



**EUSKO JAURLARITZA**  
**GOBIERNO VASCO**

JUSTIZIA ETA HERRI  
ADMINISTRAZIO SAILA  
Zerbitzu Zuzendaritza  
*Estatistika Organo Espezifikoa*

DEPARTAMENTO DE JUSTICIA  
Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA  
*Dirección de Servicios*  
*Órgano Estadístico Específico*

**IVAP**

HERRI ARDURALARITZAREN  
EUSKAL ERAKUNDEA

# GLOSARIO DE TÉRMINOS SOBRE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

---

## ADMINISTRAZIO ELEKTRONIKOARI BURUZKO TERMINOEN GLOSARIOA

# ÍNDICE DE TÉRMINOS / TERMINOEN AURKIBIDEA

<a href="#">Accesibilidad Web</a>	<a href="#">Web irisgarritasuna</a>
<a href="#">Actuación administrativa automatizada</a>	<a href="#">Administrazioaren jardun automatizatua</a>
<a href="#">Alertas</a>	<a href="#">Alertak</a>
<a href="#">Aplicación</a>	<a href="#">Aplikazioa</a>
<a href="#">Aplicación de fuentes abiertas</a>	<a href="#">Iturri irekiko aplikazioa</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="#">Blog</a>	<a href="#">Blog</a>
<a href="#">Blogosfera</a>	<a href="#">Blogosfera</a>
<a href="#">Canales</a>	<a href="#">Kanalak</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 elektroniko aitortua</a>
<a href="#">Contenido web</a>	<a href="#">Web-edukia</a>
<a href="#">Contenido web libre</a>	<a href="#">Web-eduki librea</a>
<a href="#">Contenido web abierto</a>	<a href="#">Web-eduki irekia</a>
<a href="#">Copia electrónica</a>	<a href="#">Kopia elektronikoa</a>
<a href="#">Delicious</a>	<a href="#">Delicious</a>
<a href="#">Diálogo competitivo</a>	<a href="#">Lehia-elkarrizketa</a>
<a href="#">Dirección electrónica</a>	<a href="#">Helbide elektronikoa</a>
<a href="#">Dirección URL</a>	<a href="#">URL helbidea</a>
<a href="#">Documento electrónico</a>	<a href="#">Agiri elektronikoa</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="#">Facebook</a>	<a href="#">Facebook</a>
<a href="#">Factura electrónica</a>	<a href="#">Faktura elektronikoa</a>
<a href="#">Feed</a>	<a href="#">Feed</a>
<a href="#">Flickr</a>	<a href="#">Flickr</a>
<a href="#">Foro</a>	<a href="#">Froa</a>
<a href="#">Firma electrónica</a>	<a href="#">Sinadura elektronikoa</a>
<a href="#">Firma electrónica avanzada</a>	<a href="#">Sinadura elektroniko aurreratua</a>
<a href="#">Firma electrónica reconocida</a>	<a href="#">Sinadura elektroniko aitortua</a>
<a href="#">Firma digital</a>	<a href="#">Sinadura digitala</a>
<a href="#">Friendfeed</a>	<a href="#">Friendfeed</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="#">Home Page</a>	<a href="#">Home Page</a>
<a href="#">Interoperabilidad</a>	<a href="#">Elkarreragingarritasuna</a>
<a href="#">Intranet</a>	<a href="#">Intranet</a>
<a href="#">Locking (Bloqueo)</a>	<a href="#">Locking (Blokeoa)</a>
<a href="#">Medio electrónico</a>	<a href="#">Bitarteko elektronikoa</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="#">Normas WAI (Web Accessibility Initiative)</a>	<a href="#">WAI arauak (Web Accessibility 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="#">Perfil del contratante</a>	<a href="#">Kontratatzailearen profila</a>
<a href="#">PDA (Personal Digital Assistant)</a>	<a href="#">PDA (Personal Digital Assistant)</a>
<a href="#">Pasarela de pagos</a>	<a href="#">Ordainketa-pasabidea</a>
<a href="#">Plataforma SMS</a>	<a href="#">SMS Plataforma</a>
<a href="#">Plataforma de contratación pública electrónica</a>	<a href="#">Kontratazio publikoaren plataforma elektronikoa</a>
<a href="#">Portal</a>	<a href="#">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="#">Gizarte-sare birtualak</a>
<a href="#">Registro electrónico</a>	<a href="#">Erregistro elektronikoa</a>
<a href="#">Registro de Contratistas</a>	<a href="#">Kontratisten erregistroa</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="#">Servicio público</a>	<a href="#">Zerbitzu publikoa</a>
<a href="#">Servicio público telemático</a>	<a href="#">Zerbitzu publiko telematikoa</a>
<a href="#">SIG (GIS)</a>	<a href="#">SIG (GIS)</a>
<a href="#">Sistema de firma electrónica</a>	<a href="#">Sinadura elektronikoko sistema</a>
<a href="#">Sitio seguro (https://)</a>	<a href="#">Gune segurua (https://)</a>
<a href="#">Sistemas dinámicos de contratación</a>	<a href="#">Kontratazio-sistema dinamikoak</a>
<a href="#">SMS (Short Message Service)</a>	<a href="#">SMS (Short Message Service)</a>
<a href="#">SRS (Sitios de Redes Sociales)</a>	<a href="#">SRS (Gizarte Sareen 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="#">Subasta electrónica</a>	<a href="#">Enkante elektronikoa</a>
<a href="#">Teléfono</a>	<a href="#">Telefonoa</a>
<a href="#">Telefonía móvil</a>	<a href="#">Telefonia mugikorra</a>
<a href="#">Televisión digital Terrestre (TDT)</a>	<a href="#">Lurreko telebista digitala (LTD)</a>
<a href="#">Teletexto</a>	<a href="#">Teletestua</a>
<a href="#">Trámite</a>	<a href="#">Izapidea</a>
<a href="#">Tuenti</a>	<a href="#">Tuenti</a>
<a href="#">Twitter</a>	<a href="#">Twitter</a>
<a href="#">Usabilidad (Usability)</a>	<a href="#">Erabilerraztasuna (Usability)</a>
<a href="#">Ventanilla única (One stop shop)</a>	<a href="#">Leihatila bakarra (One stop shop)</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 (Página)</a>	<a href="#">WEB (Orria)</a>
<a href="#">WEB (Sitio)</a>	<a href="#">WEB (Gunea)</a>
<a href="#">Web Principal</a>	<a href="#">Web Nagusia</a>
<a href="#">Web Hospedadora</a>	<a href="#">Web Ostatu-emailea</a>
<a href="#">Web Asociada</a>	<a href="#">Web Lotua</a>
<a href="#">Web 2.0</a>	<a href="#">Web 2.0</a>
<a href="#">WIKI</a>	<a href="#">WIKI</a>
<a href="#">Webcast</a>	<a href="#">Webcast</a>
<a href="#">Webcasting</a>	<a href="#">Webcasting</a>
<a href="#">YouTube</a>	<a href="#">YouTube</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.

**Actuación administrativa automatizada.** Actuación administrativa producida por un sistema de información adecuadamente programado sin necesidad de intervención de una persona física en cada caso singular. Incluye la producción de actos de trámite o resolutorios de procedimientos, así como de meros actos de comunicación. (12352 LEY 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.).

**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.

**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.).

**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.).

**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 'Blogosphere'. 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.

**Canales.** Estructuras o medios de difusión de los contenidos y servicios. Se incluyen el canal presencial, el telefónico y el electrónico, así como otros que existan en la actualidad o puedan existir en el futuro (dispositivos móviles, TDT, etc.). (12352 LEY 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.).

**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 interactuaran 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.

**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.).

**Contenido web.** Unidades de información que abarcan una temática homogénea, que pueden diferenciarse con cierta precisión y que suelen tener un mantenimiento simultáneo.

La elaboración y propuesta de contenidos tiene siempre la visión de ofertar a clientes informaciones útiles para la toma de decisiones, con lo que, en última instancia, estamos hablando 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.).

**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.

**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.

**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.

**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 Webs, 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.

**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 URL.** 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.

**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.).

**e-Gobierno.** e-Government, e-Gobierno o gobierno electrónico consiste en el uso de las tecnologías de la información y el conocimiento 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 reúne las siguientes condiciones:

- Público y su utilización está disponible de manera gratuita o a un coste que no suponga una dificultad de acceso
- Su uso y aplicación no está condicionado al pago de un derecho de propiedad intelectual o industrial

**Expediente.** Herramienta administrativa utilizada por las administraciones públicas que tiene como fin reunir la documentación necesaria para sustentar un acto administrativo.

**Facebook.** Sitio Web gratuito de redes sociales creado por Mark Zuckerberg. 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.

**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.

**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.

**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.

**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».

**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.

**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.

**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.

**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.

**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).

**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.

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

**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.).

**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.

**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.

**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.

**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.

**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.

**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 'premiun' (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.

**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-2010) 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.

**Portal.** Sitio 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, grupos de noticias, etc. Son portales MSN.com, Yahoo.com, etc.

**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 a 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.

**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.

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/compulsa electrónica de documentos presentados físicamente o el funcionamiento como registro único para toda la Administración.

**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.

**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.** La sede electrónica o portal del ciudadano se entiende como una herramienta que sirve de puerta de acceso a la ciudadanía para toda aquella información y servicios on-line que se ponen a su disposición de forma actualizada y, preferentemente, personalizada. Entre los servicios que pueden ofrecerse se encuentran: la iniciación de trámites, la consulta de estado de expedientes, los foros de colaboración, descargas, soporte técnico, servicios cartográficos, visitas virtuales, etc.

La sede electrónica consiste en aquella dirección electrónica disponible para la ciudadanía a través de redes de telecomunicaciones cuya titularidad, gestión y administración corresponde a una Administración Pública, órgano o entidad administrativa en el ejercicio de sus competencias.(12352 LEY 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.).

La responsabilidad de su gestión, de sus contenidos y de los servicios puestos a disposición de la ciudadanía deviene en responsabilidad de los titulares de los centros directivos de la entidad pública de que se trate.

**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.).

**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.

**SIG (GIS).** (Geographic Information System). Un Sistema de Información Geográfica consiste en un sistema estructurado de hardware, software y datos geográficos diseñado para capturar, almacenar, manipular, analizar y desplegar en todas sus formas informaciones geográficamente referenciadas con el fin de resolver problemas complejos de planificación y gestión. También puede definirse como un modelo de una parte de la realidad referido a un sistema de coordenadas terrestre y construido para satisfacer necesidades concretas de información. En el sentido más estricto, resulta ser cualquier sistema de información capaz de integrar, almacenar, editar, analizar, compartir y mostrar la información geográficamente referenciada. En un sentido más genérico, los SIG son herramientas que permiten a los usuarios y usuarias crear consultas interactivas, analizar la información espacial, editar datos, mapas y presentar los resultados de todas estas operaciones.

**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.).

**Sitio seguro (https: //).** 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.

---

<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

<http://revistas.cepc.es/revistas.aspx?IDR=1&IDN=133&IDA=23956> [20100315]

**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.

**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.

**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.

**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).

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

**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.

**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.

**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.

**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.

**Tuenti.** Red social a la cual se accede por invitación. El sitio está enfocado principalmente a la población española. Permite al usuario o usuaria 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 140 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.

**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.

**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.).

**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, vídeos 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 (Sitio).** 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 Principal.** Entenderemos que estamos ante un sitio o página 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 Hospedadora.** Por sitio o página Web Hospedadora de un ente del sector público entenderemos:

Aquella o aquellas Webs de otros entes públicos distintos al que se analiza que contienen procedimientos o servicios cuya titularidad corresponde a la institución huésped.

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

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

**WEB Asociada.** Por sitio o página Web Asociada de un ente del sector público se entiende:

Aquella o aquellas Webs que no se han clasificado como principales, a las que normalmente se acceden a través de ellas, pero poseen una URL completamente diferente.

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

**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.

**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.

**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.

**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 amateur como 'Videoblogs'. Los enlaces a vídeos de YouTube pueden ser también puestos en Blogs y sitios electrónicos personales usando API o incrustando código HTML.



**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.

**Administrazioaren jardun automatizatua.** Behar bezala programatutako informazio-sistema batek gauzatutako administrazio-jarduera, kasu bakoitzean pertsona fisiko batek parte hartu beharrik izan gabe. Bertan sartzen da izapide-egintzak sortzea edo prozedurak ebazteko egintzak eta komunikazio-egintza hutsak sortzea ere. (12352 11/2007 LEGEA, ekainaren 22koa, Herritarrek Zerbitzu Publikoetan Sarbide Elektronikoa izateari buruzkoa).

**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.

**Aplikazioa.** Informatika erabiliz arazo bat konpontzea xede duen programa edo programa-multzoa. (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).

**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 Administrazioeko langileei eta prozeduran interesdun denari.

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

Kontuan izan behar du administrazio publikoek benetako kopiak egin ditzaketela, baldin eta jatorrizko agiria Administrazioaren esku badago eta sinadura elektronikoa gaineko informazioak (eta, behar izanez gero, denbora-zigiluak) kopia eta jatorrizkoa bat datozela egiaztatze aukera ematen badu.

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

**Aholkulari birtuala.** (Aholkulari Birtual Elkarreragilea – AVI) Kanal anitzeko interfazea da, kanal telematikoetako autozerbitzua eta informazioa eskuratzeko aukera areagotzen eta errazten duena. Errealitate birtualaren, ahots-sintesiaren eta jakintzaren kudeaketaren teknologiak integraztearen 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).

**Blog.** 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 birtualizat 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.

**Kanalak.** Edukiak eta zerbitzuak hedatzeko bitartekoak edo egiturak; aurrez aurreko kanala, telefono bidezko kanala eta kanal elektronikoa barne, bai eta gaur egun dauden beste batzuk edo etorkizunean izan daitezkeenak (gailu mugikorrek, TDT, etab.). (12352 11/2007 LEGEA, ekainaren 22koa, Herritarrek Zerbitzu Publikoetan Sarbide Elektronikoa izateari buruzkoa).

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

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

**Ziurtagiri elektroniko aitortua.** Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen 11. artikulua arabera: ziurtapen-zerbitzuen emaila batek egindako ziurtagiri elektronikoak dira; emaila 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).

**Web-edukia.** Gai homogeneoek aritzen diren informazio-unitateak, zehatz samar berezi daitezkeenak, eta bateratsu eguneratuta egoten direnak.

Edukiak lantzean eta proposatzean, gogoan izaten da beti bezeroari erabakiak hartzeko informazio baliagarria eskaintzea dela helburua. Beraz, zerbitzu publiko batez ari gara, azken finean.

Edukiak honelakoak izaten dira: arauen erreferentziak, katalogoak, direktorioak, zentsuak eta bestelako zerrendak, aurkitegiak, argitalpenak, estatistikak, azterlanak, txostenak, oroitidazkiak, mapak, gomendioak, eta abar. Eduki horien euskarriak agiriak, irudiak nahiz soinuak izan daitezke.

Ez dira web-orri baten edukizat jotzen beste eduki nahiz web-orri batzuen loturak, ez bada direktorio edo gai-zerrenda bat osatzen duen esteka-multzo bat, hala nola arlo jakin bateko arauen erreferentziak (Garraiokoak, Hirigintzakoak, eta abarrekoak).

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

Berariaz 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.

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

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

**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 partekatzeko eta laster-marketan lotura jakin bat gordeta daukaten webguneak zenbat diren jakiteko.

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

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

**URL helbidea.** 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.

**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).

**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 gizarte-sareak 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 bete behar ditu:

- Publikoa izatea eta doan erabiltzeko modukoa, edo kosturik badauka, ez du irispidea eragozteko modukoa izan beharko.
- Erabiltzeko eta aplikatzeko ez da jabetza intelektual edo industrialeko eskubiderik ordaindu beharko.

**Espedientea.** Administrazio publikoek erabiltzen duten tresna administratiboa, administrazio-egintza bat oinarritzeko behar diren agiriak jasotzen dituena.

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

**Faktura elektronikoa.** Paperezko fakturaren baliokide da, igorleak hartzaileari bitarteko elektronikoak eta telematikoak 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 elektronikoa 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 elektronikoak eta paperean egiten denak legezko balio bera izan dezaten, faktura jasotzen duen agiri elektronikoak baldintza hauek bete behar ditu: faktura batek nahitaez izan beharreko eremu guztiak izan behar ditu, ziurtagiri aitortu batean oinarritutako sinadura elektroniko aurreratua bidez egon behar du sinatuta, eta alderdi bien adostasuna jaso transmititu behar da ordenagailu batetik bestera.

**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.

**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 biltegitratze-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.

**Sinadura elektronikoa.** Eskuzko ohiko sinadura ordeztzeko aukera ematen duten prozedura teknikoaren eta juridikoen 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 elektroniko 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 elektroniko 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.

**Sinadura digitala.** Agiri baten sinadura digitala sortzeko, *HASH funtzio* izeneko algoritmo bat aplikatzen zaio agiriaren edukiari, 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 aplikatu 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 egiaztapena automatizatzen dituena.

**Friendfeed.** *Feed*-agregatzailea, gizarte-sareen (*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 transformatzea da, eta, horretarako, gizarte-sarea erabiltzen du informazio interesgarriak bilatzeko. Erabiltzailea pertsona bat, enpresa bat nahiz erakunde bat izan daiteke.

**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 edukiari gunearenaz bestelako diseinua eman dakioke, edukiari berriro formatua eman beharrik gabe, eta, gainera, aukera ematen die editore bati baino gehiagori gunean edukiak 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 elektronikoaren 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.

**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.

**Elkarreragingarritasuna.** Informazio-sistemak 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).

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

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

**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).

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

Mezu berriak erabiltzaileen profilaren 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.

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

**Jakinarazpen elektronikoa.** Jakinarazpen elektronikoaren arau eta protokoloei jarraituz, interesdunei komunikazio idatziak eta mezuak bidaltzeko aukera ematen duen sistema. Sistemak, alde batetik, jakinarazpenaren abisua bidali behar dio hartzailari, 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.

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

**PDA. (Personal Digital Assistant).** Eskuzko gailu elektronikoa. Hasiara batean, agenda elektroniko gisa diseinatu zen (egutegia, kontaktuen zerranda, 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.

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

**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 oroitartzeko, kontsultak egiteko, aldaketen berri emateko, publizitatea egiteko, eta abarretarako erabiltzen baita.

**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 lizitatzailen lehiarako *merkatu-plaza* moduko bat—, informazioaren gizartearen tresnak osorik edo partzialki baliatuz funtzionatzen duena.

Estatistika honetan (ESPE-2010), kontratazio publikoaren plataforma elektroniko 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 elektroniko berean euskarri digitalean egiteko aukera ere ematen bada.

**Ataria.** Informazio-, lotura- eta zerbitzu-kopuru handiko webgunea, edozein internautaren premiak ase ditzakeena. Oro har, atariak zerbitzu hauek eskaintzen dituzte: direktorioak, posta elektronikoa hornitzeko

zerbitzua, guneko bilatzailea, berri orokorrak, TXATak, berri-taldeak, eta abar. Atariak dira *MSN.com*, *Yahoo.com*, eta abar.

**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 beharrezkoak konpontzeko baliabide eta zerbitzu batzuetarako irispidea eskaintzea edo erakunde publiko baten informazioa 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 elektronikoekin koordinaturik egon beharko da. (12352 11/2007 LEGEA, ekainaren 22koa, Herritarrek Zerbitzu Publikoetan Sarbide Elektronikoa izateari buruzkoa).

**Gizarte-sare birtualak.** Pertsonak, erakundeak eta beste entitate batzuek osatutako gizarte-egitura. Gizarte-sare 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.

**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-aurkezpenaren datuak gordetzea, eta erregistro-zenbakia eta aurkezpen-data jasotzen duen hartu-agiri bat itzultzea.

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

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

**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 edukiak 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 edo herritarraren ataria herritarraren eskura jartzen diren lineako informazio eta zerbitzu eguneratu eta, ahal den neurrian, pertsonalizatuetara sartzeko ate moduko tresna bat da. Honako zerbitzu hauek eskaintzen ditu: izapideen hasiera, espedienteen egoeraren kontsulta, lankidetzak-foroak, deskargak, laguntza teknikoa, kartografia-zerbitzuak, bisita birtualak, eta abar.

Egoitza elektronikoa da herritarrek balia dezaketen helbide elektroniko bat, administrazio publiko batek edo administrazio-organo edo –erakunde batek bere jabetzakoa den eta bere eskumenak erabiliz kudeatu eta administratzen duen telekomunikazio-sare baten bitartez eskainia. (12352 11/2007 LEGEA, ekainaren 22koa, Herritarrek Zerbitzu Publikoetan Sarbide Elektronikoa izateari buruzkoa).

Erakunde publikoko zuzendaritza-zentroetako zuzendariei dagokie egoitza elektronikoa kudeatzea, bai eta egoitza elektronikoaren edukiak eta herritarren eskura jarritako zerbitzuak kudeatzea ere.

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

**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 teknikoak.

**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.

**SIG (GIS).** (*Geographic Information System*). Informazio Geografikoko Sistema hardware, software eta datu geografikoen sistema egituratu bat da, plangintza- eta kudeaketa-arazo konplexuak konpontzeko xedez informazio geografiko erreferentziadunak eskuratzeko, gordetzeko, manipulatzeko, aztertzeko eta hedatzeko diseinatu. Orobat, errealitatearen zati baten modelo gisa ere defini daiteke; hain zuzen ere, lurreko koordenatu-sistema bati buruzko modeloa da, informazio-premia zehatzak asetzeko eraikia. Adiera hertsian, informazio geografiko erreferentziaduna integratzeko, gordetzeko, editatzeko, aztertzeko, partekatzeko eta erakusteko gauza den edozein informazio-sistema da. Zentzu zabalagoan, GISak erabiltzaileei kontsulta elkarreragileak egiteko, informazio espaziala aztertzeko, datuak eta mapak editatzeko, eta eragiketa horien guztien emaitzak aurkezteko aukera ematen dieten tresnak dira

**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).

**Gune segurua (<https://>).** Hipertestua transferitzeko protokolo segurua, erabiltzailearen eta hura konektatuta dagoen web-zerbitzariaren arteko komunikazioen segurtasuna bermatzeko erabiltzen dena.

**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 guztiek har dezakete parte, baldin eta hautaketa-irizpideak betetzen badituzte, eta hautaketa-irizpideen arabera eskaintza indikatibo bat aurkezten badute.

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

**SRS (*Gizarte Sareen Guneak*).** Gizarte-sarea grafo baten edo gehiagoren bitartez irudika daitekeen egitura bat da. Grafo horiek nodoz eta ertzez osatuta daude: nodoek pertsonak irudikatzen dituzte, eta ertzak, berriz, pertsona horien arteko harremanak. *MySpace*, *Facebook*, *Cyworld*, *Twitter*, *Meeterh* eta *Bebo* sareek milaka pertsona erakarri dituzte, eta haietako askok egunero erabiltzen dituzte gune horiek. Gizarte-sareen lehen gune ezaguna, *SixDegrees.com* izenekoa, 1997an jarri zen abian, eta erabiltzaileei aukera ematen zien profilak, lagunak zerrrendak eta lagunak lagunak zerrrendak sortzeko.

**SSL (*Secure Sockets Layer*, *Konexio seguruaren 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, mezuaren hartzaileak baino ezagutzen ez duena. Interneteko gune askok SSL erabiltzen dute

erabiltzailearen isilpeko informazioa lortzeko, hala nola kreditu-txartelaren zenbakia lortzeko. Konbentzioz, 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 bertsioen artean, baina, funtsean, protokoloa berdina da.

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

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

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

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

**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.

**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.

**Tuenti.** Gizarte-sare bat da, eta gonbit bidez sar daiteke bertara. Gunea espainiarrentzat da batez ere. Erabiltzaileari aukera ematen dio bere profila sortzeko, beste erabiltzaile batzuek lagun gisa gehitzeko, eta mezuak trukatzeko. Horrez gainera, elkarren interesekoak diren orriak gehi daitezke, ekitaldiak kudeatu, eta argazkiak eta bideoak kargatu.

**Twitter.** *Microblogging*-eko gizarte-sare zerbitzua, Jack Dorsey-k sortua, erabiltzaileei gehienez 140 karaktereko testuak, *tweet* izenekoak, bidaltzeko eta irakurtzeko aukera ematen diena. Mezu hauek bi modutan bidali daitezke: *Twitter*-en webgunearen bidez, eta SMS (*Short Message Service* delakoaren) bidez. Mezuak SMS bidez bidaltzeko, telefono mugikorra erabili 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 sartzeko, azken hori izaten da-eta aukera lehenetsia.

Erabiltzaileek *Twitter*-eko orritik jaso ditzakete berriak, bat-bateko mazularitzaren, 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.

**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).

**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 elektroniko 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 hiperestekek 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 (gunea).** 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.

**WEB nagusia.** Sektore publikoko erakunde baten webgune edo web-orri nagusian gaudela ulertuko da, baldin:

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

**Web ostatu-emailea.** Sektore publikoko erakunde baten webgune edo web-orri ostatu-emaileak dira:

Beste erakunde publiko batzuen webak, erakunde ostatu-hartzailearen titulartasunpekoak diren 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-emailea 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 elektroniko batzuk edo guztiak ostatatzeko, eta web hori beste erakunde publiko nahiz enpresa pribatu batean ostatatzen edo /eta kudeatzen da.

**Web lotua.** Sektore publikoko erakunde baten webgune edo web-orri lotuak dira:

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

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

**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 gizarte-sare birtualak, blogak, wikiak, eta folcsonomiak. Zerbitzu horiek, hain zuzen ere, komunitate edo gizarte-sare

bateko erabiltzaileen lankidetzeta 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.

**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.

**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 bistaritzen 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.

**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 amateurrak karga daitezke. *YouTube*-ko bideoetarako loturak blog eta gune elektroniko pertsonaletan ere ipini daitezke, API erabiliz edo HTML kodea txertatuz.