



GOBERNANTZA PUBLIKO  
ETA AUTOGOBERNU SAILA  
*Zerbitzu Zuzendaritza*  
*Estatistika Organo Espezifikoa*

DEPARTAMENTO DE GOBERNANZA  
PÚBLICA Y AUTOGOBIERNO  
*Dirección de Servicios*  
*Órgano Estadístico Específico*

**IVAP**

HERRI ARDURALARITZAREN  
EUSKAL ERAKUNDEA

# GLOSARIO DE TÉRMINOS SOBRE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA 2021

---

# ADMINISTRAZIO ELEKTRONIKOARI BURUZKO TERMINOEN GLOSARIOA 2021

## ÍNDICE DE TÉRMINOS / TERMINOEN AURKIBIDEA

<a href="#">Accesibilidad Web</a>	<a href="#">Web irisgarritasuna</a>
<a href="#">Actividad Principal</a>	<a href="#">Jarduera nagusia</a>
<a href="#">Actuación administrativa automatizada</a>	<a href="#">Administrazioaren jardun automatizatua</a>
<a href="#">Administración Electrónica UE</a>	<a href="#">Administrazio elektronikoa UE</a>
<a href="#">Alertas</a>	<a href="#">Alertak</a>
<a href="#">Alexia Suite Educativa</a>	<a href="#">Alexia Suite Educativa</a>
<a href="#">Alias de URL de sitio Web</a>	<a href="#">Webgunearen URL-ezizena</a>
<a href="#">Android APP (Sistema operativo)</a>	<a href="#">Android APP (sistema eraqilea)</a>
<a href="#">Aplicación</a>	<a href="#">Aplikazioa</a>
<a href="#">Aplicación de fuentes abiertas</a>	<a href="#">Iturri irekiko aplikazioa</a>
<a href="#">APP(sitio Web-APP)</a>	<a href="#">APP (APP Webgunea)</a>
<a href="#">APP store/tienda</a>	<a href="#">APP store/denda</a>
<a href="#">Archivo electrónico</a>	<a href="#">Artxibo elektronikoa</a>
<a href="#">Asesor Virtual</a>	<a href="#">Aholkulari birtuala</a>
<a href="#">Autenticación</a>	<a href="#">Autentifikazioa</a>
<a href="#">Back Office</a>	<a href="#">Back Office</a>
<a href="#">Blog (sitio Web-Blog)</a>	<a href="#">Blog (Blog-Webgunea)</a>
<a href="#">Blogosfera</a>	<a href="#">Blogosfera</a>
<a href="#">Bot</a>	<a href="#">Bot</a>
<a href="#">Brecha digital</a>	<a href="#">Eten digitala</a>
<a href="#">Burofax</a>	<a href="#">Burofata</a>
<a href="#">Burofax online</a>	<a href="#">Burofata online</a>
<a href="#">Búsqueda avanzada</a>	<a href="#">Bilaketa aurreratua</a>
<a href="#">Buzón de quejas y sugerencias</a>	<a href="#">Kexa eta iradokizunen postontzia.</a>
<a href="#">Calendario de días inhábiles</a>	<a href="#">Egun baliogabeen egutegia</a>
<a href="#">Canales</a>	<a href="#">Kanalak</a>
<a href="#">Catálogo de servicios, procedimientos o trámites</a>	<a href="#">Zerbitzu, prozedura edo izapideen katalogoa</a>
<a href="#">CATI (Computer Assisted Telephone Interview)</a>	<a href="#">CATI (Computer Assisted Telephone Interview)</a>
<a href="#">CAWS (Computer Assisted Web Survey)</a>	<a href="#">CAWS (Computer Assisted Web Survey)</a>
<a href="#">Certificado digital</a>	<a href="#">Ziurtagiri digitala</a>
<a href="#">Certificado electrónico</a>	<a href="#">Ziurtagiri elektronikoa</a>
<a href="#">Certificado electrónico reconocido</a>	<a href="#">Ziurtagiri elektronikoa aitortua</a>
<a href="#">Chatbot</a>	<a href="#">Chatbot</a>
<a href="#">Contenido temático Web</a>	<a href="#">Web-eduki tematikoa</a>
<a href="#">Contenido Web</a>	<a href="#">Web-edukia</a>
<a href="#">Contenido Web abierto</a>	<a href="#">Web-eduki irekia</a>
<a href="#">Contenido Web libre</a>	<a href="#">Web-eduki librea</a>
<a href="#">Cookie</a>	<a href="#">Cookie</a>
<a href="#">Cookies persistentes</a>	<a href="#">Cookie ekinak</a>
<a href="#">Cookies propias</a>	<a href="#">Cookie propioak</a>
<a href="#">Cookies de sesión</a>	<a href="#">Saio-cookie-ak</a>
<a href="#">Cookies de terceros</a>	<a href="#">Hirugarrenen cookie-ak</a>
<a href="#">Copia electrónica</a>	<a href="#">Kopia elektronikoa</a>
<a href="#">Copia electrónica auténtica</a>	<a href="#">Benetako kopia elektronikoa</a>
<a href="#">CSV (Código Seguro de Verificación)</a>	<a href="#">EKS (egiaztapen-kode segurua)</a>
<a href="#">Delicious</a>	<a href="#">Delicious</a>
<a href="#">Diálogo competitivo</a>	<a href="#">Lehia-elkarrizketa</a>
<a href="#">Digitalización</a>	<a href="#">Digitalizazioa</a>
<a href="#">Dirección electrónica</a>	<a href="#">Helbide elektronikoa</a>
<a href="#">Dirección electrónica habilitada</a>	<a href="#">Helbide elektronikoa gaitua</a>

<a href="#">Dirección URL</a>	<a href="#">URL helbidea</a>
<a href="#">DNle y DNle 3.0</a>	<a href="#">NANe eta 3.0 NANe</a>
<a href="#">Documento electrónico</a>	<a href="#">Agiri elektronikoa</a>
<a href="#">Dominio de nivel superior genéricos (gTLD)</a>	<a href="#">Goi mailako domeinu orokorra (gTLD)</a>
<a href="#">Dominio de nivel superior geográfico (ccTLD)</a>	<a href="#">Herrialdeentzako goi mailako domeinua (ccTLD)</a>
<a href="#">Dominio en Internet</a>	<a href="#">Interneteko domeinu</a>
<a href="#">Dropbox</a>	<a href="#">Dropbox</a>
<a href="#">Duración media de la sesión/visita (según Google Analytics)</a>	<a href="#">Saioaren/bisitaren batez besteko iraupena (Google Analyticsen arabera)</a>
<a href="#">e-Gobierno</a>	<a href="#">e-Gobernua</a>
<a href="#">Estándar abierto</a>	<a href="#">Estandar irekia</a>
<a href="#">Expediente</a>	<a href="#">Espedientea</a>
<a href="#">Expediente electrónico</a>	<a href="#">Espediente elektronikoa</a>
<a href="#">Facebook</a>	<a href="#">Facebook</a>
<a href="#">Facebook Messenger</a>	<a href="#">Facebook Messenger</a>
<a href="#">Factura electrónica</a>	<a href="#">Faktura elektronikoa</a>
<a href="#">Fax</a>	<a href="#">Faxa</a>
<a href="#">Fecha y hora oficial</a>	<a href="#">Data eta ordu ofiziala</a>
<a href="#">Feed</a>	<a href="#">Feed</a>
<a href="#">Firma digital</a>	<a href="#">Sinadura digitala</a>
<a href="#">Firma electrónica</a>	<a href="#">Sinadura elektronikoa</a>
<a href="#">Firma electrónica avanzada</a>	<a href="#">Sinadura elektronikoko aurreratua</a>
<a href="#">Firma electrónica reconocida</a>	<a href="#">Sinadura elektronikoko aitortua</a>
<a href="#">Flickr</a>	<a href="#">Flickr</a>
<a href="#">Foro</a>	<a href="#">Foroa</a>
<a href="#">Friendfeed</a>	<a href="#">Friendfeed</a>
<a href="#">FTP. File Transfer Protocol</a>	<a href="#">FTP. File Transfer Protocol</a>
<a href="#">Gestor de contenidos</a>	<a href="#">Edukien kudeatzailea</a>
<a href="#">Gestor de formularios</a>	<a href="#">Formularioen kudeatzailea</a>
<a href="#">GIS (Geographic Information System)</a>	<a href="#">GIS (Geographic Information System)</a>
<a href="#">Google Analytics</a>	<a href="#">Google Analytics</a>
<a href="#">Google +</a>	<a href="#">Google +</a>
<a href="#">Google Drive</a>	<a href="#">Google Drive</a>
<a href="#">Hashtag</a>	<a href="#">Hashtag</a>
<a href="#">Hoja de Estilo en Cascada (CSS)</a>	<a href="#">Kaskadako estilo-orria (CSS)</a>
<a href="#">Home Page</a>	<a href="#">Home Page</a>
<a href="#">http</a>	<a href="#">http</a>
<a href="#">https</a>	<a href="#">https</a>
<a href="#">Índice electrónico</a>	<a href="#">Aurkibide elektronikoa</a>
<a href="#">Infraestructuras y servicios comunes</a>	<a href="#">Azpiegitura eta zerbitzu komunak</a>
<a href="#">Inika</a>	<a href="#">Inika</a>
<a href="#">Instagram</a>	<a href="#">Instagram</a>
<a href="#">Integridad</a>	<a href="#">Integritatea</a>
<a href="#">Internet</a>	<a href="#">Internet</a>
<a href="#">Interoperabilidad</a>	<a href="#">Elkarreragingarritasuna</a>
<a href="#">Interoperabilidad organizativa</a>	<a href="#">Antolaketa-elkarreragingarritasuna</a>
<a href="#">Interoperabilidad técnica</a>	<a href="#">Elkarreragingarritasun teknikoa</a>
<a href="#">Intranet</a>	<a href="#">Intranet</a>
<a href="#">iOS Apple (Sistema operativo)</a>	<a href="#">iOS Apple (sistema eragilea)</a>
<a href="#">IoT. Internet de las cosas</a>	<a href="#">IoT. Gauzen Internet</a>
<a href="#">Issuu</a>	<a href="#">Issuu</a>
<a href="#">LinkedIn</a>	<a href="#">LinkedIn</a>
<a href="#">Locking (Bloqueo)</a>	<a href="#">Locking (Blokeoa)</a>
<a href="#">Mapa de sitio (o mapa web)</a>	<a href="#">Gunearen mapa (edo web-mapa)</a>
<a href="#">Medidas de seguridad</a>	<a href="#">Segurtasun-neurriak</a>

<a href="#">Medio electrónico</a>	<a href="#">Bitarteko elektronikoa</a>
<a href="#">Mensajería instantánea (Instant Messaging)</a>	<a href="#">Bat-bateko mezularitza (Instant Messaging)</a>
<a href="#">Metadato</a>	<a href="#">Metadatuak</a>
<a href="#">Metadato de gestión de documentos</a>	<a href="#">Dokumentuak kudeatzeko metadatuak</a>
<a href="#">Microblogging</a>	<a href="#">Microblogging</a>
<a href="#">MMS (Multimedia Messaging System)</a>	<a href="#">MMS (Multimedia Messaging System)</a>
<a href="#">Moodle</a>	<a href="#">Moodle</a>
<a href="#">Motor de búsqueda o buscador</a>	<a href="#">Bilaketa-tresna edo bilatzailea</a>
<a href="#">Nivel de sofisticación electrónica</a>	<a href="#">Sofistikazio elektronikoaren maila</a>
<a href="#">Nivel de sofisticación telemática</a>	<a href="#">Sofistikazio telematikoaren maila</a>
<a href="#">Normas WAI (Web Accesibility Initiative)</a>	<a href="#">WAI arauak (Web Accesibility Initiative)</a>
<a href="#">Notificación electrónica</a>	<a href="#">Jakinarazpen elektronikoa</a>
<a href="#">Oficina/Plataforma Multicanal</a>	<a href="#">Kanal anitzeko Bulegoa/Plataforma</a>
<a href="#">Omnicanalidad (En las administraciones públicas)</a>	<a href="#">Kanal-errotasuna (Administrazio publikoetan)</a>
<a href="#">Open Data</a>	<a href="#">Open Data</a>
<a href="#">Open Government Data</a>	<a href="#">Open Government Data</a>
<a href="#">Páginas vistas (según Google Analytics)</a>	<a href="#">Ikusitako orriak (Google Analyticsen arabera)</a>
<a href="#">Páginas por Sesión (según Google Analytics)</a>	<a href="#">Orrialdeak Saioko (Google Analyticsen arabera)</a>
<a href="#">Páginas vistas únicas (según Google Analytics)</a>	<a href="#">Ikusitako orri bakarrak (Google Analyticsen arabera)</a>
<a href="#">Pago telemático</a>	<a href="#">Ordainketa telematikoa</a>
<a href="#">Pasarela de pagos</a>	<a href="#">Ordainketa-pasabidea</a>
<a href="#">PDA (Personal Digital Assistant)</a>	<a href="#">PDA (Personal Digital Assistant)</a>
<a href="#">Perfil del contratante</a>	<a href="#">Kontratatzailearen profila</a>
<a href="#">Plataforma de contratación pública electrónica</a>	<a href="#">Kontratazio publikoaren plataforma elektronikoa</a>
<a href="#">Plataforma e-administración</a>	<a href="#">E-administrazioaren plataforma</a>
<a href="#">Plataforma SMS</a>	<a href="#">SMS Plataforma</a>
<a href="#">Porcentaje de rebote (según Google Analytics)</a>	<a href="#">Errebotearen ehunekoa (Google Analyticsen arabera)</a>
<a href="#">Portal</a>	<a href="#">Ataria</a>
<a href="#">Portal de internet (Ley 40/2015)</a>	<a href="#">Interneteko ataria</a>
<a href="#">Portal de referencia</a>	<a href="#">Erreferentziako ataria</a>
<a href="#">Procedimiento administrativo</a>	<a href="#">Administrazio-prozedura</a>
<a href="#">Profundidad de navegación</a>	<a href="#">Nabigazio-sakontasuna</a>
<a href="#">Punto de acceso electrónico</a>	<a href="#">Sarbide-puntu elektronikoa</a>
<a href="#">Punto de acceso general</a>	<a href="#">Sarbide orokorra</a>
<a href="#">Redes sociales virtuales</a>	<a href="#">Sare sozial birtualak</a>
<a href="#">Redes sociales (cuenta)</a>	<a href="#">Sare sozialetako kontua</a>
<a href="#">Registro de contratistas</a>	<a href="#">Kontratisten erregistroa</a>
<a href="#">Registro de terceros</a>	<a href="#">Hirugarrenen erregistroa</a>
<a href="#">Registro electrónico</a>	<a href="#">Erregistro elektronikoa</a>
<a href="#">Registro electrónico de representantes</a>	<a href="#">Ordezkarien erregistro elektronikoa</a>
<a href="#">Repositorio electrónico</a>	<a href="#">Gordailu elektronikoa</a>
<a href="#">RSS (RDF Site Summary or Rich Site Summary)</a>	<a href="#">RSS (RDF Site Summary or Rich Site Summary)</a>
<a href="#">Sede electrónica</a>	<a href="#">Egoitza elektronikoa</a>
<a href="#">Sellado de tiempo</a>	<a href="#">Denbora-zigilua</a>
<a href="#">SEM. (Search Engine Marketing)</a>	<a href="#">SEM. (Search Engine Marketing)</a>
<a href="#">SEO. (Search Engine Optimization)</a>	<a href="#">SEO. (Search Engine Optimization)</a>
<a href="#">Servicio de asesoramiento telemático</a>	<a href="#">Aholkularitza telematikoaren zerbitzua</a>
<a href="#">Servicio digital (Según la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico)</a>	<a href="#">Zerbitzu digitala (Informazioaren Gizarteko eta Merkataritza Elektronikoko Zerbitzuei buruzko uztailaren 11ko 34/2002 Legearen arabera)</a>
<a href="#">Servicio de verificación</a>	<a href="#">Egiaztapen-zerbitzua</a>
<a href="#">Servicio público</a>	<a href="#">Zerbitzu publikoa</a>
<a href="#">Servicio público telemático</a>	<a href="#">Zerbitzu publiko telematikoa</a>
<a href="#">Sesión / Visita (según Google Analytics)</a>	<a href="#">Saioa / Bisita (Google Analyticsen arabera)</a>

<a href="#">Sistema de firma electrónica</a>	<a href="#">Sinadura elektronikoko sistema</a>
<a href="#">Sistema de gestión de aprendizaje</a>	<a href="#">Ikaskuntza kudeatzeko sistema</a>
<a href="#">Sistema de gestión de centros educativos</a>	<a href="#">Ikastetxeen kudeaketa-sistema</a>
<a href="#">Sistema de información</a>	<a href="#">Informazio-sistema</a>
<a href="#">Sistemas dinámicos de contratación</a>	<a href="#">Kontratazio-sistema dinamikoak</a>
<a href="#">Sitio seguro (https://)</a>	<a href="#">Gune segurua (https://)</a>
<a href="#">SKYPE</a>	<a href="#">SKYPE</a>
<a href="#">SMS (Short Message Service)</a>	<a href="#">SMS (Short Message Service)</a>
<a href="#">SoundCloud</a>	<a href="#">SoundCloud</a>
<a href="#">SRS (Sitios de Redes Sociales)</a>	<a href="#">SRS (Sare Sozialen Guneak)</a>
<a href="#">SSL (Secure Sockets Layer, Capa de conexiones seguras)</a>	<a href="#">SSL (Secure Sockets Layer, Konexio seguruen geruza)</a>
<a href="#">Streaming. Retransmisión de contenidos multimedia</a>	<a href="#">Streaming. Multimediamiako edukien emanaldia</a>
<a href="#">Subasta electrónica</a>	<a href="#">Enkante elektronikoa</a>
<a href="#">Subdominio</a>	<a href="#">Azpidomeinua</a>
<a href="#">Tablón electrónico de anuncios</a>	<a href="#">Iragarki-taula elektronikoa</a>
<a href="#">Tarjeta de coordenadas</a>	<a href="#">Koordenatu-txartela</a>
<a href="#">Teams (Microsoft)</a>	<a href="#">Teams (Microsoft)</a>
<a href="#">Telefonía móvil</a>	<a href="#">Telefonia mugikorra</a>
<a href="#">Teléfono</a>	<a href="#">Telefonoa</a>
<a href="#">Telegram</a>	<a href="#">Telegram</a>
<a href="#">Teletexto</a>	<a href="#">Teletestua</a>
<a href="#">Teletramitación</a>	<a href="#">Teleizapidetza</a>
<a href="#">Televisión digital Terrestre (TDT)</a>	<a href="#">Lurreko telebista digitala (LTD)</a>
<a href="#">Tráfico directo</a>	<a href="#">Zuzeneko trafikoa</a>
<a href="#">Tráfico referral</a>	<a href="#">Eratortirako trafikoa</a>
<a href="#">Tráfico social</a>	<a href="#">Trafiko soziala</a>
<a href="#">Tramitación proactiva</a>	<a href="#">Izapidetze proaktiboa</a>
<a href="#">Trámite</a>	<a href="#">Izapidea</a>
<a href="#">Transparencia</a>	<a href="#">Gardentasuna</a>
<a href="#">Trazabilidad</a>	<a href="#">Trazabilitatea</a>
<a href="#">Tuenti</a>	<a href="#">Tuenti</a>
<a href="#">Twitter</a>	<a href="#">Twitter</a>
<a href="#">URL. Uniform Resource Locator</a>	<a href="#">URL. Uniform Resource Locator</a>
<a href="#">Usabilidad (Usability)</a>	<a href="#">Erabilerraztasuna (Usability)</a>
<a href="#">Usuario activo (según Google Analytics)</a>	<a href="#">Erabiltzaile aktiboa (Google Analyticsen arabera)</a>
<a href="#">Usuario de administración electrónica</a>	<a href="#">Administrazio elektronikoen erabiltzailea</a>
<a href="#">Usuario (según Google Analytics)</a>	<a href="#">Erabiltzailea (Google Analyticsen arabera)</a>
<a href="#">Usuario nuevo (según Google Analytics)</a>	<a href="#">Erabiltzaile berria (Google Analyticsen arabera)</a>
<a href="#">Usuario recurrente (según Google Analytics)</a>	<a href="#">Erabiltzaile errepikaria (Google Analyticsen arabera)</a>
<a href="#">Validación de firma o sello electrónico</a>	<a href="#">Sinadura edo zigilu elektronikoen balidazioa</a>
<a href="#">Ventanilla única (One stop shop)</a>	<a href="#">Leihatila bakarra (One stop shop)</a>
<a href="#">Vimeo</a>	<a href="#">Vimeo</a>
<a href="#">WAP (Wireless Application Protocol)</a>	<a href="#">WAP (Wireless Application Protocol)</a>
<a href="#">WEB</a>	<a href="#">WEB</a>
<a href="#">Web 2.0</a>	<a href="#">Web 2.0</a>
<a href="#">Web 3.0</a>	<a href="#">Web 3.0</a>
<a href="#">WEB (Página)</a>	<a href="#">WEB (Orria)</a>
<a href="#">Web (Sitio) Asociado</a>	<a href="#">Webgune Lotua</a>
<a href="#">WEB (Sitio) convencional</a>	<a href="#">Webgune konbentzionala</a>
<a href="#">Web (Sitio) Hospedado</a>	<a href="#">Webgune Ostatu-hartzaile</a>
<a href="#">Web (Sitio) Hospedador</a>	<a href="#">Webgune Ostatu-emailea</a>
<a href="#">Web (Sitio) Principal</a>	<a href="#">Webgune Nagusia</a>
<a href="#">Web (Sitio) público</a>	<a href="#">Webgune publikoa</a>

<a href="#">Webcast</a>	<a href="#">Webcast</a>
<a href="#">Webcasting</a>	<a href="#">Webcasting</a>
<a href="#">Webinar</a>	<a href="#">Webinar</a>
<a href="#">Webmaster</a>	<a href="#">Webmaster</a>
<a href="#">WhatsApp</a>	<a href="#">WhatsApp</a>
<a href="#">Widget</a>	<a href="#">Widget</a>
<a href="#">WIKI</a>	<a href="#">WIKI</a>
<a href="#">Windows 10 Mobile (Sistema operativo)</a>	<a href="#">Windows 10 Mobile (sistema eragilea)</a>
<a href="#">Windows Phone (Sistema operativo)</a>	<a href="#">Windows Phone (sistema eragilea)</a>
<a href="#">WWW (World Wide Web). Host</a>	<a href="#">WWW (World Wide Web). Host</a>
<a href="#">XHTML</a>	<a href="#">XHTML</a>
<a href="#">YouTube</a>	<a href="#">YouTube</a>
<a href="#">Zoom Video (Zoom y Zoom App)</a>	<a href="#">Zoom Video (Zoom eta Zoom App)</a>



**Accesibilidad Web.** Se refiere a la capacidad de acceso a la Web y a sus contenidos por todas las personas independientemente de la discapacidad (física, intelectual o técnica) que presenten o de las que se deriven del contexto de uso (tecnológicas o ambientales). Esta cualidad está íntimamente relacionada con la usabilidad.

**Actividad Principal.** La actividad principal de un portal se asigna seleccionando la frecuencia más alta de servicios, procedimientos y trámites censados en ese portal por área funcional. Si el área de 'Servicios Generales' es el más frecuente, pero distanciado en dos o menos puntos porcentuales del siguiente de frecuencia más alta, se elegía esta última área.

**Actuación administrativa automatizada.** Acto o actuación realizada íntegramente a través de medios electrónicos por una Administración Pública en el marco de un procedimiento administrativo y en la que no haya intervenido de forma directa un empleado público.

En caso de actuación administrativa automatizada deberá establecerse previamente el órgano u órganos competentes, según los casos, para la definición de las especificaciones, programación, mantenimiento, supervisión y control de calidad y, en su caso, auditoría del sistema de información y de su código fuente. Asimismo, se indicará el órgano que debe ser considerado responsable a efectos de impugnación. (Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público).

**Administración Electrónica UE.** Según la Comisión Europea (2003) es el uso de las TIC (Tecnologías de la Información y Comunicaciones) en las Administraciones Públicas, combinado con cambios organizativos y nuevas aptitudes, con el fin de mejorar los servicios públicos y los procesos democráticos y reforzar el apoyo a las políticas públicas. El concepto tuvo su origen en la Comunicación de la Comisión, de 26 septiembre 2003, al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones.

**Alertas.** Son un servicio de supervisión de los contenidos, que automáticamente notifica al usuario o a la usuaria cuando el nuevo contenido de las noticias, Web, Blogs, vídeo y/o grupos de discusión, coincide con un conjunto de términos de búsqueda seleccionados por el usuario o usuaria y almacenados por el servicio de alertas. Las notificaciones pueden ser enviadas por correo electrónico, SMS, etc.

**Alexia Suite Educativa.** Plataforma para la gestión de centros de educación, desarrollada en 2009 por la empresa Educaria Euro, S.L.U.

**Alias de URL de sitio Web.** Un alias de sitio web permite asociar una url a otra url o dirección web fácil de recordar. El objetivo principal pasa por facilitar a la ciudadanía el acceso a un sitio Web –o a un contenido- que resulte relevante.

**Android APP (Sistema operativo).** Android es un sistema operativo móvil basado en un núcleo Linux y otro software de código abierto. Fue diseñado para dispositivos móviles con pantalla táctil, como teléfonos inteligentes, tabletas, relojes inteligentes (Wear OS), automóviles (Android Auto) y televisores (Android TV).

**Aplicación.** Programa o conjunto de programas cuyo objeto consiste en la resolución de un problema mediante el uso de informática. (12352 LEY 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos).

**Aplicación de fuentes abiertas.** Aquella que se distribuye con una licencia que permite la libertad de ejecutarla, de conocer el código fuente, de modificarla o mejorarla y de redistribuir copias a otros usuarios o usuarias. (12352 LEY 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos).

**APP (sitio Web-APP).** Aplicación que se ejecuta en un teléfono inteligente o una tableta (tablet) dotada de tarjeta SIM con número de abonado. (WIKIPEDIA)

**APP store/tienda.** Servicio de distribución de aplicaciones (APP) para dispositivos móviles.

**Archivo electrónico.** Sistema que ofrece almacenamiento seguro para los documentos y ficheros relacionados con cada expediente, gestionando el ciclo de vida de cada documento desde su creación y registro hasta su archivo definitivo (preservación y custodia).

Además de la funcionalidad de almacenamiento permite la recuperación y consulta de los documentos de cada procedimiento administrativo, tanto por parte del personal de la Administración como del interesado en el procedimiento.

Deberá ser capaz de conservar en formato electrónico todo documento electrónico que forme parte de un expediente y/o que afecte a derechos o intereses de la ciudadanía o empresas.

Deberá tener en cuenta que las administraciones públicas podrán emitir copias auténticas siempre que el documento original esté en manos de la Administración y que la información sobre firma electrónica (y, si procede, sellado de tiempo) permitan comprobar la coincidencia con el original.

El almacenamiento debe ser seguro (archivo securizado). En particular se deberá asegurar la identificación y el control de accesos. Deberá tener en cuenta que los expedientes deberán llevar un índice electrónico firmado por la Administración.

**Asesor virtual.** (Asesor Virtual Interactivo-AVI). Interfaz multicanal que permite aumentar y simplificar las funciones de autoservicio y de acceso a información de los canales telemáticos. Devienen en el resultado de la integración de tecnologías de realidad virtual, síntesis de voz y gestión del conocimiento que permiten humanizar los canales electrónicos en los que está implantado.

**Autenticación.** Acreditación por medios electrónicos de la identidad de una persona o ente, del contenido de la voluntad expresada en sus operaciones, transacciones y documentos, y de la integridad y autoría de estos últimos. (12352 LEY 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos).

**Back Office.** Literalmente 'oficina de atrás', correspondiendo a las dependencias que no están de cara al público entendido en sentido amplio: personas físicas, jurídicas, otras entidades públicas, etc.

En administración electrónica tiene esa consideración las tramitaciones y gestiones internas a la propia administración, formen parte o no de procedimientos en los que intervienen personas, empresas u otras entidades externas a la propia administración. El término contrario sería el de 'front office', mostrador, destinado a las interacciones entre administraciones y administrados de todo tipo, independientemente del canal que se utilice: presencial, electrónico, telefónico, etc.

**Blog (sitio Web-Blog).** (Bitácora). Sitio Web periódicamente actualizado que recopila cronológicamente textos o artículos de una o varias personas, apareciendo primero el más reciente. Se conserva siempre la libertad de dejar publicado lo que se crea pertinente. Este término inglés 'Blog' o 'Weblog' proviene de las palabras Web y log ('log' en inglés = diario). Las herramientas de mantenimiento de 'Weblogs' se clasifican, principalmente, en dos tipos: aquellas que ofrecen una solución completa de alojamiento, gratuita (como 'Freewebs', 'Blogger' y 'LiveJournal'), y aquellas soluciones consistentes en software que, al ser instalado en un sitio Web, permite crear, editar, y administrar un Blog, directamente en el servidor que aloja el sitio (como es el caso de 'WordPress' o de 'Movable Type').

Este software consiste en una variante de las herramientas llamadas 'Sistemas de Gestión de Contenido' (CMS), y muchos son gratuitos. La mezcla de los dos tipos resulta ser la solución planteada por la versión multiusuario de 'WordPress' -'WordPress MU' a partir de la cual se pueden crear plataformas como 'Rebuscando', 'INFO', 'Wordpress.com', 'CiberBlog.es' o 'Blog total'.

**Blogosfera.** (Blogisfera, Blogsfera, Blogalaxia). Conjunto de Blogs conectados entre sí a través de enlaces de hipertexto. Término bajo el cual se agrupa la totalidad de Weblogs y se deriva de la palabra inglesa 'Blogsphere'. Debido a que los Blogs o las bitácoras están conectadas por medio de enlaces, comentarios, históricos y referencias, han creado y definido su propia cultura.

Podemos considerar 'Blogosfera' como un sistema virtual en el que se establecen comunidades de Weblogs, categorizados temáticamente o por perfiles de interés. Estos conforman, el mensaje y la Blogosfera, el lugar para habitar en Internet. Mientras que los Blogs por sí mismos son sólo un formato en la Web, la interconexión de estos deviene en un fenómeno social: al verlos como un todo, se pueden determinar claramente tendencias, gustos, popularidad de sitios, objetos, productos, música, películas, libros, etc.

**Bot.** Programa informático que efectúa automáticamente tareas reiterativas mediante Internet a través de una cadena de comandos o funciones autónomas previas para asignar un rol establecido. (WIKIPEDIA)

**Brecha digital.** Cualquier diferencia en el acceso, en el uso, o en el impacto de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) entre distintos colectivos, definidos en base al sexo, la edad, el idioma, la formación, a criterios geográficos o de otro tipo.

Un tipo de brecha digital específico consiste en el diferente nivel de uso de la propia administración electrónica.

**Burofax.** Se trata de un envío por fax desde una oficina de correos, consistente en un servicio utilizado para el envío urgente de documentos que requieran de una entrega indiscutible, sirviendo de prueba frente a terceros y que se entrega siempre bajo firma del destinatario o destinataria.

**Burofax online.** Se está desarrollando, como sustituto del burofax, el envío de documentos o notificaciones a través de un correo electrónico certificado, utilizando un certificado digital con validez legal en el que se registra todo lo relacionado con la comunicación.

**Búsqueda avanzada.** Tipo de búsqueda que posee características adicionales soportadas por el motor de búsqueda. Suele estar presente opcionalmente en ciertos buscadores, programas, herramientas, servicios online, etc.

Una búsqueda simple generalmente consta de un cuadro de texto para una simple cadena de caracteres, en cambio, las búsquedas avanzadas suelen contar con múltiples cuadros de texto, casilleros de verificación y otros elementos de formularios que permiten refinar la búsqueda.

**Buzón de quejas y sugerencias.** Aplicación electrónica puesta a disposición de las personas usuarias destinada al envío de quejas, denuncias no formales, sugerencias, agradecimientos o a la solicitud de información.



**Calendario de días inhábiles.** Documento que determina los días que tienen la consideración de inhábiles a efectos del cómputo de plazos en la realización de actuaciones administrativas y para el ejercicio de los derechos de la ciudadanía ante la Administración.

**Canales.** Estructuras o medios de difusión de los contenidos y servicios, incluyendo el canal presencial (oficinas fijas o móviles), el telefónico (fijo y móvil), el correo postal, el canal web, el correo electrónico, aplicaciones electrónicas (APPs), así como otros que existan en la actualidad o puedan existir en el futuro (dispositivos móviles, TDT, etc.).

**Catálogo de servicios, procedimientos o trámites.** Inventario gestionado por una administración, que recopila la información básica de cada proceso (forma de inicio de la tramitación, plazo de presentación, órgano de resolución, efectos del silencio administrativo, normativa aplicable, recursos etc.) a fin de facilitar su conocimiento.

**CATI (Computer Assisted Telephone Interview).** Acrónimo inglés que significa 'Encuestación Telefónica Asistida por Ordenador', es una técnica para realizar encuestas donde el encuestador realiza las preguntas al encuestado por teléfono y se sirve de la ayuda de un ordenador para grabar las respuestas.

**CAWS (Computer Assisted Web Survey).** Acrónimo en inglés que significa 'Encuestación de sitios Web Asistida por Ordenador'. La encuestación se produce a través de la interacción de una persona operadora y las páginas Web que se censan.

**Certificado digital.** Documento digital mediante el cual un tercero confiable (una autoridad de certificación) garantiza la relación entre la identidad de un sujeto o entidad y una administración pública o empresa.

Cualquier individuo o institución puede poseer un certificado digital, pero si éste emisor no es reconocido por quienes interactuarán con el propietario o propietaria del certificado, es casi igual a que si no hubiese sido firmado. Por ello los emisores deben acreditarse para así ser reconocidos por otras personas, comunidades, empresas o países.

Un certificado digital consta de una pareja de claves criptográficas, una pública y una privada, creadas con un algoritmo matemático, de forma que aquello que se cifra con una de las claves sólo se puede descifrar con su clave pareja.

El formato de los certificados digitales está definido por el estándar internacional ITU-T X.509. De esta forma, los certificados pueden ser leídos o escritos por cualquier aplicación que cumpla con el mencionado estándar.

**Certificado electrónico.** Según el artículo 6 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica, «Documento firmado electrónicamente por un prestador de servicios de certificación que vincula unos datos de verificación de firma a un firmante y confirma su identidad» (12352 LEY 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos).

**Certificado electrónico reconocido.** Según el artículo 11 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica: «Son certificados reconocidos los certificados electrónicos expedidos por un prestador de servicios de certificación que cumpla los requisitos establecidos en esta Ley en cuanto a la comprobación de la identidad y demás circunstancias de los solicitantes y a la fiabilidad y las garantías de los servicios de certificación que presten».(12352 LEY 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos).

**Chatbot.** Tecnología que permite que se pueda mantener una conversación con un programa informático que simula la conversación humana a través de la inteligencia artificial, habitualmente dentro de una APP de mensajería, como Facebook Messenger, Telegram, Skype, Twitter, etc.

Pueden ser abiertos si utilizan la inteligencia artificial o cerrados, que siguen el flujo de comunicación para el que fueron programados. Este último tipo también puede utilizar la inteligencia artificial, aunque de forma controlada, para corregir errores.

**Voicebots** serían chatbots a través de llamadas telefónicas.

**Contenido temático Web.** Unidades de información que abarcan una temática homogénea, que pueden diferenciarse con cierta precisión y que suelen tener un mantenimiento simultáneo. Pueden ocupar una parte de una página o varias páginas.

La elaboración y propuesta de contenidos temáticos tiene siempre la visión de ofertar a clientes informaciones útiles para la toma de decisiones, con lo que, en última instancia, se trata de un servicio público.

Se incluyen referencias normativas, catálogos, directorios, censos y otra clase de listados, guías, publicaciones, estadísticas, estudios, informes, memorias, mapas, recomendaciones, etc. Los soportes de estos contenidos pueden ser documentos, imágenes o sonidos.

Como contenidos de una página Web no se incluyen los enlaces a otros contenidos o páginas Web, exceptuando el caso de que sea un conjunto de vínculos que formen un directorio o listado temático, como por ejemplo las referencias normativas de un ámbito específico (transportes, urbanismo, etc.). Esta definición resulta propia de la Estadística de Servicios Públicos Electrónicos elaborada por el Gobierno Vasco y tiene como objetivo medir el peso y vocación o especialización de los sitios Web de las administraciones, una vez que se clasifican los citados contenidos temáticos.

**Contenido Web.** Se considera contenido Web a todo documento, imagen, animación, texto, sonido, video, aplicación, etc. que puede ser transmitido y ejecutado a través de un navegador en internet.

**Contenido Web abierto.** Contenido publicado bajo una licencia no restrictiva y un formato que permite expresamente su copia, distribución y modificación. Un contenido abierto, pero no libre no puede ser modificado.

**Contenido Web libre.** Contenido que no posee limitaciones legales significativas con relación al derecho de uso, redistribución y creación de versiones modificadas o derivadas por parte de los usuarios y usuarias.

Resulta necesario declarar una obra de forma explícita como libre mediante la inclusión de cláusulas de licencia acompañando al contenido ya que por ley los propietarios disponen de control total sobre sus creaciones.

**Cookie.** Programa enviado por un sitio Web que se visita y que se almacena en el navegador del equipo del usuario, de manera que el sitio Web puede consultar la actividad de ese usuario. Sus principales funciones son las de conseguir información sobre características y hábitos de navegación, además de llevar el control de estos.

**Cookies persistentes.** Son un tipo de cookies en el que los datos siguen almacenados en el terminal y pueden ser accedidos y tratados durante un periodo definido por el responsable de la cookie, y que puede ir de unos minutos a varios años.

(Fuente: Diccionario de Conceptos y Términos de la Administración Electrónica. Versión 6ª octubre 2020. Ministerio de Hacienda. Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital)

**Cookies propias.** Son aquéllas que se envían al equipo terminal del usuario desde un equipo o dominio gestionado por el propio editor y desde el que se presta el servicio.

(Fuente: Diccionario de Conceptos y Términos de la Administración Electrónica. Versión 6ª octubre 2020. Ministerio de Hacienda. Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital)

**Cookies de sesión.** Son un tipo de cookies diseñadas para recabar y almacenar datos mientras el usuario accede a una página web. Se suelen emplear para almacenar información que solo interesa conservar para la prestación del servicio solicitado por el usuario en una sola ocasión (p.ej. una lista de productos adquiridos).

(Fuente: Diccionario de Conceptos y Términos de la Administración Electrónica. Versión 6ª octubre 2020. Ministerio de Hacienda. Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital)

**Cookies de terceros.** Son aquellas que se envían al equipo terminal del usuario desde un equipo o dominio que no es gestionado por el editor, sino por otra entidad que trata los datos obtenidos través de las cookies.

(Fuente: Diccionario de Conceptos y Términos de la Administración Electrónica. Versión 6ª octubre 2020. Ministerio de Hacienda. Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital)

**Copia electrónica.** Imágenes electrónicas de los documentos aportados por la ciudadanía y/o administraciones públicas, con la misma validez y eficacia, ejecutadas a través de procesos de digitalización que garantizan la autenticidad, la integridad y la conservación del documento-imagen, de la cual se dejará constancia.

**Copia electrónica auténtica.** Documento electrónico generado a partir de un documento origen mediante un procedimiento conforme con la Norma Técnica de Interoperabilidad de Procedimientos de copiado auténtico y conversión entre documentos electrónicos y el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Se puede realizar mediante funcionario habilitado (en cuyo caso la copia estará firmada electrónicamente por el funcionario) o mediante actuación administrativa automatizada (en cuyo caso la firma de la copia se realizará mediante un sello electrónico). Tiene la misma validez y eficacia que el documento sobre la que se expide.

**CSV (Código Seguro de Verificación).** Código alfanumérico generado automáticamente por las aplicaciones en las cuales se firman documentos electrónicos. Si el documento está custodiado en un sistema o repositorio integrado con la HCV entonces, aportando en esta herramienta el CSV de un documento, se puede recabar el documento original firmado.

Es habitual indicar estos códigos en los denominados "informes de firma" generados por las aplicaciones, por ejemplo, la herramienta Portafirmas, de manera que las personas que disponen de copias en soporte papel de documentos electrónicos puedan contrastar la autenticidad de la copia mediante el acceso en la HCV al documento electrónico original firmado que está custodiado en un sistema o repositorio de una Consejería o entidad.

Las aplicaciones también pueden generar estos códigos para los expedientes electrónicos que gestionen, lo que posibilita que los sistemas y repositorios integrados con la HCV puedan intercambiar los expedientes electrónicos.

**Delicious.** Permite agregar los marcadores que clásicamente se guardaban en los navegadores y categorizarlos con un sistema de etiquetado denominado 'folcsonomía' ('Tags'). No sólo puede almacenar sitios Web, sino que también permite compartirlos con otros usuarios y usuarias de del.icio.us y determinar cuántos tienen un determinado enlace guardado en sus marcadores.

**Diálogo competitivo.** Procedimiento de contratación que sustituye a la licitación pública por resultados y que permite al poder adjudicador dialogar con los licitadores o licitadoras antes de entregar las ofertas definitivas. La Ley de Contratos del Sector Público introduce en el ordenamiento jurídico la figura del diálogo competitivo –directamente importada de la Directiva 18/2004- cuando no puedan definir solos las soluciones técnicas a sus necesidades o no puedan elaborar la estructura jurídica y financiera de un proyecto. Los grandes proyectos de infraestructuras parecen prestarse a este tipo de diálogo.

**Digitalización.** Proceso tecnológico que permite convertir un documento en papel o en otro soporte no electrónico en uno o varios ficheros electrónicos que contienen la imagen codificada, fiel e íntegra del documento. Debe ser conforme con la 'Norma Técnica de Interoperabilidad de Digitalización de Documentos'.

**Dirección electrónica.** Identificador de un equipo o sistema electrónico desde el que se provee de información o servicios en una red de comunicaciones. (12352 LEY 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos).

**Dirección electrónica habilitada.** Dirección electrónica cuya Administración titular ha habilitado como medio para que sus órganos administrativos realicen la práctica de la notificación por medios electrónicos a la ciudadanía en los procedimientos de su competencia, mediante la puesta a disposición de las notificaciones a través de esta dirección electrónica.

Mediante la dirección electrónica habilitada la ciudadanía dispone de una dirección electrónica para la recepción de las notificaciones administrativas por vía telemática que practique la Administración titular de la dirección.

Asociado a la dirección electrónica habilitada las personas dispondrán de un buzón electrónico en el que recibirán las notificaciones electrónicas. Por extensión a dicho buzón electrónico también se le conoce como dirección electrónica habilitada.

**Dirección URL.** (Siglas en inglés de Uniform Resource Locator, *Localizador de Recursos Uniforme*), Conjunto de caracteres que sirven para identificar un sitio específico de Internet utilizando el sistema unificado de identificación de recursos en la red. La dirección incluye el nombre del protocolo necesario para acceder al recurso, el nombre completo que identifica a un sistema específico en Internet y la localización de la página principal del sitio Web en dicho sistema.

URL, localizador de recursos uniforme, o para entendernos mejor, permite localizar o acceder de forma sencilla a cualquier recurso de la red desde el navegador.

Su sintaxis es: servicio: // host.subdominio.dominio.xxx / ruta / nombre\_fichero.xxx

Ejemplo:

[https://www.lantik.bizkaia.eus//r53not/es/contenidos/noticia/2015\\_01\\_16\\_24004/es\\_24004/index.shtml](https://www.lantik.bizkaia.eus//r53not/es/contenidos/noticia/2015_01_16_24004/es_24004/index.shtml)

- http/https es el protocolo (servicio)
- host (por defecto para http/https es www)
- bizkaia.eus es el dominio  
.eus, es el dominio de nivel superior geográfico
- lantik es el subdominio
- /r53-not/es/contenidos/noticia/2015\_01\_16\_24004/es\_24004/ es la ruta
- index.shtml es el nombre\_fichero

Servicios URL. El servicio indica el protocolo de red que se usa para recuperar información a través de la red.

**DNle y DNle 3.0.** Documento Nacional de Identidad electrónico. Versión 2 hasta 2015 y versión 3 desde 2016. Ambos con chip criptográfico permitiendo certificados de autenticación y firmaV3. Contiene un chip con dual interface, situado en el reverso de la tarjeta, que permite la conexión mediante hardware, pero también de forma inalámbrica a través de la tecnología NFC (Near Field Communication)

**Documento electrónico.** Información de cualquier naturaleza en forma electrónica, archivada en un soporte electrónico según un formato determinado y susceptible de identificación y tratamiento diferenciado. (12352 LEY 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos).

Un documento electrónico, también conocido como documento digital, es un documento cuyo soporte material es un dispositivo electrónico o magnético, y en el que el contenido está codificado mediante algún tipo de código digital, que puede ser leído, interpretado, o reproducido mediante sensores electrónicos (magnéticos, ópticos o mecánicos). (WIKIPEDIA)

**Dominios de nivel superior genéricos (gTLD).** Parte del dominio que representa una serie de nombres y multiorganizaciones. Entre ellos se encuentran: COM, NET, ORG, EDU, GOB, etc.

**Dominio de nivel superior geográfico (ccTLD).** En inglés ccTLD 'country code top level domain', consiste en la parte del dominio que identifica al país donde se genera (eus, .mx, .cat, .es ...).

**Dominio en Internet.** Extensión que consiste en un nombre único que identifica a un sitio Web en Internet y que permite acceder a un servidor sin conocer la IP exacta.

El propósito principal de los nombres de dominio en Internet y del sistema de nombres de dominio (DNS), consiste en traducir las direcciones IP de cada activo en la red, a términos memorizables y fáciles de encontrar.

**Dropbox.** Servicio de alojamiento de archivos multiplataforma en la nube, operado por la compañía estadounidense Dropbox. El servicio permite a las personas usuarias almacenar y sincronizar archivos en línea y entre ordenadores y compartir archivos y carpetas con otros usuarios y con tabletas y móviles. Existen versiones gratuitas y de pago, cada una de las cuales tiene opciones variadas. La versión móvil está disponible para Android, Windows Phone, Blackberry e iOS.

**Duración media de la sesión/visita (según Google Analytics).** Duración total de todas las sesiones (en segundos) dividida entre el número de sesiones.

**e-Gobierno.** e-Government, e-Gobierno o gobierno electrónico consiste en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en los procesos internos de gobierno y en la entrega de los productos y servicios de las administraciones públicas tanto a la ciudadanía como a las empresas.

Se basa principalmente en la implantación de herramientas como portales, ERPs, que en caso de las administraciones públicas se conocen como GRPs, CRMs, como redes sociales o comunidades virtuales y muchas otras, buscando una mejora en la eficiencia y eficacia de los procesos internos y de vinculación con la sociedad.

**Estándar abierto.** Aquel que reúna las siguientes condiciones: sea público y su utilización sea disponible de manera gratuita, o a un coste que no suponga una dificultad de acceso, su uso y aplicación no esté condicionado al pago de un derecho de propiedad intelectual o industrial. (Ley 18/2011, de 5 de julio, reguladora del uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la Administración de Justicia).

**Expediente (En el ámbito de la Administración Pública).** Herramienta administrativa utilizada por las administraciones públicas que tiene como fin reunir la documentación necesaria para sustentar un acto administrativo.

**Expediente electrónico.** Conjunto de documentos electrónicos correspondientes a un procedimiento administrativo. (DECRETO 21/2012, de 21 de febrero, de Administración Electrónica).

**Facebook.** Sitio Web gratuito de redes sociales creado por Mark Zuckerberg en 2004. Originalmente era un sitio para estudiantes de la Universidad Harvard, pero actualmente está abierto a cualquier persona que tenga una cuenta de correo electrónico. Los usuarios y usuarias pueden participar en una o más redes sociales, en relación con su situación académica, su lugar de trabajo o región geográfica.

**Facebook Messenger.** Aplicación de mensajería instantánea que permite realizar llamadas de voz y videollamadas, para dos o más personas. Su aplicación para Android tiene soporte integrado para SMS y 'Chat Heads'. Dispone de una nueva funcionalidad llamada Messenger Rooms, de video chat que permite interactuar hasta 50 personas a la vez.

**Factura electrónica.** Equivalente funcional de la factura en papel. Consiste en la transmisión de las facturas o documentos análogos entre emisor y receptor por medios electrónicos y telemáticos. Adicionalmente, y como requisito de todas las facturas independientemente de cómo se transmitan, en papel o en formato electrónico, el artículo 6 del RD 1496/2003 que regula el contenido de una factura establece que los campos obligatorios deben ser:

Número de Factura

- Fecha expedición
- Razón Social emisor y receptor
- NIF emisor y "receptor"
- Domicilio emisor y receptor
- Descripción de las operaciones (base imponible)
- Tipo impositivo
- Cuota tributaria
- Fecha prestación del servicio (si es distinta a la expedición)

Para cumplir con la norma y que una factura electrónica tenga la misma validez legal que una emitida en papel, el documento electrónico que la representa debe contener los campos obligatorios exigibles a toda factura, estar firmado mediante una firma electrónica avanzada basada en certificado reconocido y ser transmitido de un ordenador a otro recogiendo el consentimiento de ambas partes.

**Fax.** Sistema que permite transmitir a distancia por la línea telefónica escritos o gráficos.

**Fecha y hora oficial.** Fecha y hora por la cual se rige el registro electrónico de cada Administración u Organismo a efectos de cómputo de plazos, que deberá contar con las medidas de seguridad necesarias para garantizar su integridad y figurar de modo accesible y visible.

El artículo 15.2 del Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica señala que la sincronización de la fecha y la hora se realizará con el Real Instituto y Observatorio de la Armada, de conformidad con lo previsto sobre la hora legal en el Real Decreto 1308/1992, de 23 de octubre.

**Feed.** (Web Feed, Fuente Web o Canal Web). Medio de redifusión de contenidos Web. Se utiliza para suministrar información actualizada frecuentemente a suscriptores y suscriptoras. Cuando una página Web redifunde su contenido mediante una Feed, los usuarios y usuarias pueden suscribirse para ser informados de las novedades. Se suelen utilizar programas agregadores para acceder a las Feeds suscritas desde un mismo lugar. Son muy utilizados en los Blogs o Bitácoras de Internet, así como en prensa electrónica.

**Firma digital.** La firma digital de un documento deviene en el resultado de aplicar un algoritmo matemático, denominado función HASH, a su contenido y, seguidamente, aplicar el algoritmo de firma (en el que se emplea una clave privada) al resultado de la operación anterior, generando la firma digital. El software de firma digital debe además efectuar varias validaciones, entre las cuales cabe mencionar:

- Vigencia del certificado digital del o de la firmante
- Revocación del certificado digital del o de la firmante (puede ser por OCSP o CRL)
- Inclusión de sello de tiempo

La función HASH consiste en un algoritmo matemático que permite calcular un valor resumen de los datos que van a ser firmados digitalmente. Funciona en una sola dirección, esto es, no es posible, a partir del valor resumen, calcular los datos originales. Cuando la entrada consiste en un documento, el resultado de la función consiste en un número que identifica inequívocamente el texto. Si se adjunta este número al texto, el destinatario o destinataria puede aplicar de nuevo la función y comprobar su resultado con el que ha recibido. No obstante, este tipo de operaciones no están pensadas para que las lleve a cabo los usuarios o usuarias, sino que se utiliza software que automatiza tanto la función de calcular el valor HASH como su verificación posterior.

**Firma electrónica.** Conjunto de procedimientos técnicos y jurídicos que permiten reemplazar la firma manual convencional con el objeto de poder ejecutar telemáticamente trámites que antes debían hacerse de forma presencial.

La identificación y autenticación de la ciudadanía y empresas, así como la de personal de la función pública y sedes electrónicas, se realiza con ayuda de la plataforma de firma electrónica.

Asimismo, las operaciones de firmado de documentos por parte de la ciudadanía y personal de las administraciones públicas también se incluyen dentro de las funcionalidades de la plataforma de firma electrónica.

Las funcionalidades anteriores se suelen cubrir con una única solución dentro del mercado. Sin embargo, a menudo las Administraciones disponen de otros componentes adicionales, como por ejemplo el que facilita la gestión de las operaciones de firma, permitiendo la visualización del conjunto de documentos pendientes de firma y, si procede, su firma por lotes ('Portafirmas').

Firma electrónica. Según el artículo 3 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica, «Conjunto de datos en forma electrónica, consignados junto a otros o asociados con ellos, que pueden ser utilizados como medio de identificación del firmante». (12352 LEY 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos).

**Firma electrónica avanzada.** Según el artículo 3 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica, «Firma electrónica que permite identificar al firmante y detectar cualquier cambio ulterior de los datos firmados, que está vinculada al firmante de manera única y a los datos a que se refiere y que ha sido creada por medios que el firmante puede mantener bajo su exclusivo control». (12352 LEY 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos)

**Firma electrónica reconocida.** Según el artículo 3 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica, «Firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido y generada mediante un dispositivo seguro de creación de firma».

**Flickr.** Sitio Web que permite almacenar, ordenar, buscar, vender y compartir fotografías y vídeos en línea. La popularidad de Flickr se debe fundamentalmente a su capacidad para administrar imágenes mediante herramientas que permiten etiquetar fotografías, explorar y comentar las imágenes de otros usuarios y usuarias.

Flickr cuenta con una versión gratuita y con otra de pago, llamada 'PRO'. Actualmente, los/as suscriptores/as de cuentas gratuitas pueden subir dos vídeos y 100 MB en fotografías al mes, mientras que los de cuentas 'PRO' disponen de espacio de almacenamiento y ancho de banda ilimitado.

**Foro.** En Internet, un Foro, también conocido como 'Foro de mensajes', 'Foro de opinión', 'Foro de debate' o 'Foro de discusión', consiste en una aplicación Web que da soporte a discusiones u opiniones en línea.

**Friendfeed.** Agregador de Feeds que consolida las actualizaciones de redes sociales (Ejemplo: 'Facebook'), Webs de bookmark social ('Delicious'), Blogs y Microblogs ('Blogger' y 'Twitter'), así como otro tipo de Feed de 'RSS/Atom'. Las personas usuarias pueden utilizar ese flujo de información para crear Feeds de RS para compartir y comentar con amigos y amigas. El objetivo del Friendfeed, de acuerdo con su Web, consiste en transformar el contenido de la Web más relevante usando su red social existente como herramienta para descubrir informaciones interesantes. El usuario o la usuaria puede ser, individual, empresarial o una organización.

**FTP (File Transfer Protocol).** Protocolo de Transferencia de Ficheros basado en la arquitectura cliente-servidor. Desde un equipo cliente se puede conectar a un servidor para descargar archivos desde él o para enviarle archivos, independientemente del sistema operativo utilizado.

**Gestor de contenidos.** (CMS-Content Management System) Un sistema de gestión de contenidos consiste en un programa que permite crear una estructura de soporte ('Framework') para la creación y administración de contenidos, principalmente en páginas Web, por parte de los participantes. Viene a ser un interfaz que controla una o varias bases de datos donde se aloja el contenido del sitio. El sistema permite manejar de manera independiente el contenido y el diseño. Así, resulta posible manejar el contenido y darle en cualquier momento un diseño distinto al sitio sin tener que darle formato al contenido de nuevo, además de permitir la fácil y controlada publicación en el sitio a varios editores. Un ejemplo clásico es el de editores que cargan el contenido al sistema y otro de nivel superior (directorio) que permite que estos contenidos sean visibles a todo el público.

**Gestor de formularios.** El gestor de formularios engloba al conjunto de herramientas que facilitan la construcción, conservación, presentación y utilización de formularios dentro de la plataforma de administración electrónica. El formulario es una pieza fundamental para la presentación y envío de la información de solicitudes, escritos o comunicaciones por parte de las personas interesadas hacia el registro.

**GIS (Geographic Information System, Sistema de Información Geográfica).** Conjunto de herramientas que integra y relaciona diversos componentes (usuarios, hardware, software, procesos) que permiten la organización, almacenamiento, manipulación, análisis y modelización de grandes cantidades de datos procedentes del mundo real que están vinculados a una referencia espacial, facilitando la incorporación de aspectos sociales-culturales, económicos y ambientales que conducen a la toma de decisiones de una manera más eficaz.

En el sentido más estricto, es cualquier sistema de información capaz de integrar, almacenar, editar, analizar, compartir y mostrar la información geográficamente referenciada. En un sentido más genérico, los GIS son herramientas que permiten a los usuarios crear consultas interactivas, analizar la información espacial, editar datos, mapas y presentar los resultados de todas estas operaciones. (WIKIPEDIA)

**Google Analytics.** Herramienta de analítica Web que ofrece información agrupada del tráfico que llega a los sitios web según la audiencia, el comportamiento y las conversiones que se llevan a cabo en el sitio Web. Se utiliza en marketing digital.

Se pueden obtener informes como el seguimiento de usuarios exclusivos, el rendimiento del segmento de usuarios, los resultados de las diferentes campañas de marketing online, las sesiones por fuentes de tráfico, tasas de rebote, duración de las sesiones, contenidos visitados, conversiones (para e-commerce), etcétera. (WIKIPEDIA)

**Google +.** Red social basada dirigida y operada por Google Inc, Lanzada en 2011, entre las funciones destacan la posibilidad de publicar fotos y actualizaciones de estado al stream o a las comunidades basadas en intereses, agrupar diferentes tipos de relaciones (en lugar de simplemente "amigos") en Círculos, enviar mensajes grupales instantáneos, realizar chats de mensajes y vídeos llamados Hangouts, seguir eventos, hacer monitoreo de ubicación y editar/cargar fotos en álbumes privados almacenados en la nube.

**Google Drive.** Servicio de alojamiento de archivos de Google. Cada persona usuaria cuenta con 15 gigabytes de espacio gratuito para almacenar sus archivos, ampliables mediante diferentes



planes de pago. Es accesible a través del sitio web desde ordenadores y disponen de aplicaciones para Android e iOS que permiten editar documentos y hojas de cálculo. (Wikipedia)

**Hashtag.** Tipo de etiqueta o etiqueta de metadatos utilizado en los servicios de redes sociales y microblogging que hace que sea más fácil para las personas usuarias encontrar mensajes con un tema o contenido específico. Estas crean y utilizan hashtags colocando el carácter almohadilla (o signo de número) “#” delante de una palabra o frase sin espacios, ya sea en el texto principal de un mensaje o al final. La búsqueda de ese hashtag presentará entonces cada mensaje que ha sido etiquetado con él.

Fuente: Arimetrics. <https://www.arimetrics.com/glosario-digital/hashtag>

**Hoja de estilo en cascada (CSS).** Lenguaje de diseño gráfico para definir y crear la presentación de un documento estructurado escrito en un lenguaje de marcado. Se usa mucho para establecer el diseño visual de los documentos Web, e interfaces de usuario escritas en HTML o XHTML; el lenguaje puede ser aplicado a cualquier documento XML, incluyendo XHTML, SVG, XUL, RSS, etcétera. También permite aplicar estilos no visuales, como las hojas de estilo auditivas.

**Home Page.** (Startpage, Front Page, Main Web). Página de inicio o principal de un sitio Web. Suele tener el nombre ‘index.htm(l)’, aunque también se usan ‘index.php’, ‘index.asp’, etc. No se consideran Home, las páginas de inicio que solicitan el idioma de navegación o una clave de acceso. Estas serán identificadas como portadas.

**http.** recursos http: Hypertext Transfer Protocol – Protocolo de Transferencia de Hipertexto.

**https.** http sobre ssl (Secure Sockets Layer). Sitio seguro. Protocolo seguro de transferencia de hipertexto utilizado para garantizar la seguridad de las comunicaciones entre el usuario o usuaria y el servidor Web al que éste o esta se conecta.

**Índice electrónico.** Relación de documentos electrónicos de un expediente electrónico, firmada por la Administración, órgano o entidad actuante, según proceda y cuya finalidad es garantizar la integridad del expediente electrónico y permitir su recuperación siempre que sea preciso. (Ley 18/2011, de 5 de julio, reguladora del uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la Administración de Justicia).

**Infraestructuras y servicios comunes.** Instrumentos operativos que facilitan el desarrollo y despliegue de nuevos servicios, así como la interoperabilidad de los existentes, creando escenarios de relación multilateral y que satisfacen las necesidades comunes en los distintos ámbitos administrativos; son ejemplos la Red de comunicaciones de las Administraciones públicas españolas, la Red transeuropea sTESTA y la plataforma de verificación de certificados electrónicos.(Ley 18/2011, de 5 de julio, reguladora del uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la Administración de Justicia).

**Inika.** Es un sistema de gestión y de aprendizaje en la nube, adaptable a centros de Educación Primaria, Preescolar, ESO, Bachiller, Formación profesional, Formación para adultos, Academias de idiomas y Escuelas de música. Un sistema flexible donde participa toda la comunidad educativa, familias, profesores alumnos.

**Instagram.** Red social y aplicación para subir fotos y vídeos creada por Kevin Systrom y Mike Krieger en 2010. Permite aplicar efectos fotográficos como filtros, marcos, similitudes térmicas, áreas subyacentes en las bases cóncavas, colores retro, y posteriormente compartir las fotografías en la misma red social o en otras como Facebook, Tumblr, Flickr y Twitter. Una característica distintiva de la aplicación es que da una forma cuadrada a las fotografías en recuerdo a la Kodak Instamatic y las cámaras Polaroid.

**Integridad.** Propiedad o característica consistente en que el activo de información no ha sido alterado de manera no autorizada. (Ley 18/2011, de 5 de julio, reguladora del uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la Administración de Justicia).

**Internet.** Sistema global de redes de ordenadores que utilizan el protocolo estándar TCP/IP para servir a multitud de personas por todo el mundo. Es una red de redes consistente en millones de redes privadas, públicas, académicas, de negocios y gubernamentales de ámbito local o global, que están unidas por una amplia matriz de tecnologías de redes electrónicas y ópticas.

Internet contiene una amplia matriz de recursos de información y servicios, los más notables son los documentos hipertextuales inter-enlazados de la World Wide Web (www), y la infraestructura para dar soporte al e-mail.

**Interoperabilidad.** Capacidad de los sistemas de información, y por ende de los procedimientos a los que éstos dan soporte, de compartir datos y posibilitar el intercambio de información y conocimiento entre ellos. (12352 LEY 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos).

**Interoperabilidad organizativa.** Es aquella dimensión de la interoperabilidad relativa a la capacidad de las entidades y de los procesos a través de los cuales llevan a cabo sus actividades para colaborar con el objeto de alcanzar logros mutuamente acordados relativos a los servicios que prestan. (Ley 18/2011, de 5 de julio, reguladora del uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la Administración de Justicia).

**Interoperabilidad técnica.** Aquella dimensión de la interoperabilidad relativa a la relación entre sistemas y servicios de tecnologías de la información, incluyendo aspectos tales como las interfaces, la interconexión, la integración de datos y servicios, la presentación de la información, la accesibilidad y la seguridad, u otros de naturaleza análoga. (Ley 18/2011, de 5 de julio, reguladora del uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la Administración de Justicia).

**Intranet.** Red propia de una organización, diseñada y desarrollada siguiendo los protocolos propios de Internet. Puede tratarse de una red aislada, no conectada a Internet.

**iOS Apple (Sistema operativo).** iOS es un sistema operativo móvil de la multinacional Apple Inc. Originalmente desarrollado para el iPhone (iPhone OS), después se ha usado en dispositivos como el iPod touch y el iPad. Apple no permite la instalación de iOS en hardware de terceros.

La última versión del sistema operativo iOS 14 sustituye a iOS 13 con el objetivo principal de mejorar la experiencia de las personas usuarias, integrando cambios relevantes, entre ellos la posibilidad de utilizar memorias externas con la APP Archivos del sistema.

**IoT. Internet de las cosas.** Se refiere a dispositivos o sistemas interconectados, a menudo llamados dispositivos "inteligentes" o sistemas "inteligentes". Recopilan e intercambian datos y pueden ser monitoreados o controlados de forma remota a través de Internet, a través de software en cualquier tipo de computadora, smartphone o a través de interfaces como controles montados en pared.

**Issuu.** Servicio en línea que permite la visualización de material digitalizado, como libros, documentos, números de revistas, periódicos, y otros medios impresos de forma realista y personalizable. El servicio que ofrece Issuu en el área de publicación se puede comparar con lo que Flickr hace para compartir fotografías, y lo que YouTube hace para compartir vídeo. El material subido al sitio es visto a través de un navegador Web y está hecho para parecerse lo más posible a una publicación impresa, con un formato que permite la visualización de dos páginas a la vez (como un libro o una revista abiertos) y una vuelta a la página animada. Aunque los documentos en Issuu están diseñados para verse en línea, es posible guardar una copia de ellos. (WIKIPEDIA)

**LinkedIn.** Comunidad social fundada en 2003 orientada a las empresas, a los negocios y el empleo. Partiendo del perfil de cada usuario, que libremente revela su experiencia laboral y sus destrezas, la Web pone en contacto a millones de empresas y empleados.

**Locking (Bloqueo).** Mecanismo que restringe el acceso a un fichero permitiendo sólo un usuario o usuaria o proceso de acceso en un momento concreto.

**Mapa de sitio (o mapa Web).** Lista de las páginas de un sitio Web accesibles por parte de buscadores y personas usuarias.

**Medidas de seguridad.** Conjunto de disposiciones encaminadas a protegerse de los riesgos posibles sobre el sistema de información, con el fin de asegurar sus objetivos de seguridad. Puede tratarse de medidas de prevención, de disuasión, de protección, de detección y reacción o de recuperación (Ley 18/2011, de 5 de julio, reguladora del uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la Administración de Justicia).

**Medio electrónico.** Mecanismo, instalación, equipo o sistema que permite producir, almacenar o transmitir documentos, datos e informaciones, incluyendo cualesquiera redes de comunicación abiertas o restringidas como Internet, telefonía fija y móvil u otras. (12352 LEY 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos).

**Mensajería instantánea (Instant Messaging).** Comunicación en tiempo real que se establece entre dos o más personas, mediante el intercambio de mensajes de texto, de voz, llamadas o videollamadas, de ficheros, imágenes, vídeos, que pueden estar conectados, de manera simultánea, a través de la misma plataforma.

La comunicación puede ser de PC a PC, de PC a teléfono móvil, o de móvil a móvil, o de otro tipo de soportes. Utiliza aplicaciones móviles, aplicaciones multiplataforma o también servicios Web que no necesitan de ninguna aplicación para poder funcionar.

**Metadato.** Dato que define y describe otros datos. Existen diferentes tipos de metadatos según su aplicación. (Ley 18/2011, de 5 de julio, reguladora del uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la Administración de Justicia).

**Metadato de gestión de documentos.** Información estructurada o semiestructurada que hace posible la creación, gestión y uso de documentos a lo largo del tiempo en el contexto de su creación. Los metadatos de gestión de documentos sirven para identificar, autenticar y contextualizar documentos, y del mismo modo a las personas, los procesos y los sistemas que los crean, gestionan, mantienen y utilizan. (Ley 18/2011, de 5 de julio, reguladora del uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la Administración de Justicia).

**Microblogging.** También conocido como 'Nanoblogging', consiste en un servicio que permite a sus usuarios y usuarias enviar y publicar mensajes breves (alrededor de 140 caracteres), generalmente de texto solamente. Las opciones para el envío de los mensajes varían desde sitios Web, a través de SMS, mensajería instantánea o aplicaciones ad hoc.

Estas actualizaciones se muestran en la página de perfil de las personas usuarias, y son también enviadas de forma inmediata a otras personas que han elegido la opción de recibirlas. El usuario o usuaria origen puede restringir el envío de estos mensajes sólo a miembros de su círculo de amigos o amigas, o permitir su acceso a todos, que suele ser la opción por defecto.

Los principales servicios son 'Tutudio', 'Twitter', 'Plurk', 'Identi.ca', 'Jaiku', 'Tumblr', 'Pownce', 'Khaces', 'Picotea.com' y 'Xmensaje'.

El Microblogging es la más reciente y popular manifestación de la "Cultura Snack" que privilegia la brevedad de los textos, la movilidad del personal usuario y las redes virtuales como entorno social emergente.

**MMS (Multimedia Messaging System).** Sistema de mensajería diseñado para enviar mensajes multimedia entre teléfonos móviles.

**Moodle.** Plataforma de aprendizaje diseñada para ayudar al profesorado, administración educativa y alumnado a crear y gestionar contenidos y servicios educativos.

Moodle fue diseñado por Martin Dougiamas, basado en las ideas del constructivismo en Pedagogía. Resulta accesible de forma gratuita como programa de Código Abierto.

**Motor de búsqueda o buscador.** Sistema informático que busca archivos almacenados en servidores Web gracias a su 'spider' (también llamado araña Web). En base a esto construye uno índices. Son estos los que se consultan cuando se intenta localizar un término o frase, a través de un navegador. (WIKIPEDIA)

**Nivel de sofisticación electrónica.** Grado en el que los servicios, procedimientos o trámites ofertados a través de sitios Web o de otros soportes que utilizan internet (APPs...), permiten su ejecución por parte de ciudadanía, empresas u otras administraciones utilizando internet. Dado que resulta habitual que los mismos servicios, procedimientos o trámites admitan la ejecución por distintos canales, electrónicos y no electrónicos, el nivel de sofisticación electrónica prioriza internet frente al resto.

Se pueden diferenciar 9 niveles de sofisticación secuenciales y excluyentes:

- A) No existe oferta a través de sitios Web ni otros soportes que utilizan internet
  - 0) No existe oferta a través de sitios Web ni otros soportes que utilizan internet
- B) Información
  - 1) En el sitio Web y otro soporte en internet sólo aparece la denominación del servicio, procedimiento o trámite
  - 2) Además de la denominación se informa sobre documentación necesaria, pasos de tramitación, canales, etc.
- C) Descarga de formularios: interacción unidireccional
  - 3) Permite descargar formulario de inicio/solicitud
  - 4) Permite descargar parte de los formularios
  - 5) Permite descargar todos los formularios necesarios
- D) Introducción on-line de datos: interacción bidireccional
  - 6) Introducción on-line de datos
- E) Tramitación electrónica total
  - 7) Tramitación electrónica total
- F) Tramitación proactiva
  - 8) Tramitación proactiva

**Nivel de sofisticación telemática.** Grado en el que los servicios, procedimientos o trámites ofertados a través de sitios Web o de otros soportes que utilizan internet (APPs...), permiten su ejecución por parte de ciudadanía, empresas u otras administraciones sin necesidad de desplazarse a las entidades públicas, utilizando canales electrónicos -internet- o no electrónicos -Fax, teléfono o correo postal-. Dado que resulta habitual que los mismos servicios, procedimientos o trámites admitan la ejecución por distintos canales, electrónicos y no electrónicos, el nivel de sofisticación telemática prioriza internet y en segundo lugar los canales no electrónicos (Fax, teléfono y correo postal) frente al resto.

**Normas WAI (Web Accessibility Initiative).** Pautas de diseño y desarrollo de sitios Web recomendadas por el W3C para hacer accesibles los contenidos de la Web a personas con discapacidad.

**Notificación electrónica.** Sistema que permite el envío de comunicaciones escritas y mensajes en general a personas interesadas siguiendo las reglas y protocolos oficiales de la notificación electrónica. Deberá por una parte realizar el aviso al receptor o receptora de la notificación y por otra permitir el acceso electrónico a la lectura de las notificaciones. El sistema deberá tener constancia de la recepción, acceso y lectura de las notificaciones por parte del personal usuario.

**Oficina/Plataforma multicanal.** Cuando una entidad dispone de una unidad administrativa diferenciada que ofrece y a veces integra la oferta de sus servicios a través de al menos tres canales: oficina presencial, atención telefónica y vía Web.

**Omnicanalidad (En las administraciones públicas).** Sistema de interacción entre administraciones y administrados, sean personas físicas, jurídicas u otras entidades públicas, que integra todos los canales existentes (presencial, telefónico, correo electrónico, aplicaciones Web, APPs, redes sociales...), de manera que los potenciales usuarios puedan elegir el canal para gestionar un servicio procedimiento o trámite e incluso decidir cambiarle para continuar por otro u otros en los distintos momentos del proceso de gestión.

Se diferencia de la **multicanalidad**, en la que las administraciones pueden poner a disposición de los administrados varios canales, pero cuando se inicia un trámite o una gestión se debe continuar siempre por el mismo o, en algunos casos, a pesar de disponer varios canales, fija un determinado canal para unos usuarios concretos.

**Open Data.** Iniciativa mundial que pretende que datos e información estén abiertos en términos de acceso, redistribución, reutilización, ausencia de restricción tecnológica, atribución, integridad y no discriminación, para la ciudadanía, empresas u administraciones.

**Open Government Data (Datos abiertos de administraciones públicas).** Información y datos producidos o encargados por organismos públicos o entidades controladas por el gobierno, proactivamente divulgados, que luego se hacen accesibles y se pueden usar, reutilizar o redistribuir por cualquier persona, empresa u otra administración.

**Páginas vistas (según Google Analytics).** Número total de páginas que han sido visitadas en un sitio web, contando las páginas repetidas.

**Páginas por Sesión (según Google Analytics).** Promedio de páginas vistas durante una sesión.

**Páginas vistas únicas (según Google Analytics).** Número de páginas diferentes vistas en un sitio web.

**Pago telemático.** Transferencia desde la cuenta corriente de una persona física o jurídica a una cuenta restringida a través de una aplicación electrónica.

**Pasarela de pagos.** Su objetivo fundamental consiste en permitir el pago on-line en aquellos trámites que así lo requieran. Para ello, la plataforma debe estar integrada con, entre otros elementos, la sede y la firma electrónica, además de existir acuerdo con diferentes entidades bancarias.

**PDA (Personal Digital Assistant).** Dispositivo electrónico de mano originalmente diseñado como agenda electrónica (calendario, lista de contactos, bloc de notas y recordatorios) con un sistema de reconocimiento de escritura. Hoy en día estos dispositivos, pueden realizar muchas de las funciones que hace un PC (ver películas, crear documentos, juegos, correo electrónico, navegar por Internet, reproducir archivos de audio, etc.) pero con la ventaja de ser portátil.

**Perfil del contratante.** Aplicación integrada en la página Web de las administraciones en la que se publica la información relativa a la contratación administrativa. Este tipo de información incluye los anuncios de licitación, los pliegos de contratación y las adjudicaciones provisionales.

Estos datos se ponen a disposición de los entes interesados, especialmente de las empresas licitadoras, mediante un acceso sencillo con el objeto de asegurar la transparencia de la actividad contractual.

**Plataforma de contratación pública electrónica.** Constituye el punto único de información y de gestión parcial o total de la contratación pública de las administraciones. Consiste en un nodo central de intercambio de información de contratación, que sirve como “plaza de mercado” para la concurrencia de compradores del Sector Público y licitadores y licitadoras, todo ello utilizando total o parcialmente herramientas de sociedad de la información.

Para la Estadística actual (ESPE-2016) se entiende que existe una plataforma de contratación pública electrónica cuando además de la oferta de información recogida en el perfil de contratante (anuncio de licitación, posibilidad de acceder a los pliegos y publicación de adjudicaciones provisionales), se ofrece la posibilidad de presentar las ofertas digitalmente en un mismo entorno electrónico.

**Plataforma e-administración.** Soportes tecnológicos, ya residan en un sitio Web independiente -hospedador múltiple- o dependiente -hospedador incrustado-, de gestión pública o privada, que con una tecnología común y a veces con una gestión externa única o compartida, distintas entidades públicas diseñan, programan y ofertan sus servicios, procedimientos, trámites o contenidos a través de canales telemáticos.

Una plataforma puede coincidir con un sitio Web, con un apartado de un sitio, o con zonas específicas de distintos portales. El fin de estas plataformas consiste en prestar servicios o facilitar la tramitación a ciudadanía, empresas, u otras entidades públicas.

**Plataforma SMS.** Sistemas informáticos que permiten enviar, recibir, tratar y gestionar grandes volúmenes de SMS y de MMS a través de conexiones con operadores móviles.

Deben permitir la utilización de cualquier tipo de tecnología de acceso a la red (GSM, CDMA, TDMA, iDEN, UMTS-3G) o método de conexión (WAP, GPRS, EDGE, IP). Estas plataformas suelen ofertar tanto, servicios 'preuim' (envío de noticias y contenidos generales), alertas... hasta el envío masivo de SMS, llamado 'Push', utilizado para confirmar, recordar visitas, consultas, informar sobre posibles cambios, hacer publicidad, etc.

**Porcentaje de rebote (según Google Analytics).** Porcentaje de usuarios que han abandonado el sitio web después de ver una sola página sin realizar ninguna otra interacción.

**Portal.** Página o páginas Web que, por su gran cantidad de información, enlaces y servicios, puede satisfacer las necesidades de cualquier internauta. En general los portales ofrecen servicios como: directorios, servicio de provisión de correo electrónico, buscador para su sitio, noticias generales, CHATS, foros, grupos de noticias, etc. Se caracteriza por disponer de una Home que distribuye los contenidos, servicios o tramites

**Portal de internet (de acuerdo con la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público).** Se entiende por portal de internet el punto de acceso electrónico cuya titularidad corresponda a una Administración Pública, organismo público o entidad de Derecho Público que permite el acceso a través de internet a la información publicada y, en su caso, a la sede electrónica correspondiente.

**Portal de referencia.** Cuando una entidad es titular de más de un sitio Web, en el caso de disponer un sitio Web Principal se clasifica como portal de referencia. Si el sitio Web tiene más de un portal, se selecciona el que contiene la Home Page inicial. Si la entidad no dispone de sitio Web Principal y utiliza un portal Hospedador –por tanto es un Hospedado- , se selecciona este; si dispone de más de uno, se selecciona el que contiene más servicios, procedimientos, trámites y contenidos.

**Procedimiento administrativo.** Conjunto de trámites, estructurados en fases, con una lógica de operaciones definida que soportan un proceso de negocio o expediente. Identifica el tratamiento completo de un expediente desde su inicio hasta su finalización. Los procedimientos generalmente se soportan en una normativa, se inician por un evento externo (de parte) o interno (de oficio) y producen una salida al exterior.

**Profundidad de navegación.** Número de clics necesarios para llegar a una página determinada desde la página principal, dentro de una Web.

**Punto de acceso electrónico.** Conjunto de páginas Web agrupadas en un dominio de Internet cuyo objetivo es ofrecer al usuario o usuaria, de forma fácil e integrada, el acceso a una serie de recursos y de servicios dirigidos a resolver necesidades específicas de un grupo de personas o el acceso a la información y servicios de una institución pública. (12352 LEY 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos).

**Punto de acceso general.** A través del cual la ciudadanía puede, en sus relaciones con la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos, acceder a toda la información y a los servicios disponibles. Este Punto de acceso general contendrá la relación de servicios a disposición de la ciudadanía y el acceso a los mismos, debiendo mantenerse coordinado, al

menos, con los restantes puntos de acceso electrónico de la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos. (12352 LEY 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos).

**Redes sociales virtuales.** Estructura social compuesta de personas (organizaciones u otras entidades), las cuales están conectadas por uno o varios tipos de relaciones, tales como amistad, parentesco, intereses comunes, intercambios económicos, relaciones sexuales, o que comparten creencias, conocimiento o prestigio y que utilizan, ya sea en su génesis como en su desarrollo herramientas TIC, aunque no exclusivamente. La mayoría de los servicios están principalmente basados en la Web y ofrecen una colección de diversas vías para que los usuarios y usuarias puedan interactuar, como el CHAT, mensajería, correo electrónico, videoconferencia, CHAT de voz, el uso compartido de archivos, Blogs, grupos de discusión, tienda virtual, etc.

**Redes sociales (cuenta).** Espacio virtual asociado a un usuario en una red social, en el que se publica y comparte información.

**Registro de contratistas.** Instrumento auxiliar de la Contratación Administrativa, que aglutina los datos más importantes correspondientes a las empresas que contratan o se hallan en disposición de contratar con la Administración.

**Registro de terceros.** Aplicaciones que permiten a las personas usuarias consultar, modificar y dar de alta sus datos bancarios siempre que la entidad financiera esté adherida al sistema. Para utilizar este servicio es necesario que la persona usuaria esté identificada. Para ello se puede emplear alguno de los certificados digitales admitidos.

**Registro electrónico.** Registros establecidos para la recepción o salida de solicitudes, escritos o comunicaciones que se transmitan por medios telemáticos y que funcionan durante las 24 horas todos los días del año y en el marco de los procedimientos administrativos que expresamente prevean la tramitación electrónica.

Las tareas fundamentales del registro electrónico consisten en tomar una referencia de tiempo, anotar el asiento de la entrada/salida, guardar los datos de la presentación de información, y devolver un acuse de recibo con el número de registro y momento de la presentación.

El registro podrá, asimismo, incluir funcionalidades adicionales, como, por ejemplo, el sellado de tiempo para obtener la referencia temporal, el cotejo/compulsión electrónica de documentos presentados físicamente o el funcionamiento como registro único para toda la Administración.

**Registro electrónico de representantes.** Aplicación que gestiona las representaciones que las personas interesadas otorgan a terceras personas para actuar en su nombre, de forma electrónica, ante una entidad pública.

**Repositorio electrónico.** Archivo centralizado donde se almacenan y administran datos y documentos electrónicos, y sus metadatos.

Elemento nuclear en el Esquema es la creación de un repositorio electrónico, destinado a cubrir el conjunto del ciclo de vida de los documentos electrónicos, complementario y equivalente en cuanto a su función al archivo convencional de oficina.

Se implementa mediante una aplicación específica para el almacenamiento fiable de los documentos electrónicos.

**RSS (RDF Site Summary or Rich Site Summary).** Familia de formatos de fuentes Web codificados en XML. Se utiliza para suministrar a suscriptores de información actualizada frecuentemente. El formato permite distribuir contenido sin necesidad de un navegador, utilizando un software diseñado para leer estos contenidos RSS ('Agregador').

RSS consiste en una forma muy sencilla para que se pueda recibir, directamente en el ordenador o en una página Web online (a través de un lector RSS) información actualizada sobre páginas Web de interés, sin necesidad de que se tenga que visitarlas una a una. Esta información se

actualiza automáticamente. Para recibir las noticias RSS la página deberá tener disponible el servicio RSS y deberá disponer de un lector RSS o 'Agregador'.

**Sede electrónica.** Dirección electrónica, disponible para los ciudadanos a través de redes de telecomunicaciones, cuya titularidad corresponde a una Administración Pública, o bien a una o varios organismos públicos o entidades de Derecho Público en el ejercicio de sus competencias.

El establecimiento de una sede electrónica conlleva la responsabilidad del titular respecto de la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios a los que pueda accederse a través de la misma.

Cada Administración Pública determinará las condiciones e instrumentos de creación de las sedes electrónicas, con sujeción a los principios de transparencia, publicidad, responsabilidad, calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad. En todo caso deberá garantizarse la identificación del órgano titular de la sede, así como los medios disponibles para la formulación de sugerencias y quejas.

Las sedes electrónicas dispondrán de sistemas que permitan el establecimiento de comunicaciones seguras siempre que sean necesarias.

La publicación en las sedes electrónicas de informaciones, servicios y transacciones respetará los principios de accesibilidad y uso de acuerdo con las normas establecidas al respecto, estándares abiertos y, en su caso, aquellos otros que sean de uso generalizado por los ciudadanos.

Las sedes electrónicas utilizarán, para identificarse y garantizar una comunicación segura con las mismas, certificados reconocidos o cualificados de autenticación de sitio Web o medio equivalente. (Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público).

**Sellado de tiempo.** Acreditación a cargo de un tercero de confianza de la fecha y hora de realización de cualquier operación o transacción por medios electrónicos. (12352 LEY 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos).

**SEM. (Search Engine Marketing).** Mercadotecnia en Internet que desarrolla el contenido de un sitio Web para aumentar su visibilidad y posicionamiento en las páginas de resultados de los motores de búsqueda. El SEM incluye tanto la optimización de motores de búsqueda (Search Engine Optimization, SEO), el pago por clic (PPC) o la publicidad a través de anuncios en texto o imagen (Search Advertising, SEA), así como el uso de todas las demás áreas y servicios ofrecidos por los motores de búsqueda.

**SEO. (Search Engine Optimization).** Proceso de desarrollar un plan técnico para asegurar el uso eficaz de los motores de búsqueda como una herramienta de marketing. Típicamente, se compone de dos elementos: el SEO onpage (dentro del sitio) y el SEO offpage (en sitios externos). Desde el punto de vista técnico, el SEO se refiere a garantizar que un sitio Web puede ser indexado correctamente por los motores de búsqueda incluyendo palabras clave, contenido y enlaces.

Fuente: Arimetrics. <https://www.arimetrics.com/glosario-digital/seo>

**Servicio de asesoramiento telemático.** Servicio destinado a ayudar y/o a aconsejar a la persona usuaria de forma interactiva mediante el uso de canales telemáticos.

**Servicio digital** (Según Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico). Servicio de la sociedad de la información entendido en el sentido recogido en la letra a) del anexo de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.

[ 'Servicios de la sociedad de la información' o 'servicios': todo servicio prestado normalmente a título oneroso, a distancia, por vía electrónica y a petición individual del destinatario.

El concepto de servicio de la sociedad de la información comprende también los servicios no remunerados por sus destinatarios, en la medida en que constituyan una actividad económica para el prestador de servicios.



Son servicios de la sociedad de la información, entre otros y siempre que representen una actividad económica, los siguientes:

- 1.º La contratación de bienes o servicios por vía electrónica.
- 2.º La organización y gestión de subastas por medios electrónicos o de mercados y centros comerciales virtuales.
- 3.º La gestión de compras en la red por grupos de personas.
- 4.º El envío de comunicaciones comerciales.
- 5.º El suministro de información por vía telemática.

No tendrán la consideración de servicios de la sociedad de la información los que no reúnan las características señaladas en el primer párrafo de este apartado y, en particular, los siguientes:

- 1.º Los servicios prestados por medio de telefonía vocal, fax o télex.
- 2.º El intercambio de información por medio de correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente para fines ajenos a la actividad económica de quienes lo utilizan.
- 3.º Los servicios de radiodifusión televisiva (incluidos los servicios de cuasi-vídeo a la carta), contemplados en el artículo 3.ª) de la Ley 25/1994, de 12 de julio, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 89/552/CEE, del Consejo, de 3 de octubre, sobre la coordinación de determinadas disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros relativas al ejercicio de actividades de radiodifusión televisiva, o cualquier otra que la sustituya.
- 4.º Los servicios de radiodifusión sonora, y
- 5.º El teletexto televisivo y otros servicios equivalentes como las guías electrónicas de programas ofrecidas a través de las plataformas televisivas.].

(Fuente: Diccionario de Conceptos y Términos de la Administración Electrónica. Versión 6ª octubre 2020. Ministerio de Hacienda. Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital)

**Servicio de verificación.** Servicio orientado a personas físicas o jurídicas que permite comprobar la autenticidad e integridad de los documentos tanto en papel como en formato electrónico.

**Servicio público.** Servicio técnico prestado al público de una manera regular y constante mediante una organización de medios personales y materiales cuya titularidad pertenece a una Administración Pública y bajo un régimen jurídico especial (Fernando Garrido Falla <sup>1</sup>).

**Servicio público telemático.** Servicio público destinado a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada utilizando en parte o en todas sus fases y tareas canales telemáticos.

**Sesión/Visita (Según Google Analytics).** Conjunto de interacciones que tienen lugar en un sitio web en un periodo determinado. Es importante recordar que en Google Analytics una sesión dura por defecto 30 minutos.

**Sistema de firma electrónica.** Conjunto de elementos intervinientes en la creación de una firma electrónica. En el caso de la firma electrónica basada en certificado electrónico, componen el sistema, al menos, el certificado electrónico, el soporte, el lector, la aplicación de firma utilizada y el sistema de interpretación y verificación utilizado por el receptor del documento firmado. (12352 LEY 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos).

**Sistema de gestión de aprendizaje (learning management system o LMS).** Software instalado en un servidor web que se emplea para administrar, distribuir y controlar las actividades

---

<sup>1</sup> Garrido Falla, Fernando [El concepto de servicio público en Derecho español](#)

Universidad Complutense. Madrid. Revista de Administración Pública. Núm. 135. Septiembre-diciembre 1994  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=17240> [20190312]

de formación no presencial (o educación en línea) de una institución u organización. Permitiendo fundamentalmente, una asincronía espacio-temporal entre los agentes implicados (estudiante y docente en línea) y en menor medida, una sincronía temporal. (Wikipedia)

**Sistema de gestión de centros educativos.** Software o plataforma que tiene por objeto simplificar y automatizar las tareas académicas y administrativas de los centros educativos. Estos espacios, entre otras funciones, facilitan el trabajo docente y mejoran la comunicación con las familias.

**Sistema de información.** Conjunto organizado de recursos para que la información se pueda recoger, almacenar, procesar o tratar, mantener, usar, compartir, distribuir, poner a disposición, presentar o transmitir. (Ley 18/2011, de 5 de julio, reguladora del uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la Administración de Justicia).

**Sistemas dinámicos de contratación.** Procedimientos de contratación exclusivamente electrónicos destinados a la adquisición de suministros y servicios de uso corriente. Procedimiento limitado en el tiempo, durante un máximo de 4 años, estando abierto a lo largo de ese período a todas las empresas interesadas que hubieran satisfecho los criterios de selección y que, por otra parte, hubieran presentado una oferta indicativa conforme a los criterios de consulta.

**Sitio seguro (https: http sobre ssl -Secure Sockets Layer-).** Protocolo seguro de transferencia de hipertexto utilizado para garantizar la seguridad de las comunicaciones entre el usuario o usuaria y el servidor Web al que éste o esta se conecta.

**SKYPE.** Skype es un software propietario distribuido por Microsoft, tras haber comprado la compañía homónima y que permite comunicaciones de texto, voz y vídeo sobre Internet (VoIP). El código y protocolo de Skype permanecen cerrados y son privativos de la aplicación, pero las personas usuarias interesadas pueden descargar gratuitamente la aplicación ejecutable del sitio web oficial. Las personas usuarias de Skype pueden hablar entre sí gratuitamente. (Wikipedia)

**SMS (Short Message Service).** Servicio disponible en los teléfonos móviles que permite el envío de mensajes cortos. También conocidos como mensajes de texto, se pueden intercambiar entre teléfonos móviles, teléfonos fijos y otros dispositivos de mano. SMS fue diseñado originariamente como parte del estándar de telefonía móvil digital GSM, pero en la actualidad está disponible en una amplia variedad de redes, incluyendo las redes 3G.

**SoundCloud.** Red social para músicos, en la cual se proporciona canales para la distribución de su música. Algo similar a Start, Mi canción o a Songpull, con la diferencia de que aquí la idea es mostrar la música ya terminada, lista para ser escuchada. SoundCloud analiza la canción y su onda sonora, con el objetivo de que cualquiera que la esté escuchando pueda dejar su comentario en un momento determinado del audio. (Wikipedia)

**SRS (Sitios de Redes Sociales).** Se entiende por red social una estructura que se puede representar en forma de uno o varios grafos en los cuales los nodos representan individuos (a veces denominados actores) y las aristas relaciones entre ellos. 'MySpace', 'Facebook', 'Cyworld', 'Twitter', 'Meeterh' y 'Bebo' han atraído a millones de personas, muchas de las cuales han integrado estos sitios en sus prácticas diarias. El primer sitio de redes sociales reconocible puesto en marcha en 1997 – 'SixDegrees.com' permitía a los usuarios y usuarias crear perfiles, lista de amigos/as y amigos/as de sus amigos/as.

**SSL (Secure Sockets Layer, Capa de Conexiones Seguras).** Protocolo de comunicación de datos desarrollado por Netscape para transmitir documentos privados a través del Internet. SSL utiliza un sistema criptográfico que emplea dos llaves para encriptar los datos, una llave pública que puede ser compartida o publicada y otra privada o secreta conocida sólo por el receptor o receptora del mensaje. Muchos sitios en Internet utilizan SSL para obtener información confidencial del usuario o usuaria como por ejemplo el número de la tarjeta de crédito. Por convención las direcciones (URLs) de sitios que utilizan SSL empiezan con https en lugar de http.

Recientemente este protocolo ha sido renombrado por la IETF en TLS. Existen pequeñas diferencias entre SSL 3.0 y TLS 1.0, pero el protocolo permanece sustancialmente igual.

**Streaming. Retransmisión de contenidos multimedia.** La retransmisión en directo, o emisión en continuo, también denominada transmisión por secuencias, lectura en continuo, difusión en continuo o descarga continua, es la distribución digital de contenidos multimedia a través de una red de ordenadores, de manera que la persona usuaria utiliza el producto a la vez que se descarga. La palabra retransmisión se refiere a una corriente continua que fluye sin interrupción, y habitualmente a la difusión de audio o vídeo.

La retransmisión por internet puede ser en diferido, o de contenido previamente grabado, como una película o vídeo bajo demanda. La retransmisión también se puede realizar en directo, que sería la difusión de contenido en tiempo real a través de internet de algún evento según ocurre, como por ejemplo un concierto o la señal de una cadena de televisión. La retransmisión en directo requiere de una fuente de grabación de vídeo y audio, un codificador del contenido, un editor, y una red de distribución de contenido, para entregar la retransmisión a las personas usuarias. (Wikipedia)

**Subasta Electrónica.** (Negociación electrónica, Bajasta, Subasta inversa o Puja por Internet). Procedimiento de selección de ofertas realizadas por medios electrónicos, que permite que los licitadores o licitadoras puedan revisar los precios de sus ofertas a la baja y/o modificar el valor de otros parámetros cuantificables comprendidos en las condiciones de contratación. Manifestación del B2B (Business to Business).

**Subdominio.** Subgrupo o subclasificación del nombre de dominio que se utiliza con fines administrativos u organizativos. Podría considerarse como un dominio de segundo nivel. Normalmente es una serie de caracteres o palabra que se escriben antes del dominio, aunque pueden estar también detrás.

**Tablón electrónico de anuncios.** Servicio de la sede electrónica que facilita la publicación de actos y comunicaciones de la Administración.

**Tarjeta de coordenadas.** Herramienta de seguridad adicional al PIN o clave de seguridad requerida para realizar operaciones que impliquen movimiento de fondos o contratación de productos y servicios a través de servicios a distancia.

**Teams (Microsoft).** Aplicación de mensajería instantánea basada en una plataforma de comunicación y participación a través de videollamada, orientada a los lugares de trabajo, que permite el almacenamiento de archivos y la colaboración en la gestión de esos archivos y la integración de aplicaciones.

**Telefonía móvil.** También llamada telefonía celular, básicamente está formada por dos elementos: una red de comunicaciones (o red de telefonía móvil) y los terminales (o teléfonos móviles) que permiten el acceso a dicha red.

**Teléfono.** Dispositivo de telecomunicación diseñado para transmitir señales acústicas por medio de señales eléctricas a distancia.

**Telegram.** Servicio de mensajería por Internet desarrollado por los hermanos Nikolai y Pavel Durov, creadores de la red social VK. Inicialmente fue empleado para teléfonos móviles y el año siguiente para multiplataforma. Dicho servicio consiste en enviar y recibir mensajes (sea texto, documentos o miscelánea) a través de la arquitectura MTPProto, en lugar de la popular XMPP.

**Teletexto.** Servicio de información en forma de texto que se emite junto con la señal de televisión. Necesita equipos adecuados para acceder al servicio; la mayor parte de televisores que se venden desde el año 1990 incorporan este sistema.

**Teletramitación.** Cualquier tramitación que utilice canales telemáticos, entendiéndose por tales los electrónicos, el correo electrónico, el teléfono, Fax o el correo postal. En todo caso tiene que evitar el desplazamiento de la persona física o jurídica a la sede de la entidad tramitadora.

**Televisión Digital Terrestre o TDT.** Transmisión de imágenes en movimiento y su sonido asociado (televisión) mediante una señal digital (codificación binaria) y a través de una red de repetidores terrestres.

**Tráfico directo.** Sesiones en las que la persona usuaria ha escrito directamente el nombre en el buscador o accede desde el apartado favoritos a un sitio Web.

**Tráfico referral.** Tráfico que proviene de algún otro sitio Web, que no sea una red social.

**Tráfico social.** Tráfico de visitas a un sitio Web que viene a través de las redes sociales.

**Tramitación proactiva.** En base a información previamente registrada y al derivar de derechos y obligaciones prefijados, las administraciones ejecutan el servicio, procedimiento o trámite sin la intervención de ciudadanía, empresas u otras administraciones.

**Trámite.** Conjunto de actividades o tareas desarrolladas secuencialmente por un único tramitador con entidad propia e información sobre:

- 1.- Entradas y salidas de información
- 2.- Usuario/a responsable
- 3.- Fecha de inicio y fecha fin

Los trámites son tratamientos propios de cada procedimiento. Aquellos con relevancia suficiente marcan hitos de control en la tramitación del procedimiento.

**Transparencia.** En el ámbito de la administración pública supone la apertura de todos los asuntos del Gobierno para que la ciudadanía, información en mano, sea capaz de tomar parte con solvencia en las decisiones que le conciernen. Transparencia es, por tanto, devolver a la ciudadanía parte del poder que deposita en la administración, para que participe y colabore en la construcción de lo público, lo de todos.

**Trazabilidad.** Capacidad que tiene un sistema informático de reproducir el historial de cambios que ha sufrido la información gestionada por él a lo largo del tiempo, así como las personas u otros sistemas informáticos que han intervenido/accedido a la misma. Desde el punto de vista administrativo, es la propiedad o característica consistente en que las actuaciones de una persona física o jurídica puedan ser imputadas exclusivamente a dicha persona física o jurídica.

**Tuenti.** Red social fundada en España en 2006. En sus comienzos era de carácter privado y para poder acceder era necesario recibir la invitación de algún miembro, pero desde noviembre de 2011 el registro está abierto a todas las personas usuarias. Permite crear su propio perfil, añadir a otros usuarios/as como amigos/as e intercambiar mensajes. Además, pueden unir a páginas de intereses comunes, gestión de eventos, subida de fotografías y/o de vídeos.

**Twitter.** Servicio de red social (creador: Jack Dorsey) de Microblogging que permite a sus usuarios y usuarias enviar y leer micro-entradas de texto de una longitud máxima de 280 caracteres denominados "Tweets". El envío de estos mensajes se puede realizar tanto por el sitio Web de 'Twitter', como vía SMS (Short Message Service) desde un teléfono móvil, desde programas de mensajería instantánea, o incluso desde cualquier aplicación de terceros, como puede ser 'Twidroid', 'Twitterrific', 'Tweetie', 'Facebook', 'Twinkle', 'Tweetboard' o 'TweetDeck'.

Estas actualizaciones se muestran en la página de perfil de la persona usuaria y son también enviadas de forma inmediata a otra u otras que han elegido la opción de recibirlas. A estos usuarios y usuarias se les puede restringir el envío de estos mensajes sólo a miembros de su círculo de amigos/as o permitir su acceso a todos los usuarios y usuarias, opción por defecto.

Las personas usuarias pueden recibir las actualizaciones desde la página de 'Twitter', vía mensajería instantánea, SMS, RSS y correo electrónico. La recepción de actualizaciones vía

SMS no está disponible en todos los países y para solicitar el servicio resulta necesario enviar un código de confirmación a un número extranjero.

**URL.** —siglas en inglés de Uniform Resource Locator—, localizador de recursos uniforme, o para entendernos mejor, permite localizar o acceder de forma sencilla a cualquier recurso de la red desde el navegador.

**Usabilidad (Usability).** La usabilidad se refiere a la capacidad de un software de ser comprendido, aprendido, usado y ser atractivo para la persona usuaria, en condiciones específicas de uso. (ISO/IEC 9126:). Facilidad con que las personas pueden utilizar una herramienta particular o cualquier otro objeto fabricado con el fin de alcanzar un objetivo concreto. La usabilidad también puede referirse al estudio de los principios que hay tras la eficacia percibida de un objeto.

**Usuario activo (según Google Analytics).** Usuario único que ha iniciado una sesión en el sitio Web en el último día, 7 últimos días, 14 últimos días o los últimos 30 días.

**Usuario de administración electrónica.** Sujeto o proceso autorizado para acceder a datos o recursos. Tendrán la consideración de usuarios los procesos que permitan acceder a datos o recursos sin identificación de un usuario físico. Fuente: Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

**Usuario (según Google Analytics).** Visitante único de un determinado sitio web. Si una persona cambia de navegador, de ordenador o de dispositivo, Google Analytics considera que existe un nuevo usuario. Dentro de los visitantes podrían incluirse tanto personas físicas como bots.

**Usuario nuevo (según Google Analytics).** Visitante único que visita por primera vez un determinado sitio Web.

**Usuario recurrente (según Google Analytics).** Visitante único que ha visitado un determinado sitio web más de una vez.

**Validación de firma o sello electrónico.** Es el proceso de verificar y confirmar la validez de una firma o sello electrónicos.  
Fuente: Regulation (EU) No 910/2014 of the European Parliament and of the Council of 23 July 2014 on electronic identification and trust services for electronic transactions in the internal market and repealing Directive 1999/93/EC.

**Ventanilla única (One stop shop).** Constituye el agrupamiento en una sola instancia u organismo de todos los trámites diferentes que la ciudadanía debe realizar ante la Administración Pública con un fin particular. Las ventanillas únicas se crean para agilizar los pagos y los procedimientos oficiales en la consecución de permisos, acreditaciones, recursos o servicios evitando que las personas o las empresas sufran las consecuencias de la dispersión espacial impuesta por la estructura de las diferentes administraciones y el complejo organigrama de cada una de ellas.

Ventanillas únicas o espacios comunes: Modos o canales (oficinas integradas, atención telefónica, páginas en Internet y otros) a los que la ciudadanía puede dirigirse para acceder a las informaciones, trámites y servicios públicos determinados por acuerdo entre varias Administraciones. (12352 LEY 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos).

**Vimeo.** Red social de Internet basada en videos, lanzada en noviembre de 2004 por la compañía InterActiveCorp (IAC). Es una plataforma de vídeo sin publicidad con sede en la ciudad de Nueva York, que proporciona servicios de visualización de vídeo.

El sitio permite compartir y almacenar videos digitales para que las personas usuarias comenten en la página de cada una de ellas. Deben estar registradas para subir videos, crear su perfil, cargar avatares, comentar y armar listas de favoritos. (Wikipedia)

**WAP (Wireless Application Protocol).** (protocolo de aplicaciones inalámbricas) estándar abierto internacional para aplicaciones que utilizan las comunicaciones inalámbricas.

**WEB.** La World Wide Web (telaraña/red mundial gigante) viene a ser un sistema de distribución de información basado en hipertexto o hipermedios enlazados y accesibles a través de Internet. Con un navegador Web, se pueden visualizar sitios Web compuestos de páginas que pueden contener texto, imágenes, videos u otros contenidos multimedia y navegar a través de ellas usando hiperenlaces.

**WEB (Página).** Una página Web, también conocida como una página de Internet, es un documento electrónico adaptado para la Web. Normalmente forma parte de un sitio Web. Su principal característica son los hipervínculos de una página, siendo esto el fundamento de la Web.

Una página Web está compuesta principalmente por información (texto o/y módulos multimedia) así como por hiperenlaces. Puede contener o asociar datos de estilo para especificar cómo debe visualizarse y también aplicaciones embebidas para hacerla interactiva.

**Web 2.0.** El término fue utilizado para referirse a una segunda generación en la historia del desarrollo de tecnología Web basada en comunidades de usuarios y usuarias y una gama especial de servicios, como las Redes Sociales Virtuales, los Blogs, los Wikis o las Folcsonomías, que fomentan la colaboración y el intercambio ágil y eficaz de información entre los usuarios y usuarias de una comunidad o red social. La Web 2.0 es también llamada Web Social por el enfoque colaborativo y de construcción social de esta herramienta. El término Web 2.0 se asocia con Tim O'Reilly debido a la referencia hecha en la conferencia O'Reilly Media Web 2.0 en 2004.

**Web 3.0.** Interacción de personas con el objetivo de crear contenidos accesibles por múltiples aplicaciones nonbrowser (sin navegador), el empuje de las tecnologías de inteligencia artificial, la Web semántica, la Web Geoespacial o la Web 3D. Se puede pasar a la Web 4.0 que es la del valor, los activos digitales, la cesión de activos, la confianza distribuida y la desintermediación.

**WEB (sitio) Asociado.** Por sitio Web Asociado de un ente del sector público se entiende:

Aquel o aquellos sitios Web que no se han clasificado como principales, a los que normalmente se acceden a través de ellos, pero poseen una URL completamente diferente.

Normalmente corresponden con departamentos o servicios de relevancia de las propias instituciones (Hacienda, Deportes, Transportes, etc.).

**WEB (Sitio) convencional.** Conjunto de páginas Web y archivos electrónicos referentes a un tema o entidad en particular, que incluye una página inicial de bienvenida denominada Home Page, con un nombre de dominio y dirección en Internet específicos.

**WEB (sitio) Hospedado.** Desde la perspectiva de la entidad huésped –utiliza un sitio Web del que no es titular-, se hablará de sitio Web Hospedado.

**WEB (sitio) Hospedador.** Por sitio Web Hospedador de un ente del sector público entenderemos:

Aquel o aquellos sitios Web de otros entes públicos distintos al que se analiza que contienen contenidos, procedimientos o servicios cuya titularidad corresponde a la institución huésped.

Puede darse el caso que una entidad tenga sitio Web Principal y/o Asociado/s y a la vez disponga de sitio Web Hospedador.

Se pueden diferenciar dos tipos de Web Hospedador: en el primer caso el sitio Web Hospedado se ubica en otro sitio Web, normalmente de la entidad pública de la que depende (sitio Web Incrustado) y en el segundo, una entidad utiliza un sitio Web, ya sea dependiente y/o gestionado de y por otra entidad pública o incluso por una empresa privada (Web Hospedador de Uso Múltiple), con el fin de residenciar parte o todos de sus servicios electrónicos.

**WEB (sitio) Principal.** Entenderemos que estamos ante un sitio Web principal de un ente del sector público:

- A) Cuando la propia entidad así lo considera. A veces se indica que es la oficial
- B) Cuando su denominación (identificación en la Home o en la propia URL) coincide o se aproxima mucho a la denominación oficial del ente en cuestión
- C) Cuando su vocación en cuanto a contenidos y servicios trata de abarcar la mayoría y más importantes del objeto de su actividad

**WEB (sitio) público.** Aquel sitio Web cuyo dominio pertenece a una entidad pública.

**Webcast.** Un Webcast es similar a un programa de televisión, pero diseñado para ser transmitido por Internet.

**Webcasting.** El Webcasting consiste en la retransmisión por Internet de un evento en directo, de forma que los usuarios y usuarias pueden acceder a todos los contenidos de la presentación e incluso pueden interactuar con el presentador o presentadora, como si realmente asistieran al evento presencialmente.

De esta forma, se visualiza un vídeo donde se puede ver y oír al interviniente con una altísima calidad. Al mismo tiempo puede ver, sincronizadas con el vídeo y audio, las diapositivas u otros elementos que se usen para apoyar o dar fuerza a su presentación. Adicionalmente el presentador o presentadora y la audiencia pueden interactuar mediante las herramientas de 'FeedBack', 'Discussion' o 'Polls' entre otras.

**Webinar.** Neologismo que combina los términos Web y seminario. Sesión con orientación educativa o formativa que utilizando algún tipo de software de videoconferencia (Zoom, Team, Google Hangouts, Cisco Webex, Microsoft Skype, Viber, etc.), permite enviar y recibir contenidos de audio, vídeo, documentos y aplicaciones en distintos formatos en tiempo real.

Resulta un formato adecuado para presentar conferencias, talleres o seminarios en los que se subraya la participación entre profesorado y alumnado en tanto en cuanto se pueden enviar y contestar preguntas y comentarios.

**Webmaster.** Persona cuyo trabajo es administrar un sitio Web.

**WhatsApp.** Aplicación de mensajería multiplataforma que permite enviar y recibir mensajes sin pagar por SMS. WhatsApp está disponible para iPhone, BlackBerry, Windows Phone, Android y Nokia, y todos esos dispositivos pueden comunicarse del uno al otro. Además de aprovechar de la mensajería básica, las personas usuarias WhatsApp pueden crear grupos, y enviar entre ellos un número ilimitado de imágenes, videos y mensajes de audio.

**Widget.** Aplicación o programa, usualmente presentado en archivos o ficheros pequeños, que son ejecutados por un motor de widgets o Widget Engine. Entre sus objetivos están el dar fácil acceso a funciones frecuentemente usadas y proveer de información visual. Aunque no es condición indispensable, los widgets suelen ser utilizados para ser "incrustados" en otra página o sitio Web, copiando el código que el mismo widget pone a disposición del usuario. (WIKIPEDIA)

**WIKI.** Sitio Web cuyas páginas pueden ser editadas por múltiples personas a través del navegador Web. Se puede crear, modificar o borrar un mismo texto que se comparte. Los textos o 'Páginas Wiki' tienen títulos únicos. Si se escribe el título de una 'Página Wiki' en algún lugar del Wiki, esta palabra se convierte en un enlace Web.

**Windows 10 Mobile (Sistema operativo).** Debido a la evidente fragmentación de sus sistemas operativos, Microsoft anunció en enero de 2015 que daría de baja a Windows Phone, para centrarse en un único sistema más versátil denominado Windows 10 Mobile, disponible para todo tipo de plataformas (teléfonos inteligentes, tabletas y PCs).

**Windows Phone (Sistema operativo).** Windows Phone (abreviado WP) es un sistema operativo para móviles, desarrollado por Microsoft como sucesor de Windows Mobile. A diferencia de su predecesor se dirige al mercado de consumo en lugar del mercado empresarial. Con Windows Phone, Microsoft ofrece una nueva interfaz de usuario que integra varios de sus servicios activos.

**WWW (World Wide Web). Host.** Red Informática Mundial es un sistema de distribución de documentos de hipertexto o hipermedios interconectados y accesibles vía Internet.

**XHTML.** Lenguaje de marcado de hipertexto extendido. Se utiliza para generar documentos y contenidos de hipertexto generalmente publicados en la Web. Es una reformulación del lenguaje HTML que pasa a ser compatible con el estándar XML, considerándose que se incluye en la familia de los Lenguajes de Marcado. XHTML mantiene una separación entre el contenido y el diseño. Es decir, que uno no afecte al otro, y se puedan modificar independientemente. Está diseñado para que sea funcional no sólo para los navegadores sino a varios dispositivos Web (teléfonos móviles, portátiles, PDAs, etc.).

**YouTube.** Sitio electrónico en el cual se puede subir y compartir vídeos. YouTube usa un reproductor en línea basado en 'Adobe Flash' para ofrecer su contenido. Resulta muy popular gracias a la posibilidad de alojar vídeos personales de manera sencilla. Aloja una variedad de clips de películas, programas de televisión, vídeos musicales, así como contenidos amateurs como 'Videoblogs'. Los enlaces a vídeos de YouTube pueden ser también puestos en Blogs y sitios electrónicos personales usando API o incrustando código HTML.

**Zoom Video (Zoom y Zoom App).** Aplicación de mensajería instantánea para videollamadas y reuniones virtuales, accesible desde PCs, ordenadores portátiles, teléfonos inteligentes y tabletas. Ofrece un servicio de video chat que permite hasta un máximo de 100 participantes al mismo tiempo, con una limitación de 40 minutos. Se puede mejorar estas prestaciones mediante pago, llegando a permitir hasta 1.000 participantes al mismo tiempo, y un máximo de 30 horas



**Web irisgarritasuna.** Pertsona guztiek webean sartzeko eta bertako edukiak eskuratzeko duten ahalmena da, edozein dela ere haien desgaitasuna, dela desgaitasun fisikoa, adimen-desgaitasuna edo desgaitasun teknikoa, dela erabileraren testuinguruarekin (teknologiekin edo ingurunearekin) zerikusia duen desgaitasuna. Irisgarritasunak lotura estua dauka erabilerraztasunarekin.

**Jarduera nagusia.** Atari baten jarduera nagusia esleitzen da, atari horretan arlo funtzionalaren arabera errolatutako zerbitzuen, prozeduren eta izapideen maiztasun handiagoa aukeratuta. "Zerbitzu Orokorrak" arloa maiztasun handiagoa zuena bazen, baina maiztasun handiagoa zuen hurrengoaren ehuneko bi edo gutxiagoko aldea izanik, azken arlo hori aukeratzen zen.

**Administrazioaren jardun automatizatua.** Administrazioaren jardun automatizatua da administrazio publiko batek administrazio-prozedura baten barruan soil-soilik bitarteko elektronikoak erabiliz egiten duen eta enplegatutako publiko batek zuzenean esku hartzen ez duen edozein egintza edo jarduera.

Administrazioaren jardun automatizatuen kasuan, aldeztu aurretik organo eskuduna edo organo eskudunak ezarri beharko dira, kasuan-kasuan, espezifikazioak, programazioa, mantentzea, gainbegiratzea eta kalitate-kontrola definitzeko eta, hala badagokio, informazio-sistemaren



auditoretza eta iturburu-kodea definitzeko. Era berean, aurkaratzeetarako organo arduraduna zein izango den ere adieraziko da. (40/2015 Legea, urriaren 1ekoa, Sektore Publikoaren Araubide Juridikoarena).

**Administrazio elektronikoa UE.** Europako Batzordearen arabera (2003), Administrazio Publikoetan IKTak (Informazioaren eta Komunikazioaren Teknologiak) erabiltzea da, antolaketa-aldaketekin eta gaitasun berriekin batera, zerbitzu publikoak eta prozesu demokratikoak hobetzeko eta politika publikoen babesa indartzeko.

Kontzeptua Batzordeak 2003ko irailaren 26an Kontseiluari, Europako Parlamentuari, Europako Ekonomia eta Gizarte Komiteari eta Eskualdeetako Komiteari egindako komunikazioan sortu zen.

**Webgunearen URL-ezizena.** Webguneko ezizen batek aukera ematen du URL bat beste URL batekin edo gogoratzeko erraza den web-helbide batekin lotzeko. Helburu nagusia da herritarrei erraztasunak ematea garrantzitsua den webgune batean –edo eduki batean– sartzeko.

**Android APP (sistema eragilea).** Android sistema eragile mugikor bat da, eta Linux nukleo batean eta kode irekiko beste software batean oinarrituta dago. Ukipen-pantaila duten gailu mugikorretarako diseinatu zen, hala nola telefono adimendunak, tabletak, erloju adimendunak (Wear OS), automobilak (Android Auto) eta telebistak (Android TV).

**Alertak.** Edukiak ikuskatzeko zerbitzua da, erabiltzaileari abisua bidaltzen diona berri, web, blog, bideo eta/edo eztabaida-taldeen eduki berria bat datorrenean hark aukeratutako eta alerta-zerbitzuak bildutako bilaketa-terminoekin. Abisuak hainbat bidetatik bidal daitezke, hala nola posta elektronikoz, SMS bidez, eta abar.

**Alexia Suite Educativa.** Ikastetxeak kudeatzeko plataforma, 2009an Educaria Euro, S.L.U. enpresak garatua.

**Aplikazioa.** Informatika erabiliz arazo bat konpontzea xede duen programa edo programamultzoa. (12352 11/2007 LEGEA, ekainaren 22koa, Herritarrek Zerbitzu Publikoetan Sarbide Elektronikoa izateari buruzkoa).

**Iturri irekiko aplikazioa.** Exekutatzeko, iturburu-kodea ezagutzeko, aldatzeko edo hobetzeko eta beste erabiltzaile batzuei kopiak birbanatzeko baimena ematen duen lizentziarekin banatzen den aplikazioa. (12352 11/2007 LEGEA, ekainaren 22koa, Herritarrek Zerbitzu Publikoetan Sarbide Elektronikoa izateari buruzkoa).

**APP (APP-Webgunea).** Telefono adimendun batean edo abonatu-zenbakia eta SIM txartela dituen tableta batean exekutatzeko aplikazioa.

**APP store/denda.** Gailu mugikorretarako aplikazioen banaketa-zerbitzua (APP).

**Artxibo elektronikoa.** Espediente bakoitzarekin erlazionatutako agiriak eta fitxategiak modu seguruan gordetzen dituen sistema, dokumentu bakoitzaren bizi-zikloa kudeatzen duena, dokumentua sortzen eta erregistratzen denetik behin betiko artxibatzen den arte (zaintzea eta gordetzea).

Agiriak eta fitxategiak gordetzeaz gainera, sistema honek administrazio-prozedura bakoitzari dagozkion agiriak berreskuratzeko eta kontsultatzeko aukera eskaintzen die Administrazioari langileei eta prozeduran interesdun denari.

Gauza izan behar du espediente baten zati den eta/edo herritarren nahiz enpresen eskubideei eta interesei eragiten dien edozein agiri elektronikoko formatu elektronikoa gordetzeko.

Kontuan izan behar du administrazio publikoek benetako kopiak egin ditzaketela, baldin eta jatorrizko agiria Administrazioaren esku badago eta sinadura elektronikoen gaineko

informazioak (eta, behar izanez gero, denbora-zigiluak) kopia eta jatorrizkoa bat datozela egiaztatzeke aukera ematen badu.

Agiriak modu seguruan gorde behar dira (artxibo segurtatua). Batez ere, artxibora sartzen direnen identifikazioa eta kontrola ziurtatu behar da. Kontuan izan beharko du espedienteek aurkibide elektronikoa bat izan behar dutela, Administrazioak sinaturik.

**Azpidomeinua.** Administrazio- edo antolaketa-helburuetarako erabiltzen den domeinuaren izenaren azpitaldea edo azpisailkapena. Bigarren mailako domeinutzat har liteke. Normalean, domeinuaren aurretik idazten diren karaktere edo hitz batzuk dira, baina atzean ere egon daitezke.

**Aholkulari birtuala.** (Aholkulari Birtual Elkarreragilea – AVI) Kanal anitzeko interfazea da, kanal telematikotako autozerbitzua eta informazioa eskuratzeko aukera areagotzen eta errazten duena. Errealitate birtualaren, ahots-sintesiaren eta jakintzaren kudeaketaren teknologiak integratzearen ondorio da. Teknologia horiek, hain zuzen ere, aholkulari birtualaren kanal elektronikoa humanizatzeko aukera ematen dute.

**Autentifikazioa.** Bitarteko elektronikoa erabiliz, pertsona edo erakunde baten identitatea egiaztatzea, haren eragiketetan, transakzioetan eta agirietan adierazitako borondatearen edukia egiaztatzea eta agirien osotasuna eta agirien egilea zein den egiaztatzea. (12352 11/2007 LEGEA, ekainaren 22koa, Herritarrek Zerbitzu Publikoetan Sarbide Elektronikoa izateari buruzkoa).

**Back Office.** Hitzez hitz, 'atzeko bulegoa'. Publikoari begira ez dauden bulegoak dira, publikoa zentzu zabalean hartuta: pertsona fisikoak, juridikoak, beste entitate publiko batzuk...

Administrazio elektronikoa, atzeko bulegoko lantzat jotzen dira administrazioaren beraren izapideak eta barne-kudeaketak, berdin izanik pertsonak, enpresak edo administrazioetik kanpoko entitateak prozedura horien parte diren ala ez. Kontrako terminoa, berriz, 'front office' da: harrera-lekua; administrazioek eta era guztietako administratuek elkarri eragiteko erabiltzen da, berdin delarik zein kanal erabiltzen den: presentziala, elektronikoa, telefono bidezkoa, eta abar.

**Blog (Blog-Webgunea).** Aldian behin eguneratutako webgunea, pertsona baten edo gehiagoren testuak edo artikulak kronologikoki biltzen dituen, lehenik testu edo artikulua berriena agertzen dela. Libre da egoki irizitako zernahi gauza argitaratzea. Termino hau (ingelesez *Blog* nahiz *Weblog* esaten diote) *web* eta *log* hitzez osatua da (*log* = *egunkaria*). *Weblog*-ak mantentzeko tresnak bi eratakoak dira, nagusiki: alde batetik, doako ostatatze osoa eskaintzen dutenak (hala nola *Freewebs*, *Blogger* eta *LiveJournal*), eta, bestetik, webgune batean instalatutako software batean oinarriturik, webgunea ostatatzen duen zerbitzarian zuzenean blog bat sortzeko, editatzeko eta administratzeko aukera ematen dutenak (hala nola *WordPress* eta *Movable Type*).

Software hori *Edukiak Kudeatzeko Sistemak (CMS)* izeneko tresnen aldaera da, eta horrelako asko doakoak dira. Tresna bien konbinazioa da, hain zuzen ere, *WordPress – WordPress MU* erabiltzaile anitzeko bertsioak proposatutako soluzioa, bertsio horretatik abiatuta hainbat plataforma sor baitaitezke, hala nola *Rebuscando*, *INFO*, *WordPress.com*, *CiberBlog.es*, eta *Blog total*.

**Blogosfera.** (*Blogisfera*, *Blogsfera*, *Blogalaxia*). Hipertestuko loturen bitartez elkarri konektatutako blogen multzoa. Termino hau ingelesezko *Blogosphere* hitzetik dator, eta *Weblog* guztien multzoa izendatzeko erabiltzen da. Blogek, lotura, iruzkin, historiko eta erreferentzien bitartez konektatuta daudenez, beren kultura propioa sortu eta definitu dute.

Blogosfera sistema birtualtzat har daiteke, non *weblog*-komunitateak kokatzen diren, gaika edo interes-profilka kategorizatuta. Gai edo profil horiek mezua osatzen dute, eta blogosferak, Interneten bizitzeko lekua. Blogak, berez, webeko formatu bat baino ez dira, baina elkarrekin konektatzen direnean gertakari sozial bihurtzen dira; izan ere, osotasun gisa ikustean, argi eta garbi zehatz baitaitezke joerak, gustuak, guneen arrakasta zenbaterainokoa den, objektuak, produktuak, musika, filmak, liburuak, eta abar.

**Bot.** Ezarritako rol bat esleitzeko, komando-kate baten edo aldez aurreko funtzio autonomoen bidez Internet bidez zeregin errepikakorrak automatikoki egiten dituen programa informatikoa.

**Bilaketa-tresna edo bilatzailea.** 'Spider' delakoari esker web-zerbitzarietan biltegitratutako artxiboak bilatzen dituen sistema informatikoa ('web crawler' ere esaten zaio). Horretan oinarrituta, adierazle batzuk eraikitzen ditu. Bilatzaile hauek kontsultatzen dira nabigatzaile baten bidez termino edo esaldi bat aurkitu nahi denean.

**Burofaksa.** Posta bulego batetik faxez bidalitakoa da. Entrega ukaezina behar duten dokumentuak presaz bidaltzeko zerbitzu bat da, hirugarrenen aurrean froga gisa balio duena, eta hartzaileak sinatuta entregatzen dena beti.

**Burofaksa online.** Burofaxaren ordezkotza gisa, dokumentuak edo jakinarazpenak posta elektronikotara ziurtatu baten bidez bidaltzen ari dira, legezko balioa duen ziurtagiri digital bat erabiliz, non komunikazioarekin zerikusia duen gutzia erregistratzen baita.

**Bilaketa aurreratua.** Bilaketa-tresnak jasaten dituen aparteko ezaugarri batzuk dituen bilaketa mota. Bilatzaile, programa, tresna eta online zerbitzu jakin batzuetan egon ohi da, aukeran. Bilaketa sinple batek, oro har, testu-koadro bakarra izan ohi du karaktere-kate sinple baterako; bilaketa aurreratuek, aldiz, testu-koadro ugari, egiaztapen-koadrotxoak eta beste formulario-elementu batzuk izan ohi dituzte, bilaketa hobetzeko.

**Kexa eta iradokizunen postontzia.** Kexak, salaketa ez-formalak, iradokizunak, esker-hitzak eta halakoak bidaltzeko edo informazioa eskatzeko erabiltzaileen eskura jartzen den aplikazio elektronikoa.

**Egun baliogabeen egutegia.** Dokumentu honetan zehazten da zein egun jotzen diren baliogabetzat administrazio-jarduketak egiteko eta herritarrek eskubideak Administrazioaren aurrean erabiltzeko epeak zenbatzeko orduan.

**Eten digitala.** Eten digitala da taldeen arteko edozein desberdintasun, dela IKT-informazioaren eta komunikazioaren teknologietara iristeko dauden desberdintasunak, dela haiek erabiltzeko daudenak, dela haiek duten inpaktuak eragiten dituenak. Definitzeko, oinarritzat hartzen dira sexua, adina, hizkuntza, prestakuntza, irizpide geografikoak edo bestelakoak.

Administrazio elektronikoa bera erabiltzeko dauden maila diferentek, bestalde, eten digital mota bat dira.

**Kanalak.** Eduki eta zerbitzuak hedatzeko bitartekoak edo egiturak: aurrez aurreko kanala (bulego finkoak edo mugikorak), telefono bidezko kanala (finkoa eta mugikorra), posta, web-kanala, posta elektronikoa, aplikazio elektronikoa (APPak), bai eta gaur egun dauden beste batzuk edo etorkizunean izan daitezkeenak ere (gailu mugikorak, TDT, etab.).

**Zerbitzu, prozedura edo izapideen katalogoa.** Administrazio batek kudeatzen duen inbentarioa, zeinak prozesu bakoitzaren oinarritzko informazioa jasotzen baitu (izapideari ekiteko modua, aurkezteko epea, ebazpena emango duen organoa, administrazio-isiltasunaren ondorioak, aplikatzekoa den araudia, errekurtsoak, etab.) jendeak errazago uler dezan.

**CATI (Computer Assisted Telephone Interview).** Ingeleseztako akronimoa da, eta 'ordenagailuz lagundutako telefonozko inkesta' esan nahi du. Inkestak egiteko teknika bat da; inkestagileak telefonoz egiten ditu galderak, eta, ordenagailu baten laguntzaz, erantzunak grabatzen ditu.

**CAWS (Computer Assisted Web Survey).** Ingeleseztako akronimoa da, eta 'ordenagailuz lagundutako web-atariaren inkesta' esan nahi du. Operadore baten eta erroldan erregistratzen diren webguneen arteko interakzioaren bitartez egiten da inkesta.

**Ziurtagiri digitala.** Konfiantzazko hirugarren batek (ziurtapen-agintariak) pertsona edo erakunde baten eta administrazio publiko edo enpresa baten arteko erlazioa ziurtatzeko baliatzen duen agiri digita

Edozein pertsonak edo erakundek izan dezake ziurtagiri digital bat, baina ziurtagiriaren jabearekiko elkarreraginean daudenek ziurtagiri-igorlea aintzat hartzen ez badute, ziurtagiria sinatu ez balitz bezala geratzen da. Horregatik, ziurtagiri-igorleek akreditatuta daudela erakutsi behar dute, beste pertsona, komunitate, enpresa edo herrialde batzuek aintzat har ditzaten.

Ziurtagiri digital batek kriptografia-gako pare bat du, bat publikoa eta bestea pribatua, zeinak algoritmo matematiko batekin sortuak baitaude; horrela, gakoetako batekin zifratzen dena haren gako parekidearekin baizik ezin da deszifratu.

Ziurtagiri digitalen formatua nazioarteko ITU-T X.509 estandarraren bidez definituta dago. Modu horretan, estandar hori betetzen duen edozein aplikaziok irakur edo idatz ditzake ziurtagiriak.

**Ziurtagiri elektronikoa.** Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen 6. artikulua arabera, ziurtagiri-zerbitzuen emaile batek modu elektronikoan sinatutako agiria da, sinadura egiaztatzeko datuak sinatzaile batekin lotzen dituena eta haren identitatea berresten duena. (12352 11/2007 LEGEA, ekainaren 22koa, Herritarrek Zerbitzu Publikoetan Sarbide Elektronikoa izateari buruzkoa).

**Ziurtagiri elektronikoa aitortua.** Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen 11. artikulua arabera: ziurtagiri-zerbitzuen emaile batek egindako ziurtagiri elektronikoa dira; emaile horiek lege horretan ezarritako betekizunak bete beharko dituzte, eskatzaileen identitatea eta gainerako inguruabarrak egiaztatzeari eta ziurtagirien bermeei dagokienez. (12352 11/2007 LEGEA, ekainaren 22koa, Herritarrek Zerbitzu Publikoetan Sarbide Elektronikoa izateari buruzkoa).

**Chatbot.** Teknologia honen bidez solasean egin daiteke adimen artifizialaz baliatuz gizakion hizketa simulatzen duen programa informatiko batekin, normalean mezularitzako aplikazio baten barruan (Facebook Messenger, Telegram, Skype, Twitter, eta abar).

Irekietan adimen artifiziala erabiltzen da eta itxietan programatutako komunikazio-jarioari jarraitzen zaio. Itxietan ere adimen artifiziala erabil daiteke, baina kontrolpean, erroreak zuzentzeko besterik ez.

Telefono-deien bidez erabiltzen diren txatbotak **voicebotak** dira.

**Web-eduki tematikoa.** Gai homogeneous lantzen dituzten informazio-unitateak dira, nahiko zehatz desberdin daitezkeenak eta mantentze-lanak batera egiten zaizkienak. Orrialde baten zati bat edo hainbat orrialde bete ahal dituzte.

Eduki tematikoak lantzearen eta proposatzearen helburua beti izaten da bezeroei erabakiak hartzeko erabilgarri izango diren informazioak eskaintzea eta, beraz, azken batean, zerbitzu publiko bat da.

Barne sartzen dira arau-erreferentziak, katalogoak, direktorioak, erroldak eta beste era bateko zerrenda, gida, argitalpen, estatistika, azterlan, txosten, memoria, mapa, gomendio eta abar. Eduki horien euskarriak dokumentuak, irudiak edo soinuak izan daitezke.

Web-orrialde baten eduki gisa ez dira sartzen beste eduki edo web-orrialdeetarako estekak, non eta ez den direktorio edo zerrenda tematiko bat osatzen duen esteka-multzo bat, adibidez arlo jakin bateko (garraioa, hirigintza, etab.) arau-erreferentziak.

Eusko Jaurlaritzak egindako Zerbitzu Publiko Elektronikoaren Estatistikan jasota dago definizio hori. Web-eduki tematikoak helburu du administrazioen webguneen pisua eta bokazioa edo espezializazioa neurtzea, behin web-edukiak sailkatu ondoren.

**Web-edukia.** Web-edukitzat jotzen da webeko nabigatzaile baten bitartez transmititu eta exekutatu daitezkeen dokumentu, irudi, animazio, testu, soinu, bideo eta aplikazio oro.

Aplikazioek ere kode horiek sor ditzakete kudeatzen dituzten espediente elektronikoetarako; horri esker, egiaztapen-tresna zentralizatuarekin integratuta dauden sistema eta gordailuek espediente elektronikoak truka ditzakete elkarrekin.

**Web-eduki irekia.** Murriztailea ez den lizentziapean eta berriaz kopiatzeko, banatzeko eta aldatzeko aukera ematen duen formatuan argitaratutako edukia. Eduki ireki bat ezin da aldatu librea ez bada.

**Web-eduki librea.** Erabiltzaileek bertsio aldatuak edo eratorriak erabiltzeko, birbanatzeko eta sortzeko duten eskubideari dagokionez, legezko muga nabarmenik ez duen edukia.

Berriaz adierazi behar da eduki bat librea dela, eta, horretarako, lizentzia-klausulak jaso behar dira edukiarekin batera, legearen arabera jabeek beren sorkuntzen gaineko kontrol erabatekoa daukate-eta.

**Cookie.** Webgune batek bidalitako eta erabiltzailearen nabigatzailean gordetako programa; horrela, webguneak erabiltzailearen alde aurreko jarduera kontsulta dezake. Bere funtzio nagusiak erabiltzailearen ezaugarri eta nabigazio ohiturei buruzko informazioa lortzea eta hauek kontrolatzea dira.

**Cookie ekinak.** Cookie mota bat dira. Datuak terminalean bilduta segitzen dute, cookie-aren arduraduna aldi mugagabe batean irits dadin datu horietara eta trata ditzan. Denbora hori minutu batzuk edo urteak izan daitezke.

(Iturria: Diccionario de Conceptos y Términos de la Administración Electrónica 6. bertsioa. 2020ko urrikoa. Ogasun Ministerioa Ekonomia Gaietako eta Transformazio Digitaleko Ministerioa)

**Hirugarrenen cookie-ak.** Cookie hauek ekipo edo domeinu batetik bidaltzen dira erabiltzailearen terminal-ekipora, baina ez editoreak kudeatzen duen ekipoko edo domeinutik, baizik eta beste entitate batenetik, zeinak lantzen baititu datuok.

(Iturria: Diccionario de Conceptos y Términos de la Administración Electrónica 6. bertsioa. 2020ko urrikoa. Ogasun Ministerioa Ekonomia Gaietako eta Transformazio Digitaleko Ministerioa)

**Saio-cookie-ak.** Cookie-mota bat dira. Saio-kookie-ak diseinatuta daude datuak jaso eta biltzeko erabiltzailea web-orri batera iristen denean. Erabiltzaileak behin bakarrik eskatzen duen zerbitzuari erantzuteko erabiltzen dira, eta soilik informazio hori biltzeko (adib., erositako produktu-zerrenda bat)

(Iturria: Diccionario de Conceptos y Términos de la Administración Electrónica 6. bertsioa. 2020ko urrikoa. Ogasun Ministerioa Ekonomia Gaietako eta Transformazio Digitaleko Ministerioa)

**Cookie propioak.** Editoreak bidaltzen ditu erabiltzailearen terminal-ekipora. Editoreak berak kudeatzen duen ekipo edo domeinutik bidaltzen ditu; izan ere, ekipo edo domeinu horretatik ematen du zerbitzua.

(Iturria: Diccionario de Conceptos y Términos de la Administración Electrónica 6. bertsioa. 2020ko urrikoa. Ogasun Ministerioa Ekonomia Gaietako eta Transformazio Digitaleko Ministerioa)

**Kopia elektronikoa.** Herritarrek eta/edo administrazio publikoek aurkeztutako agirien irudi elektronikoa, jatorrizkoen balio eta eraginkortasun berekoak. Agiri-irudia benetakoa eta osoa dela, eta gordeta geratzen dela bermatzen duten digitalizazio-prozesuen bidez egiten dira irudi elektronikoa.

**Benetako kopia elektronikoa.** Dokumentu elektronikoa hau jatorrizko dokumentu batean oinarrituta sortzen da, Kopia autentikoa egiteko eta dokumentu elektronikoen arteko bihurketarako prozeduren Elkarreragingarritasun Arau Teknikoarekin eta Administrazio Publikoaren Administrazio Prozedura Erkideari buruzko urriaren 1eko 39/2015 Legearen 27. artikularekin bat datorren prozedura baten bidez. Funtzionario gaitu baten bitartez egin daiteke (kasu horretan, funtzionarioak sinatuko du kopia elektronikoki), edo administrazioaren jardun automatizatuaren bitartez (kasu horretan, zigilu elektronikoa batekin sinatuko da kopia). Jatorri duen dokumentuaren balio eta eraginkortasun berbera dauka.

**EKS (egiaztapen-kode segurua).** Dokumentu elektronikoak sinatzeko balio duten aplikazioek automatikoki sortzen duten kode alfanumerikoa. Dokumentua egiaztapen-tresna zentralizatuarekin integratuta dagoen sistema edo gordailu batean gordeta baldin badago, EKS tresna horretan dokumentu bat sartu eta jatorrizko dokumentu sinatua lor daiteke.

Ohikoa da aplikazioek sorturiko "sinadura-txostenak" direlakoetan kode horiek adieraztea (esate baterako, Portafirmas tresnan); horrela, dokumentu elektronikoaren paperezko kopia dituztenek kopia hori benetakoa den egiazta dezakete, egiaztapen-tresna zentralizatuaren bidez eskura baitezakete kontseilaritza edo erakunde baten sisteman edo gordailuan gordeta dagoen jatorrizko dokumentu elektroniko sinatua.

Aplikazioek ere kode horiek sor ditzakete kudeatzen dituzten espediente elektronikoetarako; horri esker, egiaztapen-tresna zentralizatuarekin integratuta dauden sistema eta gordailuek espediente elektronikoak truka ditzakete elkarrekin.

**Errebotearen ehunekoa (Google Analyticsen arabera).** Webgune baten barruko orrialde bakarreko saioren ehunekoa. Errebotearen ehunekoa honela kalkulatzen da: orrialde bakarreko saiok zati saio guztiak edo erabiltzaileek orrialde bakarra bisitatu eta Analyticsen zerbitzarian eskaera bakarra aktibatuta duten webguneko saio guztien ehunekoa.

**Delicious.** Nabigatzaileetan gorde ohi ziren laster-markak gehitzeko aukera ematen du, bai eta laster-marka horiek *folcsonomia* (etiketak) izeneko etiketatze-sistema baten bidez kategorizatze ere. Webguneak gordetzeaz gainera, aukera ematen du, orobat, webgune horiek del.icio.us-eko beste erabiltzaile batzuekin partekatze eta laster-marketan lotura jakin bat gordeta daukaten webguneak zenbat diren jakiteko.

**Lehia-elkarrizketa.** Eraitzen araberrako lizitazio publikoaren ordean erabiltzen den kontratazio-prozedura, botere adjudikatzailari lizitatzailarekin elkarrizketatzeko aukera ematen diona, haiek behin betiko eskaintzak aurkeztu aurretik. Sektore Publikoko Kontratuaren Legeak lehia-elkarrizketaren figura (18/2004 Zuzentarautik hartua) sartu du ordenamendu juridikoan, botere adjudikatzailak premiei aurre egiteko soluzio teknikoak bere kabuz definitu ezin dituen edo proiektu baten egitura juridikoa eta finantzarioa lantzerik ez duenean erabiltzeko. Badirudi azpiegitura-proiektu handietarako dela egokia lehia-elkarrizketa.

**Digitalizazioa.** Prozesu teknologiko bat da, zeinak aukera ematen baitu paperean nahiz bestelako euskarri ez-elektroniko batean dagoen dokumentua fitxategi elektroniko bihurtzeko (fitxategi bakarra nahiz hainbat fitxategi sor daitezke), halako moldean non dokumentuaren irudia kodifikaturik, zehatz eta osorik jasota geratzen baita. Bat etorri behar du Agiriak Digitalizatzeko Elkarreragaitasunerako Arau Teknikoarekin.

**Helbide elektronikoa.** Ekipo edo sistema elektroniko baten identifikatzailea; bertatik, komunikazio-sare batean informazioa edo zerbitzuak eskaintzen dira. (12352 11/2007 LEGEA, ekainaren 22koa, Herritarrek Zerbitzu Publikoetan Sarbide Elektronikoa izateari buruzkoa).

**Helbide elektroniko gaitua.** Administrazio elektronikoak helbide elektroniko bat gaitzen du bere administrazio-organoen bitarteko elektronikoetatik herritarrei jakinarazpenak egin diezazkieten beren eskumeneko prozeduretan, jakinarazpenak helbide elektroniko horren bidez bidaliz.

Helbide elektroniko gaituaren bidez, herritarrek helbide elektroniko bat dute eskura, helbide elektroniko horren titular den Administrazioaren jakinarazpenak bide telematikostatik jasotzeko.

Helbide elektroniko gaituarekin batera, herritarrek postontzi elektroniko bat izango dute jakinarazpen elektronikoak jasotzeko. Hedaturaz, postontzi elektroniko horri ere helbide elektroniko gaitua esaten zaio.

**URL helbidea.** (Ingeleseko siglak, Uniform Resource Locator, hau da, baliabideen kokatzaile uniformeak). Sareko baliabideak identifikatzeko sistema bateratua erabiliz Interneteko gune zehatz bat identifikatzeko balio duen karaktere-multzoa. Helbideak honako xehetasun hauek jasotzen ditu: sareko baliabidea eskuratzeko behar den protokoloaren izena, Interneten sistema

zehatz bat identifikatzen duen izen osoa, eta webgunearen orri nagusia sistema horretan non kokatuta dagoen.

Hona hemen sintaxia:

**zerbitzua:// host.subdomeinua.domeinua.xxx/lbilbide/izena\_fitxategia.xxx**

**Adibidez:**

[https://www.lantik.bizkaia.eus/r53not/es/contenidos/noticia/2015\\_01\\_16\\_24004/es\\_24004/index.shtml](https://www.lantik.bizkaia.eus/r53not/es/contenidos/noticia/2015_01_16_24004/es_24004/index.shtml)

- http/https protokoloa (zerbitzua)
- Host (besterik adierazi ezean, http/https-rako www da)
- Bizkaia.eus domeinua da  
.eus, goi-mailako domeinu geografikoa da.
- Lantik azpidomeinua da
- /r53-not/es/contenidos/noticia/2015\_01\_16\_24004/es\_24004/ ibilbidea da
- Index.shtml da izena\_fitxategia

URL zerbitzuak. Zerbitzuak sarearen bidez informazioa berreskuratzeko erabiltzen den sare-protokoloa adierazten du.

**NANe eta 3.0 NANe.** Nortasun-agiri nazional elektronikoa. 2. bertsioa 2015era arte eta 3. bertsioa 2016tik. Biek ala biek txip kriptografiko bat daukate, eta aukera ematen dute autentifikazio-ziurtagiriak lortzeko eta sinatzeko. Dual Interface duen txip bat daukate atzealdean, eta, horri esker, hardware bidez konekta daitezke, baina baita haririk gabe ere, NFC (Near Field Communication) teknologiaren bitartez.

**Agiri elektronikoa.** Modu elektronikoa dagoen edozein eratako informazioa; euskarri elektronikoa artxibatuta dago, formatu jakin batean, identifikatu egin daiteke eta tratamendu berezitua izan dezake. (12352 11/2007 LEGEA, ekainaren 22koa, Herritarrek Zerbitzu Publikoetan Sarbide Elektronikoa izateari buruzkoa).

Dokumentu elektronikoa bat, dokumentu digital ere esaten zaiona, euskarri material gisa gailu elektronikoa edo magnetikoa duen dokumentua da, zeinetan edukia kode digitalen baten bidez kodetuta baitago; halaber, kode hori irakurri, interpretatu edo erreproduzitu ahal da sentsore elektrikoaren bidez (magnetikoak, optikoak edo mekanikoak). (WIKIPEDIA)

**Goi mailako domeinu orokorra (gTLD).** Zenbait izen eta multi-erakunde ordezkatzeko dituen domeinu-zatia. Hauek dira batzuk: COM, NET, ORG, EDU, GOB, etab.

**Herrialdeentzako goi mailako domeinua (ccTLD).** Ingelesez, ccTLD 'coarch code top level domain' da. Domeinua sortzen den herrialdea identifikatzen duen domeinuaren zatia da.

**Interneteko domeinua.** Interneteko luzapena edo domeinua da: Webgunea identifikatzen duen izen bakarra eta zerbitzari batean sartzeko uzten duen IP zehatza jakin gabe.

Honetan datza Interneteko domeinuen izenen eta domeinu-izenen sistemaren asmo nagusia: sareko aktibo bakoitzaren IP helbideak itzultzea buruz ikasteko eta erraz bilatzeko terminoetara.

**Dropbox.** Plataforma anitzeko fitxategiak hodeian ostatatzeko zerbitzua da, eta Dropbox konpainia estatubatuarra gobernatzeko du. Zerbitzuak erabiltzaileei aukera ematen die fitxategiak biltegiatu eta linean eta ordenagailuen artean sinkronizatzeko, eta fitxategiak eta karpetak partekatzeko beste erabiltzaile batzuekin eta tabletekin eta mugikorrekin. Doako eta ordainpeko

bertsioak daude, eta bertsio bakoitzak zenbait aukera ditu. Bertsio mugikorra eskuragarri dago Android, Windows Phone, Blackberry eta IOSerako.

**e-Gobernua.** *e-Government*, e-Gobernua edo gobernu elektronikoa informazioaren eta jakintzaren teknologiak erabiltzea da, bai gobernuko barne-prozesuetan, bai administrazio publikoek herritarrei eta enpresei produktuak eta zerbitzuak eskaintzean.

Nagusiki, honako tresna hauek ditu oinarrian: atariak; *ERP*ak —administrazio publikoen eremuan *GRP* esaten zaienak—; *CRM*ak, hala nola sare sozialak eta komunitate birtualak; eta beste hainbat. Tresna horien bitartez, barne-prozesuen zein gizartearekiko prozesuen efizientzia eta eraginkortasuna hobetu nahi dira.

**Estandar irekia.** Honako baldintza hauek betetzen dituen estandarra: publikoa eta doan erabiltzeko modukoa izatea, edo kosturik badauka, ez eragozteko irispidea.

Erabiltzeko eta aplikatzeko, ez da jabetza intelektual edo industrialeko eskubiderik ordaindu behar.(18/2011 Legea, uztailaren 5ekoa, Justizia-administrazioan informazio- eta komunikazio-teknologien erabilera arautzen duena).

**Espedientea (Administrazio Publikoaren esparruan).** Administrazio publikoek erabiltzen duten tresna administratiboa, administrazio-egintza bat oinarritzeko behar diren agiriak jasotzen dituen.

**Espediente elektronikoa.** Administrazio-prozedura bati dagozkion agiri elektronikoen multzoa. (21/2012 Dekretua, otsailaren 21ekoa, Administrazio Elektronikoari buruzkoa).

**Facebook.** Sare sozialen doako webgunea, Mark Zuckerberg-ek sortua. Hasiera batean, Harvard Unibertsitateko ikasleentzako gunea zen, baina posta elektronikoaren kontu bat duen edonorentzat zabalik dago gaur egun. Erabiltzaileek egoera ekonomikoarekin, lantokiarekin edo eskualdearekin lotutako sare sozial batean baino gehiagotan har dezakete parte.

**Facebook Messenger.** Bat-bateko mezularitzako aplikazio honen bidez ahots-deiak eta bideo-deiak egin daitezke, bi pertsonaren zein gehiagoren artean. Android sistemako bertsioan SMS eta "Chat Heads" aplikazioak erabil daitezke. Funtzionaltasun bat gehitu diote, Messenger Rooms, bideotxata egiteko: 50 pertsona aldi berean aritzeko aukera ematen du.

**Faktura elektronikoa.** Paperezko fakturaren baliokide da, igorleak hartzaileari bitarteko elektronikoa eta telematikoa erabiliz transmititzen diona. 1496/2003 Errege Dekretuaren 6. artikulua faktura batek izan beharreko edukia arautzen du. Bada, errege dekretu horren arabera, faktura guztiek, bai paperean transmititzen direnek, bai formatu elektronikoan transmititzen direnek, eremu hauek izan behar dituzte nahitaez,

- Faktura-zenbakia
- Fakturaren data
- Igorlearen eta hartzailearen sozietatearen izena
- Igorlearen eta hartzailearen IFZ
- Igorlearen eta hartzailearen helbidea
- Eragiketen azalpena (zerga-oinarria)
- Zerga-tasa
- Zerga-kuota
- Zerbitzuaren data (fakturarenaz bestelakoa bada)

Araua betetzeko, eta, horrenbestez, faktura elektronikoa eta paperean egiten denak legeko balio bera izan dezaten, faktura jasotzen duen agiri elektronikoa baldintza hauek bete behar ditu: faktura batek nahitaez izan beharreko eremu guztiak izan behar ditu, ziurtagiri aitortu batean oinarritutako sinadura elektronikoa aurreratuen bidez egon behar du sinatuta, eta alderdi bien adostasuna jaso transmititu behar da ordenagailu batetik bestera.



**Faxa.** Idatziak edo grafikoak telefono-linearen bidez urrutitik transmititzeko aukera ematen duen sistema.

**Data eta ordu ofiziala.** Administrazio edo erakunde bakoitzaren erregistro elektronikoa epeak zenbatzeko erabiltzen dituen data eta ordua; erregistro horrek bere osotasuna bermatzeko beharrezkoak diren segurtasun-neurriak eduki beharko ditu, eta erraz ikusteko eta erabiltzeko modukoa izan.

Administrazio Elektronikoaren arloan Elkarreraginetarako Eskema Nazionala arautzen duen urtarrilaren 8ko 4/2010 Errege Dekretuaren 15.2 artikulua adierazten du data eta ordua Armadaren Errege Behatokiarekin sinkronizatuta egongo direla, urriaren 23ko 1308/1992 Errege Dekretuan legezko orduari buruz aurreikusitakoa betez.

**Feed.** (*Web Feed, Web iturria* edo *Web kanala*). Web-edukiak birzabaltzeko bitartekoa. Harpidedunei informazio eguneratua emateko erabiltzen da. Web-orri baten edukiak *Feed* baten bitartez birzabaltzen direnean, erabiltzaileek harpidetza egiteko aukera daukate, azken berriak jaso ahal izateko. Programa agregatzaileak erabiltzen dira toki beretik harpidetutako Feed-etara iristeko. Oso erabiliak dira, bai Interneteko blogetan, bai eta prentsa elektronikoan ere.

**Sinadura digitala.** Agiri baten sinadura digitala sortzeko, HASH funtzio izeneko algoritmo bat aplikatzen zaio agiriaren edukari, eta, hurrena, sinadura-algoritmoa gehitzen zaio, gako pribatu baten bitartez. Sinadura digitalaren softwareak zenbait alderdi egiaztatu behar ditu, hala nola:

- Sinatzailearen ziurtagiri digitala indarrean dagoen.
- Sinatzailearen ziurtagiri digitalaren errebokazioa (OCSP bidezko nahiz CRL bidezkoa izan daiteke).
- Denbora-zigilua ba ote duen.

HASH funtzioa algoritmo bat da, euskarri digitalean sinatu behar diren datuen laburpen-balio bat kalkulatzeko aukera ematen duena. Norabide bakarrean funtzionatzen du, hau da, laburpen-balioetik abiatuta jatorrizko datuak kalkulatzeko ezinezkoa da. HASH funtzioa agiri bati aplikatzen zaionean, testua zehatz-mehatz identifikatzen duen zenbaki bat ematen du funtzioak. Zenbaki hori testuari erantsiz gero, hartzaileak funtzioa aplika dezake berriro, eta funtzioaren emaitza eta hark jaso duena bat datozen egiaztatu. Dena den, horrelako eragiketak ez dituzte erabiltzaileek berek egiten, baizik eta software bat erabiltzen da, HASH balioa kalkulatzeko funtzioa eta ondorengo egiaztatapena automatizatzen dituena.

**Sinadura elektronikoa.** Eskuzko ohiko sinadura ordeztzeko aukera ematen duten prozedura teknikoaren eta juridikoaren multzoa, lehen bertaratuta egin behar izaten ziren izapideak telematikaren bidez egin ahal izateko sortua.

Sinadura elektronikoaren plataformaren laguntzaz identifikatzen eta autentifikatzen dira, bai herritarrak eta enpresak, bai eta Funtzio Publikoko langileak eta egoitza elektronikoak ere.

Orobat, herritarrek eta administrazio publikoetako langileek agiriak sinatzeko egin beharreko eragiketak sinadura elektronikoaren plataformaren funtzioen artean sartzen dira.

Funtzio horiek soluzio bakarrarekin betetzen dira merkatu barruan. Hala ere, administrazioek beste soluzio osagarri batzuk ere erabiltzen dituzte sarri, hala nola sinadura-eragiketen kudeaketa errazten duen soluzioa, zeinak izenpetzeko zain dauden agiri guztiak bistartzeko eta, behar izanez gero, loteka izenpetzeko (sinaduren karpeta) aukera ematen baitu.

Sinadura elektronikoa. Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen 3. artikulua arabera, modu elektronikoan dagoen datu-multzoa; beste batzuekin batera edo haiei lotuta jasotako datuak dira, eta sinatzailea identifikatzeko erabil daitezke. (12352 11/2007 LEGEA, ekainaren 22koa, Herritarrek Zerbitzu Publikoetan Sarbide Elektronikoa izateari buruzkoa).

**Sinadura elektronikoa aurreratua.** Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen 3. artikulua arabera, sinatzailea identifikatzeko bidea ematen duen eta sinatutako datuetan gerora egin den edozein aldaketa antzemateko bidea ematen duen sinadura elektronikoa; modu bakar batean baino ez dago lotuta sinatzailearekin eta dagozkion datuekin, eta sinatzaileak berak bakarrik kontrola ditzakeen bitartekoekin sortutakoa da. (12352 11/2007 LEGEA, ekainaren 22koa, Herritarrek Zerbitzu Publikoetan Sarbide Elektronikoa izateari buruzkoa).

**Sinadura elektronikoa aitortua.** Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen 3. artikulua arabera, aitortutako ziurtagiri batean oinarrituta dago, eta sinadura gauzatzeko dispositibo seguru baten bidez sortzen da.

**Flickr.** Lineako argazkiak eta bideoak biltzeko, ordenatzeko, bilatzeko, saltzeko eta partekatzeko aukera ematen duen webgunea. Argazkiak etiketatzeko eta beste erabiltzaile batzuen irudiak arakatzeko eta iruzkintzeko tresnen bitartez irudiak administratzeko ahalmena dauka, eta horrexetan datza Flickr-en arrakasta.

Flickr-ek bi bertsio ditu: bata, doakoa, eta bestea, ordainpekoa, 'PRO' izenekoa. Gaur egun, doako kontuen harpidedunek hilean bi bideo eta 100 MB argazki deskarga ditzakete; 'PRO' kontuen harpidedunek, berriz, mugarik gabeko biltegi-espazioa eta banda-zabalera daukate.

**Foroa.** Internetez ari garela, foroa lineako eztabaidei eta iritziei leku egiten dien web-aplikazio bat da. *Mezuen foroa*, *iritzi-foroa* eta *eztabaida foroa* ere esaten zaio.

**Friendfeed.** *Feed*-agregatzailea, sare sozialen (*Facebook*), bookmark sozialeko weben (*Delicious*), blog eta mikroblogen (*Blogger* eta *Twitter*), eta *RSS/Atom Feed*-aren eguneratzeak kontsolidatzen dituena. Erabiltzaileek informazio-fluxu hori erabil dezakete *RS Feed*-ak sortu eta adiskideekin partekatzeko eta komentatzeko. *Friendfeed*-en helburua, bere webaren arabera, web garrantzitsuenaren edukia transformatea da, eta, horretarako, sare soziala erabiltzen du informazio interesgarriak bilatzeko. Erabiltzailea pertsona bat, enpresa bat nahiz erakunde bat izan daiteke.

**FTP –File Transfer Protocol–.** Fitxategien Transferentziarako Protokoloa, bezero-zerbitzari arkitekturan oinarritua. Bezero-ekipamendu batetik zerbitzari batera konekta daiteke, bertatik fitxategiak deskargatzeko edo bertara fitxategiak bidaltzeko, edozein dela ere ekipamendu bakoitzean erabiltzen den sistema eragilea.

**Edukien kudeatzailea.** (*CMS – Content Management System*). Edukiak kudeatzeko sistema programa bat da, parte-hartzaileek edukiak batez ere web-orrietan sortzeko eta administratzeko euskarri bat (*framework*) sortzeko aukera ematen duena. Datu-base bat baino gehiago kontrolatzen dituen interfaze moduko bat da, eta hor egoten da gunearen edukia. Sistemak aukera ematen du edukia eta diseinua bereiz erabiltzeko. Horrela, edozein unetan edukiarik gunearenaz bestelako diseinua eman dakioke, edukiarik berriro formatua eman beharrik gabe, eta, gainera, aukera ematen die editore bati baino gehiagori gunean edukia erraz eta kontrolpean editatu ditzaten. Adibide bat: editore batzuek sisteman kargatzen dute edukia, eta eduki hori maila goragoko beste batean ere (direktorioan) kargatuta geratzen da, jende guztiak ikusteko moduan.

**Formularioen kudeatzailea.** Administrazio elektronikoen plataforman formularioak egitea, gordetzea, aurkeztea eta erabiltzea errazten duten tresnen multzoa da. Formularioa funtsezko atala da interesdunek erregistroari eskabideak, idatziak eta komunikazioak aurkeztu eta bidal diezazkieten.

**GIS (Geographic Information System, informazio geografikoko sistema).** Erreferentzia espazial bati lotuta dauden eta mundu errealetik datozen datuen sorta zabalak antolatzeke, biltegiatzeko, manipulatzeko, aztertzeke eta modelizatzeke hainbat osagai (erabiltzaileak, hardwarea, softwarea, prozesuak) biltzen eta erlazionatzen dituzten tresnen multzoa; sistema

honi esker, erabakiak modu eraginkorragoan hartzeko bide ematen duten alderdi sozial eta kulturalak, ekonomikoak eta ingurugiroari lotutakoak implementa daitezke.

Zentzu hertsiagoan, geografikoki erreferentziatuta dagoen informazioa integratzeko, biltegitratzeko, editatzeko, aztertzeko, partekatzeko eta erakusteko gai den edozein informazio-sistema da GIS. Eta, zentzu zabalagoan, erabiltzaileei kontsulta interaktiboak sortzeko, informazio espaziala aztertzeko, datuak eta mapak editatzeko eta eragiketa horien guztien emaitzak erakusteko aukera ematen duten tresnak dira GISak.

**Google Analytics.** Web-tresna analitiko honek informazio multzokatua ematen du web orrietako trafikoari buruz: ikustaldiak, bisitarien portaera eta elkarrizketak. Marketin digitalean erabiltzen da.

Era askotako txostenak eman ditzake: erabiltzaile jakinen jarraipena; erabiltzaile-segmentu jakinen errendimendua; lineako marketin-kanpainen emaitzak; saioak trafiko-iturrien arabera; errebote-tasak; saioen iraupena; bisitatutako edukiak; elkarrizketak (e-commerce-rako). (WIKIPEDIA)

**Google +.** Google Inc-ek zuzentzen duen sare soziala, 2011. urtean merkaturatua. Funtzio hauek ditu, besteak beste: argazkiak edo egoeren eguneratzeak argitaratzea stream-ean edo interesetan oinarritutako komunitateei; harreman mota desberdinak zirkuluetan elkartzea (soilik "lagunak" eduki ordez); berehalako talde-mezuak bidaltzea; mezu eta bideoen txatak egitea (Hangouts deitzen zaie); ekitaldien berri izatea; kokalekua monitorizatzea; eta argazkiak editatzea eta hodeian biltegitratutako album pribatueta kargatzea.

**Google Drive.** Googleren fitxategiak ostatzeko zerbitzua. Erabiltzaile bakoitzak doako 15 gigabyte ditu bere artxiiboak gordetzeko; kopuru hori handitu daiteke, eta, horretarako, zenbait ordainketa-plan daude. Webgunearen bidez eskura daiteke ordenagailuetatik, eta Android eta IOSerako aplikazioak dituzte, zeinek aukera ematen baitute dokumentuak eta kalkulu-orriak editatzeko. (Wikipedia).

**Hashtag.** Metadatu-etiketa da, sare sozialetako zerbitzuetan eta mikroblogintza-zerbitzuetan erabiltzen dena erabiltzaileek erraz aurki ditzaten gai jakin baten inguruko edo eduki jakineko mezuak. Erabiltzaileek hashtag-ak sortzen dituzte hitz edo edozein esaldi baten aurrean (tarterik gabe) traola ("#") karakterea ipinita, mezua testu nagusiaren barruan zein amaieran. Norbaitek hashtag horren bilaketa egiten badu, etiketa hori duten mezu guztiak agertzen zaizkio.

Iturria: Arimetrics. <https://www.arimetrics.com/glosario-digital/hashtag>

**Kaskadako estilo-orria (CSS).** Markatze-lengoaia batean idatzitako dokumentu egituratu baten aurkezpena definitzeko eta sortzeko erabiltzen den diseinu grafikoko lengoaia. Sarri erabiltzen da web-dokumentuen eta HTML-n edo XHTML-n idatzita dauden erabiltzaile-interfazeen diseinu bisuala ezartzeko; lengoaia hau edozein XML dokumenturi aplikatu dakiokete, tartean XHTML, SVG, XUL, RSS eta beste. Aukera ematen du estilo ez-bisualak ere aplikatzeko, hala nola estilo-orri auditiboak.

**Home Page (Startpage, Front Page, Main Web).** Webgune baten hasierako orria edo orri nagusia. Eskuarki, *index.htm(l)* du izena, baina beste izen batzuk ere erabiltzen dira, hala nola *index.php*, *index.asp*, eta abar. Bestelakoak dira nabigazio-hizkuntza edo pasahitz bat eskatzen duten hasierako orriak, horrelako orriei *azal* esaten zaie-eta.

**http.** http baliabideak (Hypertext Transfer Protocol – hipertestua transferitzeko protokoloa).

**https.** http-a, ssl-en (Secure Sockets Layer) oinarritua. Leku segurua. Hipertestua transferitzeko protokolo segurua, zeina erabiltzailearen eta hura konektatzen den web-zerbitzariaren arteko komunikazioen segurtasuna bermatzeko erabiltzen baita.

**Aurkibide elektronikoa.** Espediente elektronikoen bateko dokumentu elektronikoen zerrenda, kasuan-kasuan administrazio, organo edo erakunde jarduleak izenpetua. Aurkibide elektronikoen helburua espediente elektronikoen osotasuna bermatzea da, eta, beharrezkoa

den bakoitzean, hura berreskuratzeko aukera ematea. (18/2011 Legea, uztailaren 5ekoa, Justizia-administrazioan informazio- eta komunikazio-teknologiaren erabilera arautzen duena).

**Azpiegitura eta zerbitzu komunak.** Tresna operatiboak dira, aukera ematen dutenak zerbitzu berriak garatzeko eta hedatzeko, eta lehendik dauden zerbitzuen elkarreragingarritasuna bermatzeko; horretarako, erlazio multilateralekoak diren eta administrazio-arloen premia komunak asetzen dituzten bitartekoak sortzen dituzte. Azpiegitura eta zerbitzu komunak dira, esate baterako, Espainiako administrazio publikoen komunikazio-sarea, Europa barneko sTESTA sarea, eta ziurtagiri elektronikoak egiaztatze plataformak.(18/2011 Legea, uztailaren 5ekoa, Justizia-administrazioan informazio- eta komunikazio-teknologiaren erabilera arautzen duena).

**Inika.** Hodeian ikasteko eta kudeatzeko sistema bat da, eta erabil daiteke Lehen Hezkuntzako, Eskolaurreko, DBHko, Batxilergoko, Lanbide Heziketako eta Helduen Heziketako zentroetan, bai eta hizkuntza-akademietan eta musika-eskoletan ere. Sistema malgu bat da non hezkuntza-komunitate osoak, familiek, irakasleek eta ikasleek parte hartzen duten.

**Instagram.** Argazkiak eta bideoak igotzeko sare soziala eta aplikazioa, Kevin Systromek eta Mike Krieger-ek 2010ean sortua. Aukera ematen du alde batetik argazki-efektuak aplikatzeko, hala nola iragazkiak, markoak, antzekotasun termikoak, oinarri konkaboak azpiko guneak eta retro koloreak, eta bestetik argazkiak sare sozial horretan bertan edo beste batzuetan (Facebook, Tumblr, Flickr eta Twitter) partekatzeko. Aplikazioaren bereizgarrietako bat da itxura karratua ematen diela argazkiei, Kodak Instamatic eta Polaroid kameraren omenez.

**Integritatea.** Informazio-aktiboa baimenik gabe ez aldatzea helburu duen propietatea edo ezaugarria.(18/2011 Legea, uztailaren 5ekoa, Justizia-administrazioan informazio- eta komunikazio-teknologiaren erabilera arautzen duena).

**Internet.** TCP/IP protokolo estandarra erabiltzen duten ordenagailu-sareen multzoa, mundu osoan erabiltzaile askori zerbitzua ematen diena. Sareen sare bat da, milioika sare dituen - pribatuak, publikoak, akademikoak, negozioetakoak eta gobernutarrak, tokikoak zein globalak-, sare elektroniko eta optikoen teknologia-matrize zabal baten bidez lotuak.

Internetek informazio- eta zerbitzu-baliabide ugari biltzen ditu; hauexek dira garrantzitsuenak: World Wide Webeko (www) hipertextu-dokumentu interkonektatuak eta posta elektronikoari euskarria emateko egitura.

**Elkarreragingarritasuna.** Informazio-sistemek eta, ondorioz, horietan oinarritzen diren prozedurek daukaten gaitasuna datuak partekatzeko eta euren artean informazioa eta ezagutza trukatzeko. (12352 11/2007 LEGEA, ekainaren 22koa, Herritarrek Zerbitzu Publikoetan Sarbide Elektronikoa izateari buruzkoa).

**Antolaketa-elkarreragingarritasuna.** Elkarreragingarritasunaren dimentsio honek hauxe adierazten du: erakundeek -eta, orobat, erakunde horiek beren helburuak betetzeko baliatzen dituzten prozesuek- beren zerbitzuen gainean hitzartutako helburuak lortzeko elkarlanean aritzeko daukaten gaitasuna.(18/2011 Legea, uztailaren 5ekoa, Justizia-administrazioan informazio- eta komunikazio-teknologiaren erabilera arautzen duena).

**Elkarreragingarritasun teknikoak.** Elkarreragingarritasunaren dimentsio honek hauxe adierazten du: informazioaren teknologiaren sistemen eta zerbitzuen arteko erlazioa. Honako alderdi hauek hartzen dira kontuan: interfazeak, interkonektatzea, datuen eta zerbitzuen integrazioa, irisgarritasuna eta segurtasuna, eta antzeko beste batzuk. (18/2011 Legea, uztailaren 5ekoa, Justizia-administrazioan informazio- eta komunikazio-teknologiaren erabilera arautzen duena).

**Ikusitako orriak (Google Analyticsen arabera).** Webgune batean bisitatu diren orrialdeen guztizko kopurua, errepikatutako orrialdeak zenbatuta.

**Ikusitako orri bakarrak (Google Analyticsen arabera).** Webgune batean ikusitako orrialde desberdinen kopurua.

**Intranet.** Erakunde baten barruko sarea, Interneten berariazko protokoloen arabera diseinatua eta garatua. Sare bakartua izan daiteke, Interneti konektatu gabea.

**iOS Apple (sistema eragilea).** iOS Apple Inc multinazionalaren sistema eragile mugikor bat da. Hasieran iPhone-rako garatu zen (iPhone OS), eta gero, iPod touch eta iPad gailuetan erabili izan da. Aplikazioak ez du uzten iOS instalatzen hirugarrenen hardwarean.

iOS 14 sistema eragilearen azken bertsioak iOS 13.1 ordezkatu du, erabiltzaileen esperientzia hobetzeko helburu nagusia duelarik. Aldaketa garrantzitsuak dakartza, besteak beste, kanpoko memoriak Sistemaren artxiboak izeneko app-arekin erabiltzeko aukera ematea.

**IoT. Gauzen Internet.** Elkarrekin konektatuta dauden gailuak edo sistemak dira; askotan, gailu "adimendun" edo sistema "adimendun" deitzen zaie. Datuak biltzen eta trukatzeko dituzte, eta urrutetik monitorizatu edo kontrola daitezke Internet bidez, software bidez edozein konputagailutan, smartphone-tan edo interfazeen bidez (hormen jarritako kontrolak).

**Issuu.** Sareko zerbitzu honek aukera ematen du material digitalizatua modu errealista eta pertsonalizatu batean ikusteko, hala nola liburuak, dokumentuak, aldizkariak, zenbakiak, egunkariak eta beste bitarteko inprimatu batzuk. Isuak argitalpenen esparruan ematen duen zerbitzua aldera liteke Flickr-ek argazkiak partekatzeko ematen duenarekin eta YouTube-k bideoak partekatzeko ematen duenarekin.

Gune honetara igotzen den materiala web-nabigatzaile baten bitartez ikusten da, eta argitalpen inprimatu baten ahalik eta antz handiena izateko moduan eginda dago; Issuuren formatuari esker, bi orrialde aldi berean ikus daitezke (liburu edo aldizkari ireki bat balitz bezala) eta orrialdea mugimenduarekin pasatu daiteke. Nahiz eta Issuuko dokumentuak sarean ikusteko diseinatuta egon, haien kopia bat gorde daiteke.

**LinkedIn.** Enpresei, negozioei eta enpleguari begira 2003an sortutako komunitate soziala. Erabiltzaile bakoitzak nahieran erakusten ditu bere lan-esperientzia eta trebetasunak, eta, haien profileen oinarrituta, webguneak harremanetan jartzen ditu milioika enpresa eta enplegatu.

**Locking (Blokeoa).** Fitxategi bateko sarbidea mugatzen duen mekanismoa. Une jakin batean, erabiltzaile edo sarbide-prozesu bakarrari uzten dio sartzen dena delako fitxategian.

**Gunearen mapa (edo web-mapa).** Bilatzaileen eta erabiltzaileen eskura dauden webgune bateko orrialdeen zerrenda.

**Segurtasun-neurriak.** Informazio-sistemak izan ditzakeen arriskuetatik babesteko xedapenak, sistemaren segurtasun-helburuak ziurtatzeko hartuak. Neurriak hainbat eratakoak izan daitezke: prebentzio-neurriak, disuasio-neurriak, babes-neurriak, detekzio- eta erreazio-neurriak eta berreskuratze-neurriak, adibidez. (18/2011 Legea, uztailaren 5ekoa, Justizia-administrazioan informazio- eta komunikazio-teknologiaren erabilera arautzen duena).

**Bitarteko elektronikoa.** Agiriak, datuak eta informazioak sortu, gorde edo transmititu ditzakeen mekanismo, instalazio, ekipo edo sistema; horien artean daude komunikazio-sare ireki edo mugatuak, esate baterako, Internet, telefonia finkoa eta mugikorra edo beste batzuk. (12352/11/2007 LEGEA, ekainaren 22koa, Herritarrek Zerbitzu Publikoetan Sarbide Elektronikoa izateari buruzkoa).

**Bat-bateko mezularitza (Instant Messaging).** Bi pertsonaren edo gehiagoren arteko komunikazioa denbora errealean (testu-mezuak, ahots-mezuak, fitxategiak, irudiak edo bideoak trukatzeko edo deiak edo bideo-deiak egitea), denak aldi berean plataforma berean konektatuta daudela.

Komunikazioa PCen artean, PCen eta sakelako telefonoen artean zein sakelako telefonoen artean egin daiteke. Beste euskarri batzuk ere erabili daitezke. Sakelako gailuetako aplikazioak eta plataforma anitzeko aplikazioak erabiltzen dira, eta aplikaziorik behar ez duten web zerbitzuak ere bai.

**Metadatuak.** Beste datu batzuk definitzen eta deskribatzen dituen datua. Aplikazioaren arabera, hainbat metadatu mota daude. (18/2011 Legea, uztailaren 5ekoa, Justizia-administrazioan informazio- eta komunikazio-teknologiaren erabilera arautzen duena).

**Dokumentuak kudeatzeko metadatuak.** Dokumentuak sortzea, kudeatzea eta erabiltzea ahalbidetzen duen informazio egituratua edo erdiegituratua. Kudeaketako metadatuak dokumentuak identifikatzeko, autentifikatzeko eta kontestualizatzeko balio dute, bai eta dokumentu horiek sortzen, kudeatzen, mantentzen eta erabiltzen dituzten pertsonak, prozesuak eta sistemak identifikatzeko, autentifikatzeko eta kontestualizatzeko ere. (18/2011 Legea, uztailaren 5ekoa, Justizia-administrazioan informazio- eta komunikazio-teknologiaren erabilera arautzen duena).

**Microblogging (Nanoblogging).** Erabiltzaileei mezu laburrak (140 karaktere inguru), eskuarki testu soilekoak, bidaltzeko eta argitaratzeko aukera ematen dien zerbitzua. Hainbat aukera daude mezuak bidaltzeko: webguneak, SMSak, bat-bateko mezularitza eta *ad hoc* aplikazioak.

Mezu berriak erabiltzaileen profilararen orrian erakusten dira, eta mezu horiek jasotzea aukeratu duten beste pertsona batzuei ere berehala bidaltzen zaizkie. Jatorrizko erabiltzaileak aukera du mezu horiek bere lagunei baino ez bidaltzeko, edo jende guztiari sarbidea emateko, azken hori izaten da-eta aukera lehenetsia.

Honako hauek dira zerbitzu nagusiak: *Tutudio, Twitter, Plurk, Identi.ca, Jaiku, Tumblr, Pownce, Khaces, Picotea.com* eta *Xmensaje*.

Microblogging-a da *snack* kulturaren agerpen berriena eta ezagunena. *Snack* kulturak, hain zuzen ere, testuen laburtasunari eta erabiltzaileen mugikortasunari ematen die lehentasuna, eta sare birtualak bultzatzen ditu, indar hartzen ari den ingurune soziala osatzen duten aldetik.

**MMS (Multimedia Messaging System).** Telefono mugikorren artean multimedia mezuak bidaltzeko diseinatutako mezularitza-sistema.

**Moodle.** Irakasleei, hezkuntza-administrazioari eta ikasleei eduki eta zerbitzu hezigarriak sortzen eta kudeatzen laguntzeko diseinaturiko ikaskuntza-programa.

**Sofistikazio elektronikoen maila.** Honen bidez neurtzen da erabiltzaileek, enpresek edo administrazioek Internet bidez zenbateraino exekuta ditzaketen webguneek edo Internet erabiltzen duten beste euskarri batzuek (APPak...) eskaintzen dituzten zerbitzuak, prozedurak edo izapideak. Ohikoa da zerbitzu, prozedura edo izapide berberak kanal desberdinetatik (elektronikoak eta ez-elektronikoak) exekutatu ahal izatea; hori dela eta, sofisticazio elektronikoen mailak Interneti ematen dio lehentasuna beste kanalen aldean.

- 9 sofistikazio maila bereizten dira, zeinak sekuentzialak eta baztertzailak baitira:
- A) Ez dago eskaintzarik ez webguneen bidez ez Internet erabiltzen duten beste euskarri batzuen bidez.
  - 0) Ez dago eskaintzarik ez webguneen bidez ez Internet erabiltzen duten beste euskarri batzuen bidez.
  - B) Informazioa
    - 1) Webgunean eta Internet erabiltzen duen euskarrian zerbitzuaren, prozeduraren edo izapidearen izendapena soilik agertzen da.
    - 2) Izendapenaz gain, beste zenbait informazio ere ematen dira: beharrezko dokumentazioa, izapidetzeko urratsak, kanalak, etab.
  - C) Formularioen deskarga: norabide bakarreko interakzioa
    - 3) Hasierako formularioa edo eskaera deskargatzeko aukera ematen du
    - 4) Formularioetako batzuk deskargatzeko aukera ematen du
    - 5) Beharrezko formulario guztiak deskargatzeko aukera ematen du
  - D) Datuen online sarrera: bi norabideko interakzioa
    - 6) Datuen online sarrera
  - E) Erabateko izapidetze elektronikoa

- 7) Erabateko izapidetze elektronikoa
- F) Izapidetze proaktiboa
- 8) Izapidetze proaktiboa

**Sofistikazio telematikoaren maila.** webguneen edo Internetara erabiltzen duten beste euskarrien (APPak...) bidez eskainitako zerbitzuek, prozedurek edo izapidetek herritarrei, enpresei edo beste administrazioei erabiltzeko aukera-maila, erakunde publikoetara joan gabe, kanal elektronikoa –Internet edo ez elektronikoa –faksa, telefonoa edo ohiko posta erabiliz. Zerbitzu, prozedura edo izapide berberak kanal ezberdinetatik, elektronikoa ala ez elektronikoa, egiteko aukera egotea ohikoa denez gero, sofisticazio telematikoaren mailak Interneti ematen dio lehentasuna, eta bigarrenik, kanal ez elektronikoei (faksa, telefonoa edo ohiko posta), gainontzekoen aurrean.

**WAI arauak (Web Accessibility Initiative arauak).** Webguneak diseinatzeko eta garatzeko jarraibideak, W3C-k gomendatuak desgaitasunen bat duten pertsonen web-erabiltzeko sarbidea izan dezaten.

**Jakinarazpen elektronikoa.** Jakinarazpen elektronikoa arau eta protokoloei jarraituz, interesdunei komunikazio idatziak eta mezuak bidaltzeko aukera ematen duen sistema. Sistemak, alde batetik, jakinarazpenaren abisua bidali behar dio hartzaileari, eta, bestetik, jakinarazpenak irakurtzeko sarbide elektronikoa eskaini behar du. Sistemak jasota utzi behar du erabiltzaileak jakinarazpenak hartu dituela, haietarako sarbidea izan duela, eta irakurri egin dituela.

**Kanal anitzeko bulegoa/plataforma.** Erakunde bateko administrazio-atal berezia, zerbitzuak gutxienez hiru kanalen bitartez eskaintzen dituen: aurrez aurre, telefono bidez eta web bidez.

**Open Data.** Mundu osorako proiektu honen helburua da datuak eta informazioa herritarrentzat, enpresentzat edo administrazioentzat irekita egotea, edonork eskuratu, zabaltu eta berrerabiltzeko, murriztapen teknologikorik ez egoteko, guztien eskumenekoak izateko, integritateari eusteko eta diskriminaziorik ez aplikatzeko moduan.

**Open Government Data (administrazio publikoen datu irekiak).** Gobernuak kontrolaturiko elkarte publikoek edo erakundeek ekoizten edo agintzen dituzten informazio eta datuak, modu proaktiboan dibulgatuak; gero, eskuragarri jartzen dira eta edonork erabili, berrerabili edo zabaltu ditzake.

**Ordainketa telematikoa.** Aplikazio elektronikoa baten bitartez pertsona fisiko edo juridiko baten kontu korrontetik kontu mugatu batera egiten den transferentzia.

**Ordainketa-pasabidea.** Izapide jakin batzuetan lineako ordainketak egiteko aukera ematea du helburu. Horretarako, plataformak, besteak beste, egoitza eta sinadura elektronikorekin integratuta egon behar du, eta zenbait banketxerekin akordioa eginda egon behar da.

**Orrialdeak Saioko (Google Analyticsen arabera).** Saio batean ikusitako orrialdeen batez bestekoa.

**PDA. (Personal Digital Assistant).** Eskuzko gailu elektronikoa. Hasiera batean, agenda elektronikoa gisa diseinatu zen (egutegia, kontaktuen zerrenda, ohar-bloka eta oroigarriak), idazketa ezagutzeko sistema eta guzti. Gaur egun, horrelako gailuek ordenagailu batek egiten dituen funtzioetako asko egin ditzakete (filmak ikusi, agiriak sortu, jokoak, posta elektronikoa, Interneten nabigatu, audio-fitxategiak erreproduzitu, eta abar), baina badute abantaila bat: eramangarriagoak dira.

**Kanal-orotasuna (Administrazio publikoetan).** Administrazio eta administratuen arteko interakzio-sistema bat da, zeinetan berdin da zer diren administratuek, hau da, berdin da pertsona fisikoak, juridikoak edo beste entitate publiko batzuk diren. Existitzen diren kanal guztiak integratzen ditu (presentziala, telefono bidezkoa, posta elektronikoa, web-aplikazioak, APPak, sare sozialak...), zerbitzu, prozedura edo tramite bat kudeatzeko; are gehiago, kudeaketa-prozesuko une desberdinetan, erabaki daiteke kanala aldatzea, eta beste bat edo batzuk erabiltzea.

Ez da **kanal-aniztasuna** bezalakoa. Izan ere, kanal-aniztasunean, administrazioek hainbat kanal jartzen dituzte administratuen eskura, baina, tramite edo kudeaketa bat hasten denean, beti segitu behar da kanal beretik, edo, kasu batzuetan, nahiz eta administrazioek hainbat kanal eduki, kanal jakin bat finkatzen dute erabiltzaile zehatz batzuentzat.

**Kontratatzailearen profila.** Administrazioen web-orrian txertatutako aplikazioa, administrazio-kontratuei buruzko informazioa argitaratzen duena. Informazioa lizitazio-iragarkiei, kontratazioko baldintza-agiriei eta behin-behineko adjudikazioei buruzkoa izaten da. Datu horiek guztiak entitate interesdunen eskura jartzen dira —enpresa lizitatzaileren eskura, batez ere—, eta, horretarako, sarbide erraz bat eskaintzen zaie, kontratugintzaren gardentasuna ziurtatzeko.

**Kontratazio publikoaren plataforma elektronikoa.** Administrazioetako kontratazio publikoaren informazio eta kudeaketa partzial edo osorako gune bakarra da. Kontratazioari buruzko informazioa trukatzeko nodo zentral bat da —sektore publikoko kontratatzaileen eta lizitatzaileren lehiarako *merkatu-plaza* moduko bat—, informazioaren gizartearen tresnak osorik edo partzialki baliatuz funtzionatzen duena.

Estatistika honetan (ESPE-2010), kontratazio publikoaren plataforma elektronikoa bat dagoela jotzen da, baldin eta, kontratatzailearen profilean jasotako informazioa (lizitazio-iragarkia, baldintza-agiriak eskuratzeko aukera, eta behin-behineko adjudikazioen argitalpena) eskaintzeaz gainera, eskaintzak ingurune elektronikoa berean euskarri digitalean egiteko aukera ere ematen bada.

**E-administrazioaren plataforma.** Kudeaketa publiko edo pribatuko euskarri teknologikoak dira, hala webgune independente batean daudenak —ostalari anizkoitza— edo mendeko batean daudenak —ostalari inkrustatua—. Euskarri hauei esker, erakunde publikoek, teknologia bateratu batekin eta batzuetan kanpo-kudeaketa bakar edo partekatuarekin, beren zerbitzuak, prozedurak, izapideak edo edukiak diseinatzen, programatzen eta eskaintzen dituzte kanal telematikoen bidez.

Plataforma hauek bat etor daitezke atari batekin, atari bateko atal batekin edo atari bat baino gehiagotako gune espezifikoekin. Plataforma hauen helburua da herritarrei, enpresei edo erakunde publikoei zerbitzuak ematea eta izapideak egiten laguntzea.

**SMS plataforma.** Telefonía mugikorreko operadoreekin egindako konexioen bitartez eduki handiko SMS eta MMSak bidaltzeko, hartzeko, tratatzeko eta kudeatzeko aukera ematen duten sistema informatikoak.

Sarean sartzeko edozein teknologia (GSM, CDMA, TDMA, iDEN, UMTS-3G) nahiz konexio-mota (WAP, GPRS, EDGE, IP) erabiltzeko aukera eskaini behar dute. SMS plataformek zerbitzu hauek eskaintzen dituzte, besteak beste: premium zerbitzuak (berrien bidalketa eta eduki orokorrak); alertak; eta SMSen bidalketa masiboa, Push izenekoa, zeina berrespenak egiteko, bisitak oroitarazteko, kontsultak egiteko, aldaketen berri emateko, publizitatea egiteko, eta abarretarako erabiltzen baita.

**Ataria.** Informazio-, lotura- eta zerbitzu-kopuru handiko web orri bat edo orri batzuk, edozein internautaren premiak ase ditzakeena. Oro har, atariak zerbitzu hauek eskaintzen dituzte: direktorioak, posta eta abar. Normalean badu 'Home' bat, eduki, zerbitzu edo izapideak sailkatzeko asmoz.

**Interneteko ataria (Sektore Publikoaren Araubide Juridikoaren urriaren 1eko 40/2015 Legearen arabera).** Interneteko ataria esaten zaio administrazio publiko, elkarte publiko edo zuzenbide publikoko erakunde baten titulartasuneko den sarbide-puntu elektronikoa. Sarbide-puntu honi esker, Internet bidez eskura daiteke argitaratutako informazioa, eta, kasuan-kasuan, dagokion egoitza elektronikora ere jo daiteke.

**Erreferentziako ataria.** Entitate batek webgune baten titularrak baino gehiagoren titularrak bada, Webgune Nagusia sailkatuko da erreferentziako atari gisa, hura edukiz gero; webguneak atari bat baino gehiago badu, hasierako Etxeko Orria duena aukeratuko da. Entitateak ez badu



Webgune Nagusirik eta atari ostalari bat edo gehiago erabiltzen baditu, zerbitzu, prozedura, izapide eta eduki gehien dituen aukeratuko da.

**Administrazio-prozedura.** Negozio-prozesu baten edo espediente baten oinarri diren eragiketen logika definitu bat duten eta faseka egituratuta dauden izapideen multzoa. Espediente baten tratamendu osoa identifikatzen du, espedientea hasten denetik amaitzen den arte. Prozedurak, jeneralean, araudi batean oinarritzen dira, kanpoan (alderdi batek eskatuta) nahiz barruan (ofizioz) hasten dira, eta eragina izaten du kanpoan.

**Nabigazio-sakontasuna.** Web baten barruan, orri nagusitik beste orri jakin batera iristeko egin beharreko klik-kopurua.

**Sarbide-puntu elektronikoa.** Interneteko domeinu batean batuta dauden web-orrien multzoa; horren helburua da pertsona batzuen beharrian bereziak konpontzeko baliabide eta zerbitzu batzuetarako irispidea eskaintzea edo erakunde publiko baten informaziora eta zerbitzuetara irispidea eskaintzea, modu erraz eta integratuan. (12352 11/2007 LEGEA, ekainaren 22koa, Herritarrek Zerbitzu Publikoetan Sarbide Elektronikoa izateari buruzkoa).

**Sarbide orokorra.** Herritarrek, Estatuko Administrazio Orokorrarekiko eta haren organismo publikoekiko harremanetan, beraren bitartez iritsi ahal izango dituzte informazio eta zerbitzu baliagarri guztiak. Sarbide orokor horretan, herritarrek eskuratu ahal dituzten zerbitzuen zerrenda bat izango da, bai eta zerbitzu horietara sartzeko bidea ere. Sarbide hori Estatuko Administrazio Orokorraren eta haren organismo publikoen gainerako sarbide elektronikoen koordinaturik egon beharko da. (12352 11/2007 LEGEA, ekainaren 22koa, Herritarrek Zerbitzu Publikoetan Sarbide Elektronikoa izateari buruzkoa).

**Sare sozial birtualak.** Pertsonak, erakundeak eta beste entitate batzuek osatutako gizarte-egitura. Sare sozial birtualak osatzen dituztenak elkarrekin konektatuta daude —dela harremanen bat dutelako (laguntasuna, ahaidetasuna, interes erkideak, truke ekonomikoak, sexu-harremanak), dela sinesmenak, jakintza eta prestigioa partekatzen dutelako— eta, bete-betean ez bada ere, IKT tresnak erabiltzen dituzte, bai egitura sortzeko, bai eta egitura garatzeko ere. Zerbitzu gehienak webean oinarritzen dira batez ere, eta hainbat bide eskaintzen dute erabiltzaileek elkarri eragin diezaieten, hala nola TXATA, mezularitza, posta elektronikoa, bideokonferentzia, hizketa bidezko txata, fitxategien erabilera partekatua, blogak, eztabaida-taldeak, denda birtuala, eta abar.

**Sare sozialetako kontua.** Erabiltzaile bati sare sozial batean egokitutako espazio birtuala, informazioa argitaratzeko eta partekatzeko.

**Kontratisten erregistroa.** Administrazioaren kontratazioarako tresna osagarria, Administrazioarekin kontratuak egiten dituzten edo egiteko moduan dauden enpresen datu garrantzitsuenak biltzen dituen.

**Hirugarrenen erregistroa.** Aplikazio honek erabiltzaileei aukera ematen die beren banku-datuak kontsultatzeko, aldatzeko eta haiei alta emateko, betiere finantza-erakundeak sistema hori erabiltzen badu. Zerbitzu hau erabiltzeko, erabiltzaileak identifikatuta egon behar du. Horretarako, onartuta dauden ziurtagiri digitaletako bat erabil daiteke.

**Erregistro elektronikoa.** Bitarteko telematikoen bidez transmititzen diren eskabideak, idatziak eta komunikazioak jasotzeko eta bidaltzeko eraturako erregistroak dira, eta urteko egun guztietan 24 orduan zabalik daude.

Honako hauek dira erregistro elektronikoaren funtsezko egitekoak: denbora-erreferentzia jasotzea, sarrera/irteeraren idazpena egitea, informazio-aurrezpenaren datuak gordetzea, eta erregistro-zenbakia eta aurrezpen-data jasotzen duen hartu-agiri bat itzultzea.

Erregistroak beste funtzio batzuk ere bete ditzake, hala nola denbora-zigilua ezartzea denbora-erreferentzia lortzeko, erregistroan bertan aurrezketutako agiriak bitarteko elektronikoaren bidez erkatzea/konpultsatzea, eta Administrazio osorako erregistro bakar gisa funtzionatzea.

**Ordezkarrien erregistro elektronikoa.** Aplikazio honetan, interesdunek beste pertsona batzuei erakunde publikoen aurrean elektronikoki beren izenean jarduteko ematen dieten ordezkariak kudeatzen da.

**Gordailu elektronikoa.** Datu eta dokumentu elektronikoak eta haien metadatuak gorde eta administratzen diren artxibo zentralizatua.

Eskemako elementu garrantzitsuena da dokumentu elektronikoaren bizi-ziklo osoa estaliko duen gordailu elektronikoa bat sortzea, bulegoko artxibo konbentzionalaren osagarria izango dena eta haren funtzio berberak izango dituena.

Dokumentu elektronikoak modu fidagarrian biltegitzeko aplikazio espezifiko baten bitartez inplementatzen da.

**RSS (RDF Site Summary edo Rich Site Summary).** XMLn kodifikatutako web-iturrien formatuen multzoa. Harpidedunei informazio eguneratua maiz bidaltzeko erabiltzen da. Formatuak nabigatzaile baten beharrik gabe edukia banatzeko aukera ematen du, eta, horretarako, RSS edukia irakurtzeko diseinatutako software bat erabiltzen da (*agregatzailea*).

RSSren bitartez, web-orri interesgarrien informazio eguneratua oso erraz jaso daiteke ordenagailuan bertan nahiz lineako web-orri batean (RSS irakurgailu baten bidez), orrietara banan-banan sartu beharrik izan gabe. Informazio hori automatikoki eguneratzen da. RSS berriak jaso ahal izateko, orriak RSS zerbitzua erabilgarri eduki behar du, eta, horrez gainera, RSS irakurgailu edo agregatzaile bat izan behar du.

**Egoitza elektronikoa.** Egoitza elektronikoa herritarrek baliabide dezaketen helbide elektronikoa bat da, telekomunikazio-sareen bitartez eskainia; helbide elektronikoa hori administrazio publiko batena edo erakunde publiko edo zuzenbide publikoko entitate batena edo batzuen da –zein bere eskumenen barruan–.

Egoitza elektronikoa bat ezarri gero, titularraren arduraren izango da haren bidez jaso daitezkeen zerbitzuak eta informazioa osoak, egiazkoak eta eguneratuak izatea.

Administrazio publiko bakoitzak zehaztuko ditu egoitza elektronikoek izan behar dituzten baldintzak eta tresnak, printzipio hauek betez: gardentasuna, publikotasun ofiziala, erantzukizuna, kalitatea, segurtasuna, baliagarritasuna, irisgarritasuna, neutraltasuna eta elkarreragingarritasuna. Nolanahi ere, egoitzaren titularrak identifikatzeko modua bermatu behar du, baita iradokizunak eta kexak aurkezteko erabil daitezkeen baliabideak ere.

Egoitza elektronikoek komunikazio seguruak bermatzen dituzten sistemak eduki behar dituzte, baldin eta beharrezkoak badira.

Egoitza elektronikoetan informazioak, zerbitzuak eta transakzioak argitaratzen direnean, irisgarritasun- eta erabilgarritasun-printzipioak bete behar dira, horri buruz ezarritako arauekin bat etorri; gainera, estandar irekiak baliatuko dira, eta, hala badagokio, baita herritarren artean erabilera hedatua duten beste batzuk ere.

Egoitza elektronikoek webguneak autentifikatzeko ziurtagiri aitortuak edo kalifikatuak edo balio bereko bitartekoak erabiliko dituzte identifikatzeko eta bereko komunikazio seguruak bermatzeko. (40/2015 Legea, urriaren 1eko, Sektore Publikoaren Araubide Juridikoarena).

**Denbora-zigilua.** Denbora-zigiluaren bidez, bitarteko elektronikoak erabiliz egindako edozein eragiketaren edo transakzioaren data eta ordua egiaztatzen du konfiantzazko hirugarren batek.

**SEM. (Search Engine Marketing).** Merkatoteknia Interneten: web orri bateko edukia sustatzen da, ikusgarriagoa izan dadin eta bistarago ager dadin bilaketa-tresnen emaitzen artean. SEMen barruan honako atal hauek daude: bilaketa-tresnak optimizatzea (Search Engine Optimization, SEO); klik bidez ordaintzea (PPC); publizitatea testu-iragarkien zein irudi-iragarkien bidez (Search Advertising, SEA); bilaketa-tresnetan eskaintzen diren gainerako atal eta zerbitzu guztiak.

**SEO. (Search Engine Optimization).** Bilaketa-tresnak marketinerako modu eraginkorrean erabiltzeko plan teknikoa garatzeko prozesua da. Bi elementu egon ohi dira: SEO onpage (web orrian bertan) eta SEO offpage (kanpoan). Ikuspegi teknikotik, SEOn bidez bermatzen da web orri bat ondo indexatuta egotea bilaketa-tresnetan: gako-hitzak, edukia eta estekak.

Iturria: Arimetrics. <https://www.arimetrics.com/glosario-digital/seo>

**Aholkularitza telematikoaren zerbitzua.** Zerbitzu honen bidez, erabiltzaileari laguntza edo aholkularitza ematen zaio modu interaktiboan, kanal telematikoetatik.

**Egiaztapen-zerbitzua.** Zerbitzu hau pertsona fisiko edo juridikoentzat da, eta aukera ematen du hala paperezko dokumentuak nola elektronikoak benetakoak direla eta osorik daudela egiaztatzeko.

**Zerbitzu digitala (Informazioaren Gizarteko eta Merkataritza Elektronikoko Zerbitzuei buruzko uztailaren 11ko 34/2002 Legearen arabera).** Informazioaren gizarteko zerbitzua da, ulertua Informazioaren Gizarteko eta Merkataritza Elektronikoko Zerbitzuei buruzko uztailaren 11ko 34/2002 Legearen eranskineko a) letran jasotako zentzuan.

['Informazioaren gizarteko zerbitzuak' edo 'zerbitzuak': zerbitzuek normalean kostua dakarte, eta urrunetik, bide elektronikoz eta hartzaileak berak eskatuta ematen dira.

Informazioaren gizarteko zerbitzuaren barruan, hartzaileek ordaintzen ez dituzten zerbitzuak ere sartzen dira, baldin zerbitzu horiek zerbitzu-emailearen jarduera ekonomikoaren barruan sartzen badira.

Honako hauek dira, besteak beste, informazioaren gizarteko zerbitzuak, jarduera ekonomiko diren neurrian:

- 1.- Ondasunak edo zerbitzuak bide elektronikoz kontratatzea.
- 2.- Bitarteko elektronikoen edo merkatu eta saltoki birtualen bidez enkanteak antolatzea eta kudeatzea.
- 3.- Pertsona-taldeek sareko erosketak kudeatzea.
- 4.- Merkataritza-komunikazioak igortzea.
- 5.- Bide telematikoa erabiliz informazioa ematea.

Ez dira informazioaren gizarteko zerbitzutzat hartuko arestian aipatutako ezaugarriak betetzen ez dituzten zerbitzuak; honako hauek, batez ere:

- 1.- Ahozko telefoniaren, faxaren edo telexaren bidez emandako zerbitzuak.
- 2.- Posta elektronikoen bidez edo komunikazio elektronikoko antzeko beste bitarteko baten bidez informazioa trukitzea, bitarteko horien erabiltzaileen jarduera ekonomikoarekin zerikusirik ez duten helburuekin.
- 3.-Telebistaren irratihedapeneko zerbitzuak, Kontseiluaren urriaren 3ko 89/552/EE Direktiba Espainiako ordenamendu juridikora ekartzen duen uztailaren 12ko 25/1994 Legearen 3.<sup>a</sup>) artikuluan aipatzen direnak, ia eskatu ahalako bideoak barne (89/552/EE Zuzentaraua, hain zuzen ere, Estatu kideek telebistaren irratihedapeneko jardueren gainean hartutako lege-, erregelamendu- eta administrazio-mailako xedapen batzuk koordinatzeari buruzkoa da).
- 4.- Soinuaren irratihedapeneko zerbitzuak.
- 5.- Teletestua eta antzeko beste zerbitzu batzuk, hala nola telebista-plataformen bitartez eskaintzen diren programazio-gida elektronikoenak.

(Iturria: Diccionario de Conceptos y Términos de la Administración Electrónica 6. bertsioa. 2020ko urrikoa. Ogasun Ministerioa Ekonomia Gaietako eta Transformazio Digitaleko Ministerioa)

**Zerbitzu publikoa.** Administrazio publiko baten titulartasunpekoa den eta araubide juridiko berezia duen giza baliabideen eta baliabide materialen antolaketa baten bidez herritarrei modu erregular eta konstantean emandako zerbitzu teknikoa (Fernando Garrido Falla <sup>2</sup>).

---

<sup>2</sup> Garrido Falla, Fernando [El concepto de servicio público en Derecho español](https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=17240)

Universidad Complutense. Madrid. Revista de Administración Pública. Núm. 135. Septiembre-diciembre 1994  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=17240> [20190312]

**Zerbitzu publiko telematikoa.** Herritarren edo erakunde ofizial nahiz pribaturen baten interesak zaintzeko eta premiak asetzeko helburua duen zerbitzu publikoa da, eta, helburu hori betetzeko, kanal telematikoak erabiltzen ditu fase edo egiteko batzuetan edo guztietan.

**Saioa / Bisita (Google Analyticsen arabera).** Webgune batean aldi jakin batean gertatzen diren elkarreraginen multzoa. Garrantzitsua da gogoratzea Google Analyticsen saioak 30 minutukoak direla, besterik adierazi ezean.

**Sinadura elektronikoko sistema.** Sinadura elektronikoa sortzean esku hartzen duten elementuen multzoa. Ziurtagiri elektronikoan oinarritutako sinadura elektronikoaren kasuan, gutxienez honako hauek osatzen dute sistema: ziurtagiri elektronikoak, euskarriak, irakurgailuak, sinadurarako erabilitako aplikazioak eta sinatutako agiriaren hartzaileak erabilitako interpretazio eta egiaztapen sistemak. (12352 11/2007 LEGEA, ekainaren 22koa, Herritarrek Zerbitzu Publikoetan Sarbide Elektronikoa izateari buruzkoa).

**Ikaskuntza kudeatzeko sistema (learning management system edo LMS).** Web-zerbitzari batean instalatutako softwarea, erakunde edo erakunde baten prestakuntza ez-presentzialeko (edo lineako hezkuntzako) jarduerak administratzeko, banatzeko eta kontrolatzeko erabiltzen dena. Funtsean, inplikaturako agenteen (lineako ikaslea eta irakaslea) arteko espazio- eta denbora-asinkronia ahalbidetzen du, eta, neurri txikiagoan, denbora-sinkronia. (Wikipedia)

**Ikastetxeen kudeaketa-sistema.** Ikastetxeen zeregin akademikoak eta administratiboak sinplifikatzea eta automatizatzea helburu duen softwarea edo plataforma. Espazio horiek, besteak beste, irakasle-lana errazten dute eta familiekiko komunikazioa hobetzen dute.

**Informazio-sistema.** Baliabide multzo antolatu honen bitartez, informazioa jaso, biltegitatu, prozesatu edo tratatu, mantendu, erabili, partekatu, zabaldu, eskuragarri jarri, aurkeztu edo transmititu daiteke. (18/2011 Legea, uztailaren 5ekoa, Justizia-administrazioan informazio- eta komunikazio-teknologien erabilera arautzen duena).

**Kontratazio-sistema dinamikoak.** Ohiko erabilerako hornidurak eta zerbitzuak eskuratzeko, bete-betean baliabide elektronikoak erabiliz gauzatzen diren kontratazio-prozedurak. Horrelako prozedura batek lau urte iraun dezake gehienez, eta, epe horretan, enpresa interesdun guztiak har dezakete parte, baldin eta hautaketa-irizpideak betetzen badituzte, eta hautaketa-irizpideen arabera eskaintza indikatibo bat aurkezten badute.

**Gune segurua https: http-a, ssl-en (Secure Sockets Layer) oinarritua.** Hipertestua transferitzeko protokolo segurua, erabiltzailearen eta hura konektatuta dagoen web-zerbitzariaren arteko komunikazioen segurtasuna bermatzeko erabiltzen dena.

**Saioaren/bisitaren batez besteko iraupena (Google Analyticsen arabera).** Saio guztien guztizko iraupena (segundoetan) zati saio-kopurua.

**SKYPE.** Skype software jabedun bat da eta Microsoft-ek banatzen du, izen bereko konpainia erosi eta gero. Internet bidez mezu idatziak, ahots-komunikazioak eta bideokonferentziak (VoIP) egiteko aukera ematen du. Skypeko kodea eta protokoloa itxita daude eta aplikazioaren pribatiboak dira, baina doan deskarga daiteke webgune ofizialetik aplikazio exekutagarria. Skypeko erabiltzaileek doan hitz egin dezakete elkarren artean. (Wikipedia)

**SMS (Short Message Service).** Telefono mugikorrek duten zerbitzua, mezu laburrak bidaltzeko aukera ematen duena. Mezu horiei *testu-mezu* ere esaten zaie, eta telefono mugikorren, telefono finkoen eta eskuzko beste gailu batzuen artean bidali daitezke mezu horiek. SMS, hasiera batean, GSM telefonia mugikor digital estandarraren osagai gisa diseinatu zen, baina, gaur egun, sare-mota askotan (are 3G sareetan ere) eskuragarri dago.

**SoundCloud.** Musikarientzako sare soziala, musika banatzeko kanalak eskaintzen dituena. Start My Song edo Songpull sare sozialen antzeko zerbait da, baina kasu honetan ideia da amaituta dagoen musika erakustea, entzuteko prest dagoena. SoundCloud plataformak abestia eta soinu-uhina aztertzen ditu, entzuten ari den edonork aukera izan dezan, audioaren une jakin batean, bere iruzkina egiteko. (Wikipedia).

**SRS (Sare Sozialen Guneak).** Sare sozial area grafo baten edo gehiagoren bitartez irudika daitekeen egitura bat da. Grafo horiek nodoz eta ertzez osatuta daude: nodoek pertsonak irudikatzen dituzte, eta ertzek, berriz, pertsona horien arteko harremanak. *MySpace*, *Facebook*, *Cyworld*, *Twitter*, *Meeterh* eta *Bebo* sareek milaka pertsona erakarri dituzte, eta haietako asko egunero erabiltzen dituzte gune horiek. Sare sozialen lehen gune ezaguna, *SixDegrees.com* izenekoa, 1997an jarri zen abian, eta erabiltzaileei aukera ematen zien profilak, lagunen zerrendak eta lagunen lagunen zerrendak sortzeko.

**SSL (Secure Sockets Layer, Konexio seguruen Geruza).** Datuak komunikatzeko protokoloa, *Netscape*-k garatua agiri pribatuak Interneten bidez transmititzeko. SSL-k sistema kriptografikoa erabiltzen du, datuak enkriptatzeko bi gako dituena: gako publiko bat, partekatu edo publikatu daitekeena, eta gako pribatu edo sekretu bat, mezua hartzailerak baino ezagutzen ez duena. Interneteko gune askok SSL erabiltzen dute erabiltzailearen isilpeko informazioa lortzeko, hala nola kreditu-txartelaren zenbakia lortzeko. Konbentzios, SSL erabiltzen duten guneen helbideak (URLak) *https* letrez hasten dira, *http* letrez hasi beharrean.

Berriki, *IETF*-k *TLS* izendatu du protokolo hau. Badira alde txiki batzuk SSL 3.0 eta TLS 1.0 bertsioren artean, baina, funtsean, protokoloa berdina da.

**Streaming. Multimediako edukien emanaldia.** Zuzeneko emanaldia edo etengabeko emanaldia (ingelesez, streaming) -sekuentzien bidezko transmisioa, etengabeko irakurketa, etengabeko hedapena edo etengabeko deskarga ere esaten zaiona- multimediako edukien banaketa digitala da, ordenagailu-sare baten bidezkoa, eta erabiltzaileak produktua erabiltzen du deskargatzen den bitartean. "Emanaldi" hitzak etenik gabe ibiltzen den korrante jarraitua esan nahi du, zehazki, audio edo bideo bidezko hedapena.

Internet bidezko emanaldia aurrez grabatua izan daiteke, edo alde aurretik grabatutako edukia izan dezake, esaterako, eskatutako film bat edo bideo bat. Emanaldia zuzenean ere egin daiteke, hau da, gertaeraren baten edukia Internet bidez denbora errealean zabaldu daiteke, gertatu ahala alegia; adibidez, kontzertu bat edo telebista-kate baten seinalea. Zuzeneko emanaldiak bideo eta audioko grabazio-iturri bat, edukiaren kodetzaila bat, editore bat eta edukia banatzeko sare bat behar ditu, emanaldia erabiltzaileei helarazteko. (Wikipedia)

**Enkante elektronikoa.** Bitarteko elektronikoez egindako eskaintzak hautatzeko prozedura, lizitatzailerak beharrezko eskaintzen prezioak berrikusteko eta kontratazio-baldintzetako parametro kuantifikagarriak aldatzeko aukera ematen diena. B2B-ren (*Business to Business*) aplikazioa.

**Iragarki-taula elektronikoa.** Egoitza elektronikoaren zerbitzu honekin, Administrazioaren ekitaldiak eta jakinarazpenak argitaratu daitezke.

**Koordenatu-txartela.** Segurtasun-tresna hau PINaren edo segurtasun-gakoaren gehigarria da, eta urrutiko zerbitzuen bitartez funtsak mugitzeko edo produktu eta zerbitzuak kontratatzeko eragiketak egiteko eskatu ohi da.

**Teams (Microsoft).** Bat-bateko mezularitzako aplikazio hau lanerako pentsatuta dago. Beraren bidez bideo-deiak egin daitezke, fitxategiak gorde daitezke eta taldean lan egin daiteke fitxategi horiek kudeatzen. Gainera, beste aplikazio batzuk integratzeko aukera ematen du.

**Telefonia mugikorra.** *Telefonia zelular* ere esaten zaio. Bi elementu osatzen dute, funtsean: komunikazio-sare (edo telefonia mugikorrekoko sare) batek, eta sare horretara sartzeko aukera ematen duten terminalek (edo telefono mugikorrek).

**Telefonia.** Telekomunikazioko gailua, seinale akustikoak seinale elektriko bidez urrutitik transmititzeko diseinatua.

**Telegram.** Internet bidezko mezularitza-zerbitzua, Nikolai eta Pavel Durov anaiek garatua (haiek sortua da VK sare soziala ere). Hasieran, sakelako telefonoetarako erabili zen, eta urtebete gerora, berriz, hainbat plataformatarako. Mezuak (testuak, dokumentuak edo bestelakoak) XMPP arkitektura famatuarekin bidali ordez MTProtorekin bidaltzean datza.

**Teleizapidetza.** Bide telematikoak erabiltzen dituen edozein izapide (halakotzat hartuko dira bide elektronikoak, posta elektronikoa, telefonoa, faxa edo posta arrunta). Nolanahi ere, saihestu egin behar du pertsona fisikoa edo juridikoa erakunde izapidegilearen egoitzara joatea.

**Teletestua.** Testu erako informazio-zerbitzua, telebista-seinalearekin batera igortzen dena. Telebista egokiak behar dira zerbitzua eskuratzeko. Nolanahi ere, 1990etik aurrera saltzen diren telebista gehienek badute zerbitzu hau.

**Lurreko telebista digitala edo LTDa.** Mugimenduzko irudiak eta soinua (telebista) seinale digital baten (kodetze bitarraren) eta lurreko errepikagailu-sare baten bidez transmititzea.

**Izapidetze proaktiboa.** Aldez aurretik erregistratutako informazioan oinarrituta eta aurretik finkatutako eskubideetatik eta betebeharretatik eratorriak izanik, administrazioek zerbitzua, prozedura edo izapidea betetzen dute, herritarrek, enpresek edo beste administrazioek parte hartu gabe.

**Izapidea.** Berezko nortasuna duen izapidegile bakar batek faseka garatzen dituen jardueren edo egitekoen multzoa. Honako alderdi hauei buruzko informazioa jasotzen da:

- 1.- Informazio-sarrerak eta –irteerak
- 2.- Erabiltzaile arduraduna.
- 3.- Hasiera-data eta amaiera-data.

Izapideak prozedura bakoitzaren tratamenduak dira. Izapide garrantzitsuenak kontrol-mugarri bihurtzen dira prozeduran.

**Gardentasuna.** Administrazio publikoaren arloan herritarrei gobernuaren eginkizun guztien berri ematean datza gardentasuna. Horrela, jakinaren gainean egonda, berekin zerikusia duten erabakietan fidagarritasunez parte har dezakete herritarrek. Gardentasunaren bidez, administrazioaren esku utzitako boterearen parte bat bueltan emango zaie herritarrei eta, ondorioz, erakunde publikoak eratzen lagunduko eta parte hartuko dute.

**Eratortitako trafikoa.** Sare soziala ez den beste webguneren batetik datorren trafikoa.

**Zuzeneko trafikoa.** Erabiltzaileak izena zuzenean bilatzailean idatzi duen saioak webgune batean sartzeko.

**Trafiko soziala.** Sare sozialen bidez webgune batera datorren trafikoa.

**Trazabilitatea.** Trazabilitatearen bidez neurtzen da sistema informatiko batek zenbaterainoko gaitasuna daukan berak denboran zehar kudeatutako informazioak izan dituen aldaketen historia eta sistema horretan aritu edo sartu diren pertsonen edo beste sistema informatiko batzuen historia erreproduzitzeko. Administrazioaren ikuspegitik, pertsona fisiko edo juridiko baten jarduketak soil-soilik pertsona fisiko edo juridiko horri egotzi ahal izatean datzan propietate edo ezaugarriari esaten zaio trazabilitatea.

**Tuenti.** Espainian 2006an sortutako sare soziala. Hasieran pribatua zen, eta, bertara sartzeko, beharrezkoa zen kideren baten gonbidapena jasotzea, baina, 2011tik aurrera, erregistroa zabalik dago erabiltzaile guztientzat. Aukera ematen du norberaren profila sortzeko, beste erabiltzaile batzuk lagun gisa gehitzeko eta mezuak trukatzeko. Erabiltzaileek, gainera, antzeko interesak dituzten beste orrialde batzuekin bat egin dezakete, ekitaldiak kudea ditzakete eta argazkiak nahiz bideoak igo ditzakete.

**Twitter.** *Microblogging*-eko sare sozialaren zerbitzua, Jack Dorsey-k sortua, erabiltzaileei gehienez 140 karaktereko testuak, *tweet* izenekoak, bidaltzeko eta irakurtzeko aukera ematen diena. Mezu hauek bi modutan bidal daitezke: *Twitter*-en webgunearen bidez, eta SMS (*Short Message Service* delakoaren) bidez. Mezuak SMS bidez bidaltzeko, telefono mugikorra erabil

daiteke, bat-bateko mezularitzako programak, eta are hirugarrenen edozein aplikazio ere, hala nola *Twidroid*, *Twitterrific*, *Tweetie*, *Facebook*, *Twinkle*, *Tweetboard* edo *TweetDeck*.

Mezu berri horiek erabiltzaileen profilaren orrian erakusten dira, eta berriak jasotzea aukeratu duten beste pertsona batzuei ere berehala bidaltzen zaizkie. Jatorrizko erabiltzaileak aukera du mezu horiek bere lagunei baino ez bidaltzeko, edo jende guztiari sartzen uzteko, azken hori izaten da-eta aukera lehenetsia.

Erabiltzaileek Twitter-eko orritik jaso ditzakete berriak, bat-bateko mezularitzaren, SMS-ren, RSS-ren eta posta elektronikoaren bitartez. Berriak SMS-ren bitartez jasotzeko aukera oraindik ez dago eskuragarri herrialde guztietan, eta, zerbitzua eskatzeko, konfirmazio-kode bat bidali behar da atzerriko zenbaki batera.

**Erabilerraztasuna (Usability).** Erabilerraztasuna software batek erabiltzailearentzat baldintza jakin batzuetan ulertteraza, ikaserraza, erabilerraza eta erakargarria izateko daukan ahalmena da (ISO/IEC 9126). Pertsonak tresna jakin bat nahiz helburu zehatz bat lortzeko fabrikatutako edozein objektu erabiltzeko daukaten erraztasuna. Beste batzuetan, berriz, erabilerraztasunaz ari garenean, objektu baten ustezko eraginkortasunaren azterketaz ari gara.

**Administrazio elektronikoaren erabiltzailea.** Datuak edo baliabideak erabiltzeko baimena duen pertsona edo prozedura. Erabiltzaile fisiko baten identifikaziorik gabe datuetara edo baliabideetara iristeko aukera ematen duten prozesuak ere erabiltzaile direla joko da. Iturria: 1720/2007 Errege Dekretua, abenduaren 21ekoa, Datu pertsonalak babesteari buruzko abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoa garatzen duen araudia onartzen duena.

**Erabiltzaile aktiboa (Google Analyticsen arabera).** Azken egunean, azken 7 egunetan, azken 14 egunetan edo azken 30 egunetan webgunean saioa hasi duen erabiltzaile bakarra.

**Erabiltzailea (webgunearena. Google Analyticsen arabera).** Webgune jakin bateko bisitari bakarra. Pertsona batek nabigatzailea, ordenagailua edo gailua aldatzen badu, Google Analyticsek uste du erabiltzaile berri bat dagoela. Bisitarien artean pertsona fisikoak zein botak sar daitezke.

**Erabiltzaile berria (webgunekoa. Google Analyticsen arabera).** Webgune jakin bat lehen aldiz bisitatzen duen bisitari bakarra.

**Erabiltzaile errepikaria (webgunearena. Google Analyticsen arabera).** Webgune jakin bat gutxienez behin baino gehiagotan bisitatu duen bisitaria.

**Sinadura edo zigilu elektronikoaren balidazioa.** Sinadura edo zigilu elektroniko baten baliozkotasuna egiaztatu eta berresteko prozesua da. Iturria: Regulation (EU) No 910/2014 of the European Parliament and of the Council of 23 July 2014 on electronic identification and trust services for electronic transactions in the internal market and repealing Directive 1999/93/EC.

**Leihatila bakarra. (One stop shop).** Herritarrek Administrazio Publikoan xede jakin batekin egin beharreko izapide desberdinak instantzia edo organismo bakar batean biltzea da. Leihatila bakarrak baimenak, akreditazioak, baliabideak edo zerbitzuak lortzeko ordainketak eta prozedura ofizialak arintzeko sortu dira, herritarrek eta enpresek administrazioen egiturak eta organigrama konplexuak eragindako sakabanaketa espazialaren ondorioak nozi ez ditzaten.

Leihatila bakarrak edo espazio komunak: Hainbat administrazioak akordio bidez erabakitako informazio, izapide eta zerbitzuetara irispidea izateko herritarrek erabil ditzaketen baliabide edo kanalak (bulego integratuak, telefono bidezko arreta, Interneteko orriak eta beste batzuk). (12352 11/2007 LEGEA, ekainaren 22koa, Herritarrek Zerbitzu Publikoetan Sarbide Elektronikoa izateari buruzkoa).

**URL.** URL —ingelesezko Uniform Resource Locator-en siglak— baliabideen kokatzaile uniforme bat da, edo hobeto ulertzeko, nabigatzailetik sareko edozein baliabide erraz aurkitzeko edo atzitzeko aukera ematen du.

**Vimeo.** Bideoetan oinarritutako Interneteko sare soziala, InterActiveCorp (IAC) konpainiak 2004ko azaroan argitara atera zuena. Publizitaterik gabeko bideo-plataforma bat da, New York hirian du egoitza, eta bideoak bistartzeko zerbitzuak ematen ditu.

Webguneak aukera ematen du bideo digitalak partekatu eta gordetzeko, eta erabiltzaileek bideoak iruzkindu ditzakete haien orrietan. Erabiltzaileak alde aurretik erregistratu behar dira bideoak igotzeko, haien profila sortzeko, abatarrak kargatzeko, iruzkinak egiteko eta gogokoak dituzten bideoen zerrendak eratzeko. (Wikipedia).

**WAP (*Wireless Application Protocol*).** (Haririk Gabeko Aplikazio Protokoloa). Haririk gabeko komunikazioek erabiltzen dituzten aplikazioetarako nazioarteko estandar irekia.

**WEB.** *World Wide Web* delakoa (amarauna/mundu-sare erraldoia) informazioa banatzeko sistema da, lotuta dauden eta Interneten bitartez eskura daitezkeen hipertestu eta hipermedietan oinarritzen dena. Web-nabigatzaile batek aukera ematen du testua, irudia, bideoak nahiz bestelako multimedia-edukiak izan ditzaketen orriez osatutako webguneak bistartzeko, eta, orobat, webgune horietan hiperestekak erabiliz nabigatzeko.

**WEB orria.** Web-orri bat (*Interneteko orri* ere esaten zaio) weberako egokitutako agiri elektronikoa bat da. Normalean, webgune baten parte izaten da. Web-orri baten ezaugarri nagusia hiperestekak dira, eta horixe da webaren funtsa.

Web-orri bat informazioak (testuak eta/edo multimedia-moduluak) eta hiperestekak osatzen dute nagusiki. Estilo-datuak edo datu horien loturak ere eduki ditzake orria nola bistaratu behar den zehazteko, eta aplikazio txertatuak ere izan ditzake, orri interaktibo bihurtzeko.

**Web 2.0.** Termino hau web teknologiaren garapenaren historiako bigarren balunaldia aipatzeko sortu zen. Erabiltzaileen komunitateetan oinarritzen da, eta zerbitzu-sorta berezia eskaintzen du, hala nola sare sozial birtualak, blogak, wikiak, eta folcsonomiak. Zerbitzu horiek, hain zuzen ere, komunitate edo sare sozial bateko erabiltzaileen lankidetzari eta informazio-truke arina eta eraginkorra sustatzen dute. Web 2.0-ri *web soziala* ere esaten zaio, lankidetzari eta eraikuntza sozialari ematen dion garrantziagatik. Web 2.0 terminoa Tim O'Reilly-rekin lotzen da, 2004an *O'Reilly Media Web 2.0* konferentzian egindako aipamena dela-eta.

**3.0 weba.** Pertsonen arteko interakzio honek helburu du nabigatzaileak gabeko hainbat aplikaziok erabiltzeko moduko edukiak sortzea eta adimen artifizialeko teknologiak, web semantikoa, web geoespaziala eta 3D weba sustatzea. 4.0 webera igarotzea dago; azken hori balioan, aktibo digitaletan, aktiboen lagapenean, konfiantza banatuan eta bitartekotzarik ezean oinarritzen da.

**Webgune lotua.** Sektore publikoko erakunde baten webgune lotuak dira:

Webgune nagusi gisa sailkatu ez direnak. Webgune lotuetara web nagusien bitartez sartzen da normalean, baina webgune lotuen URLa zeharo desberdina da.

Webgune lotuak, jeneralean, erakundeetako sail edo zerbitzu garrantzitsuenei dagozkie (Ogasuna, Kirolak, Garraioak, eta abar).

**Webgune konbentzionala.** Gai edo erakunde jakin bati buruzko web-orrien eta fitxategi elektronikoen multzoa. Ongietorria egiteko hasierako orri bat dauka, *Home Page* izenekoa, Interneteko domeinu-izen eta helbide espezifikoak dituena.

**Webgune ostatu-hartzailea.** Entitate apopiloaren ikuspegitik, Webgune ostatu-hartzaileaz hitz egingo da –Webgunea erabiltzen du baina horren titular izan gabe-.



**Webgune ostalaria / ostatu-emailea.** Sektore publikoko erakunde baten webgune ostatu-emaileak dira:

Beste erakunde publiko batzuen webak, erakunde ostatu-hartzailearen titulartasunpekoak diren edukiak, nahiz prozedurak nahiz zerbitzuak jasotzen dituztenak.

Gerta daiteke erakunde batek, web nagusia eta/edo web lotuaz gainera, web ostatu-emailea ere edukitzea.

Web ostatu-emaileak bi eratakoak izan daitezke: batzuetan, web ostatu-hartzailea beste web batean kokatzen da, jeneralean web ostatu-emailea ostatatzen den erakunde publikoaren webean (web txertatua). Beste batzuetan, berriz, erakunde batek beste web bat erabiltzen du bere zerbitzu elektronikoko batzuk edo guztiak ostatatzeko, eta web hori beste erakunde publiko nahiz enpresa pribatu batean ostatatzen edo /eta kudeatzen da.

**Webgune nagusia.** Sektore publikoko erakunde baten webgune nagusian gaudela ulertuko da, baldin:

- A) Erakundeak berak hala erabakitzen badu. Batzuetan, webgune ofiziala dela adierazten da.
- B) Webgunearen izena (hasierako orrialdeko nahiz URLko identifikazioa) erakundearen izen ofizialarekin bat badator edo oso antzekoa bada.
- C) Webgunearen eduki eta zerbitzu gehientsuenak eta garrantzitsuenak erakundearen jardueraren xedearekin zerikusia badute.

**Webgune publikoa.** Webgune bat zeinen domeinuaren jabetza erakunde publiko bat da.

**Webcast.** *Webcast* bat telebista-programa baten antzekoa da, baina Interneten bidez transmititzeko diseinatua.

**Webcasting.** *Webcasting*-a ekitaldi bat Interneten bidez zuzenean ematea da. Erabiltzaileek aukera daukate ekitaldiaren eduki guztietara sartzeko, bai eta aurkezleekin elkarreragiteko ere, ekitaldian bertan baleude bezala.

Horrela, bideo bat bistarazten da, non parte-hartzailearen jarduna ikus-entzun baitaiteke oso kalitate onarekin. Aldi berean, aurkezpena oinarritzeko nahiz indartzeko erabiltzen diren diapositibak nahiz bestelako elementuak ere ikus daitezke, bideoarekin eta audioarekin sinkronizaturik. Aurkezleak eta entzuleak ere elkarreragin dezakete, *FeedBack*, *Discussion*, *Polls* eta antzeko tresnen bitartez.

**Webinar.** Web eta seminario (mintegia) terminoekin sortutako neologismoa. Bideokonferentzia-aplikazio baten bidez (Zoom, Team, Google Hangouts, Cisco Webex, Microsoft Skype, Viber eta abar) egiten diren hezkuntza edo prestakuntzako saioak dira; audio eta bideo fitxategiak, dokumentuak eta aplikazioak (zenbait formatutan) denbora errealean bidaltzeko eta jasotzeko aukera ematen du.

Egokia da hitzaldiak, tailerrak edo mintegiak emateko, arreta berezia ipinita irakasleen eta ikasleen arteko elkarreraginean, galde-erantzunean aritzeko eta oharrak egiteko aukera ematen du eta.

**Webmaster.** Webgune bat kudeatzeaz arduratzen den pertsona.

**WhatsApp.** Mezuak SMS bidez doan bidaltzeko eta jasotzeko modua ematen duen plataforma askotarako mezularitza-aplikazioa. WhatsApp erabilgarri dago iPhoneen, BlackBerryren, Windows Phonen, Androiden eta Nokian, eta gailu horiek guztiak elkarrekin komunika daitezke. WhatsAppen erabiltzaileek, oinarritzeko mezularitza erabiltzeaz gain, taldeak sor ditzakete eta elkarri nahi adina irudi, bideo eta audio-mezu bidal diezazkiekete.

**Widget.** Aplikazio edo programa, widgets edo Widget Engine motor batek exekutatzen dituen fitxategi txikietan aurkeztu ohi dena. Bere helburuen artean, sarritan erabiltzen diren funtzioetarako sarbidea ematea eta ikusizko informazioa ematea daude. Ezinbesteko baldintza ez den arren, widgetak beste webgune batean 'txertatzeko' erabiltzen dira, widget berak erabiltzailearen eskura jartzen duen kodea kopiauz. (WIKIPEDIA)

**Wiki.** Webgune bat da, eta bertako orriak pertsona askok editatu ditzakete, web-nabigatzaile baten bidez. Partekatzen den testu bat sortu, aldatu eta ezabatu daiteke. Testuek edo Wiki-orriek titulu bakarrak dituzte. Wiki-orri baten titulua idatziz gero wikiaren toki batean, hitz hori web-lotura bihurtzen da.

**XHTML.** Hipertestu hedatua markatzeko lengoia. Oro har webean argitaratzen diren hipertestuzko dokumentu eta edukiak sortzeko erabiltzen da. HTML lengoiairen birformulazio bat da, XML estandararekin bateragarria, eta markatze-lengoaien familian sartzen da. XHTMLk bereizi egiten ditu edukia eta diseinua; hau da, batek ez dio besteari eragiten, eta zein bere aldetik alda daitezke. Nabigatzaileetarako ez ezik web-gailu baterako baino gehiagorako (sakelako telefonoak, gailu eramangarriak, PDAk, etab.) funtzionala izan dadin diseinatuta dago.

**Windows 10 Mobile (sistema eragilea).** Sistema eragileak nabarmen zatikatuta daudenez, Microsoftek 2015eko urtarrilean iragarri zuen Windows Phoneri baja emango ziola, Windows 10 Mobile izeneko sistema moldagarriago batean zentratzeko, plataforma mota guztietarako eskuragarri dagoena (telefono adimendunak, tabletak eta PCak).

**Windows Phone (sistema eragilea).** Windows Phone (laburtua WP) mugikorretarako sistema eragile bat da, Microsoftek garatua Windows Mobile-ren ondorengoa den aldetik. Aurrekoak ez bezala, enpresa-merkatu barik kontsumo-merkatu jotzen du. Windows Phoneren bidez, Microsoftek erabiltzaile-entzafaze berri bat eskaintzen du, bere zerbitzu aktiboetako batzuk jasotzen dituen.

**WWW (World Wide Web). Host.** Munduko Informatika Sarea haien artean loturik dauden hipertestu dokumentuen banaketa-sistema bat da, Internet bidez atzigarria dena.

**YouTube.** Bideoak kargatzeko eta partekatzeko aukera ematen duen gune elektronikoa. Edukia eskaintzeko, *YouTube*-k *Adobe Flash*-en oinarritutako lineako erreproduzitzale bat erabiltzen du. Arrakasta handikoa da, bideo pertsonalak erraz kargatzeko aukera ematen du eta. Filmen klipak, telebista-programak, musika-bideoak, eta *Videoblog* gisako eduki amateurak karga daitezke. YouTube-ko bideoetarako loturak blog eta gune elektroniko pertsonaletan ere ipini daitezke, API erabiliz edo HTML kodea txertatuz.

**Zoom Video (Zoom eta Zoom App).** Bat-bateko mezularitzako aplikazio honen bidez bideo-deiak eta bilera birtualak egin daitezke, PC, ordenagailu eramangarriekin, telefono adimendunarekin eta tabletarekin. Bideotxat zerbitzua eskaintzen du: 100 pertsona aldi berean gehienez, 40 minutuko mugarekin. Prestazio horiek hobetu nahi izanez gero, ordaindu egin behar da: 1.000 pertsona gehienez aldi berean eta 30 orduko muga.

