).

**CD-ROM (Compact Disc-Read Only Memory):** Soporte físico evolución del CD que permite el almacenamiento de información digital de gran capacidad (650 Mbytes) en modo de sólo lectura.

**Centros públicos de acceso:** Espacios o locales con instalaciones informáticas y recursos de soporte para el uso por los ciudadanos en régimen de gratuidad.

**CEO (Ciudadanos, Empresas y Organizaciones):** Constituyen los destinatarios o público objetivo de los servicios que presta la organización en el ámbito de la Administración electrónica.

**Certificación de sistemas:** Mecanismo de evaluación y revisión por el que se otorga una acreditación externa a un sistema o proceso.

**Certificado de seguridad:** Es una credencial, que se muestra en la Web, por la que la entidad informa a sus clientes o a quienes acceden a la misma, que su información personal será manejada por un sitio seguro.

**Certificado digital:** Es un carnet de identificación electrónico que establece las credenciales de una persona u organización para la realización de transacciones seguras en Internet. Contiene datos personales de identificación del usuario y del uso para el que está diseñado. Estos certificados se usan para la protección de la información de cualquier tipo en un intercambio electrónico.

**Código fuente (source code):** Conjunto de instrucciones que componen un programa informático. Estos programas se escriben en determinados lenguajes de programación como, por ejemplo, COBOL, C, C++, JAVA.

**Contenido (de información):** Referido al conjunto estructurado de datos a los que se puede acceder a través de un medio electrónico de acceso.

**Comercio electrónico:** Intercambio comercial de bienes y/o servicios realizados a través de las TIC con el soporte de plataformas y protocolos estandarizados.

**Competencias en AE:** Conjunto de conocimientos y capacidades de las personas de las instituciones públicas para el uso eficiente de los sistemas digitales y aplicaciones informáticas.

**Componente horizontal:** Conjunto de actividades que se presentan de forma repetitiva y común en distintos procesos y que pueden normalizarse para ejecuciones automáticas.

**Criterio:** Concepto o ámbito de actuación referente para establecer la evaluación de la situación en la Administración en el ámbito de lo digital.

**CRM (Customer Relationship Management – Gestión de las Relaciones con el Cliente):** Software dirigido a todos los aspectos relacionados con segmentación, la planificación, la atención y servicio al cliente. Se trata del conjunto de las aplicaciones informáticas que se enfocan a todo tipo de tareas relacionadas con la gestión de clientes (marketing, gestión de solicitudes, quejas y reclamaciones, ...).

**Cuadro de Mando Integral (CMI):** Instrumento de seguimiento que recoge la medida y fluctuación de las principales magnitudes y variables relacionadas con la gestión de una organización.

**Download:** Descarga de información desde un servidor remoto a un ordenador. Pueden ser páginas Web, archivos, imágenes, sonidos, etc.

**DVD (Digital Versatile Discs):** Soporte físico evolución del CD que multiplica varias veces su capacidad.

**eAdministración:** Ver Administración electrónica.

**eCommerce:** Ver comercio electrónico.

**eGovernment:** Ver Administración electrónica.

**eLearning:** Educación en línea o basada en las TIC. Es aquella modalidad de formación a distancia no presencial o semipresencial que utiliza una metodología específica basada en las TIC.

**Elementos de contexto:** Se trata de los cuatro componentes que enmarcan y contextualizan el modelo: marco regulador, estructura de la Administración, territorio y ciudadanos, empresas y organizaciones (CEO).

**Encriptación:** Técnica que enmascara los datos para eliminar de su posible interpretación a agentes distintos del emisor y receptor.

**Escáner:** Dispositivo periférico del ordenador que sirve para digitalizar imágenes y convertirlas en archivos que luego pueden ser manipulados con las herramientas adecuadas.

**Espacio electrónico:** Conjunto de sistemas informáticos y transacciones que son compartidos por diferentes usuarios o organizaciones.

**Espacio WIFI:** Lugar previsto de acceso inalámbrico al servidor o a Internet, usando esta tecnología.

**Extranet:** Red de tipo Internet de uso privado (Intranet) a la que la entidad propietaria permite conectarse a otros usuarios externos seleccionados.

**Firma electrónica:** Acción o mecanismo que sirve para asegurar la integridad y la autenticidad de los mensajes. Representa el equivalente digital de la firma convencional dibujada a mano.

**FTP (File Transfer Protocol – Protocolo de Transferencia de Ficheros):** Protocolo que permite a un usuario de un sistema acceder y transferir ficheros que residen en otro sistema de una red.

**Gestión del cambio:** Conjunto de procedimientos técnicos y servicios que ofrecen soporte dentro de una organización para administrar el cambio de funciones y/o responsabilidades.

**Gestión del conocimiento:** Método mediante el cual se obtiene, despliega o utiliza una variedad de recursos básicos para apoyar el desarrollo y difusión del conocimiento dentro de la organización.

**Gestor Electrónico Documental (GED):** Se trata de una herramienta que permite gestionar los documentos en formato electrónico, clasificarlos, localizarlos y distribuirlos a través de una web, intranet o extranet.

**GIS:** Geographic Information System. Sistema de información caracterizado por el uso de representaciones de informaciones basadas en planos, asociadas con datos de cualquier naturaleza.

**Hardware:** Equipo físico del ordenador, formado por todos los periféricos (ratón, teclado, pantalla, etc.), circuitos, procesadores, discos y otros equipos electrónicos.

**Host:** Ordenador de mayor rango directamente conectado a una red, y que efectúa las funciones de un servidor y alberga servicios accesibles por otros ordenadores de la red.

**Interfases:** Normalización de datos o diálogos con los que opera una aplicación informática en relación con otras aplicaciones o con los usuarios.

**Internet:** Red internacional para el intercambio de información, basada en la conexión de múltiples servidores con múltiples usuarios por medio de protocolos de intercambio de información estandarizados.

**Interoperabilidad:** Conjunto de las características de un sistema que permiten una operación informática y automática sobre una variedad de medios y entre equipos de diferentes organismos.

**Intranet:** Red de tipo Internet de uso privado en una organización.

**Ítem:** Elemento o concepto que caracteriza un ámbito de actuación o diseño.

**Lista de Servicios:** Enumeración y descripción de los servicios y modos de uso para la AE.

**LORTAD / LOPDCP:** Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal.

**LSSI:** Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico.

**Mancomunación de servicios:** Práctica consistente en la compartición entre varias entidades de equipos técnicos y de medios de apoyo para disponer de recursos en la AE. Aplicable a equipos informáticos, redes, aplicaciones, centros de apoyo y asesoramiento.

**Marco regulatorio:** Conjunto de normativas y leyes que regulan el funcionamiento y el uso de los servicios que presta la organización.

**Medios telemáticos:** Sistemas de transmisión, interfaces, protocolos de comunicaciones y redes de ordenadores que sirven para acceder a bienes y servicios de forma remota.

**Modelo de Administración Electrónica:** Estructura de criterios y subcriterios que permiten evaluar y comparar las actuaciones integradas de una organización en su contexto. Referente de la Administración pública.

**Monitorización:** Acción de vigilancia continua de un proceso o del empleo de un dispositivo.

**Multimedia:** Información digitalizada que combina varios tipos de información (texto, sonido, gráficos, ...).

**On line:** En línea. Estado de uso de un ordenador que está conectado a una red.

**Página web:** Fichero HTML, que cuando se consulta por medio de un navegador www permite representar información y proponer acciones de respuesta.

**Pasarela de pagos:** Sistema de hardware o software que hace de puente entre dos aplicaciones o redes incompatibles para que los datos y operaciones relacionados con un pago puedan ser transferidos, autorizados y finalmente realizarse el pago.

**PKI (Public Key Infrastructure):** Facilita que un usuario encripte y desencripte mensajes usando pares de claves criptográficas. Generalmente se trata de software (cliente y servidor), autoridad certificadora, hardware (smart card) y procedimientos operacionales. Facilita la confidencialidad en las comunicaciones así como la integridad y la certificación.

**Procedimiento:** Conjunto de reglas o pautas de actuación con las que se encadenan las actividades y se toman las decisiones de los procesos. Estas reglas son transportables a los programas informáticos, vía software.

**Proceso:** Secuencia ordenada y repetitiva de actividades sobre las que se construyen los servicios internos o externos de la AE.

**Proceso clave:** Son los que contienen las actividades principales de carácter cualitativo o cuantitativo de una entidad.

**Punto de acceso público:** (Ver Centro Público de Acceso).

**RDSI (Red Digital de Servicios Integrados):** Línea telefónica digital que permite la transmisión a alta velocidad de datos y voz.

**Seguridad física:** Aplicación de barreras físicas y procedimientos de control, como medidas de prevención y contramedidas ante amenazas a los recursos e información confidencial. Se refiere a los controles y mecanismos de seguridad dentro y alrededor del centro de cómputo, así como los medios de acceso remoto al y desde el mismo; implementados para proteger el hardware y medios de almacenamiento de datos.

**Seguridad lógica:** Consiste en la aplicación de barreras y procedimientos que resguarden el acceso a los datos permitiendo acceder a ellos solamente a las personas autorizadas para hacerlo.

**Servicios objetivo:** Son los que resultan de los procesos clave o tienen una prioridad alta en un plan de AE

**Servicio universal:** El concepto de que todo individuo de un país deberá tener acceso a los servicios de la administración electrónica sin trabas ni dificultades. En este concepto se incluye el principio de equidad para todos los ciudadanos, sea cual sea su capacidad.

**Servicios de teleconferencia / videoconferencia:** Un servicio de telecomunicaciones bidireccional que permite obtener imágenes en vivo mediante vídeo y transmitir discursos de participantes en una conferencia entre dos o más ubicaciones. Los servicios de videoconferencia por lo general requieren transmisión digital de alta capacidad.

**Servidor:** Ordenador que actúa como unidad de archivo central de datos y programas en una determinada red, que puede ser local o Internet.

**Sistema Operativo:** Conjunto de programas básicos que cubren las funciones principales del ordenador, y que permiten construir sobre ellos, aplicaciones de uso más especializadas.

**Site:** Conjunto de páginas de Internet dedicadas a mostrar las actividades de una empresa o entidad.

**SMS (Short Message Service o Servicio de Mensajes Cortos):** Servicio que permite el envío de mensajes de hasta 160 caracteres entre teléfonos móviles mediante el uso de sistemas GSM.

**Sociedad de la Información:** Nombre que se da a la sociedad que se configura a partir de la popularización de Internet, para el uso de servicios e intercambios de información entre ciudadanos, empresas y entidades públicas.

**Subcriterio:** Ámbito de valoración de la Administración electrónica, detallando el contenido del nivel superior llamado criterio.

**Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TIC):** Conjunto de herramientas, habitualmente de naturaleza electrónica, utilizadas para la recogida, almacenamiento, tratamiento, difusión y transmisión de la información.

**Territorio:** Ámbito geográfico de actuación de la organización, en donde se despliegan las infraestructuras y recursos para el desarrollo de la Administración electrónica

**Transacción digital:** Proceso de servicio interno o externo que emplea en exclusividad medios electrónicos para ser ejecutado.

**Virtual:** Aplicación informática capaz de replicar únicamente con software algunas tareas tradicionalmente mecánicas.

**Virus:** Programa informático que, entre otros medios, puede ser recibido por correo electrónico, y que actúa contra el software o los datos instalados en el ordenador receptor, con mayor o menor nivel de daño.

**WAI (Web Accessibility Initiative):** Iniciativa para la Accesibilidad de la Red, del Consorcio para la *World Wide Web* (W3C).

**Web:** Del inglés, *tela de araña*. Conjunto de páginas de Internet reunidas bajo un mismo tema. Últimamente, se dedica más este término a las páginas personales, utilizando site para las empresas.

**Web site:** Colección de páginas web de una empresa o organización.

**WIFI:** Wireless Fidelity. Siglas del estándar IEEE 802.11b para redes locales inalámbricas (WLAN) que funciona en la banda de 2,4 GHz (de uso libre) y permite una velocidad máxima teórica de 11 Mbits/s.

**WLAN (Wireless Local Area Network):** Red de área local (LAN) a la que un usuario puede tener acceso a través de una conexión inalámbrica.

**Workflow:** La automatización informática de un proceso de trabajo, en todo o en parte, durante el que documentos, información o tareas son pasadas electrónicamente de un participante a otro, según una serie de reglas de procedimiento.

**WWW (World Wide Web):** Tela de araña mundial que denomina al gran universo de recursos de información a los que se puede acceder a través de Internet. Es el universo de servidores http, que permiten mezclar texto, gráficos, archivos de sonidos, etc.

**XML (*Extensible Markup Languaje*, o *Lenguaje de Etiquetas Extensible*):** Metalenguaje utilizado básicamente para desarrollar sites publicables en varios lenguajes específicos, para móviles, internet, etc., para el almacenamiento y transmisión de datos estructurados.