

ANEXO I. Glosario de términos

Versión 1.2



A

Abandono educativo temprano (1). El indicador se define como el porcentaje de población con edades comprendidas entre 18-24 con por lo menos la enseñanza secundaria inferior (niveles 0, 1, 2 o 3 c corto de la ISCED) y que no estaban en educación o formación durante las últimas cuatro semanas anteriores a la encuesta.

Accesibilidad electrónica (2). Capacidad de acceso a la Web y a sus contenidos por todas las personas, independientemente de la discapacidad que presenten. Garantiza la igualdad de condiciones de todos los usuarios en el acceso a dichos contenidos.

Actuación administrativa automatizada (2). Actuación administrativa producida por un sistema de información adecuadamente programado sin necesidad de intervención de ninguna persona física.

Administración Electrónica (3). Actividad consistente en la prestación de servicios a ciudadanos y empresas mediante la utilización de medios telemáticos. Esta actividad compete a las Administraciones Públicas con el objeto de simplificar los procedimientos con la Administración, manteniendo al mismo tiempo, los niveles adecuados de seguridad jurídica y procurando la mejora de calidad de los servicios.

Alfabetización digital (4). Para poder participar y aprovechar las ventajas que se derivan de las TIC, los europeos necesitan estar alfabetizados en el mundo digital, contar con las competencias que les permitan participar en la Sociedad de la Información y aprovechar las ventajas que de esta se derivan. Se trata tanto de la capacidad de utilizar las nuevas tecnologías como de la adquisición de aquellas competencias digitales que les permitan gestionar el flujo de imágenes, textos y contenidos audiovisuales que continuamente discurren a través de las redes globales.

Archivo electrónico (7). Es el 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 el su archivado 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 de los empleados de la Administración como de los interesados en el procedimiento.

Área metropolitana. En Galicia (5), son Entidades Locales integradas por los municipios donde existan grandes aglomeraciones urbanas y cuando entre sus núcleos de población haya vinculaciones económicas y sociales que hagan precisa la planificación conjunta y la coordinación de determinados servicios y obras. Según la legislación portuguesa (6), son personas colectivas de derecho

público y constituyen una forma específica de asociación de municipios abarcados por las unidades territoriales definidas con base en las NUTS III, en la 'Região Norte', la de Grande Porto.

Autarquía Local (8). La organización democrática del estado portugués comprende la existencia de autarquías locales, personas colectivas territoriales dotadas de órganos representativos y orientadas a la consecución de fines propios de las respectivas poblaciones.

Autenticación (9). 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.

B

Back-Office (gestión interna) (10). Abarca los procesos y flujos de trabajo de las organizaciones que, al contrario del front-Office, son ejecutados en la parte interna y que son mayormente invisibles para el cliente o ciudadano (externo). Incluye ejemplos como el procesamiento de aplicaciones o los actos de emisión de notificaciones. Además, la administración general y la contabilidad son vistos como procesos de back-Office.

Brecha digital (10). Describe la distancia entre los 'tener' y no tener en una sociedad, que surge a partir de la influencia y uso de tecnologías de información y comunicación. Las causas de la exclusión digital pueden ser la exclusión, debido a barreras de acceso (accesibilidad), o desventajas a causa de la desigualdad de oportunidades sociales y/o económicas y los potenciales de desarrollo para distintos individuos y grupos sociales.

C

Cámara municipal (12). Segundo o artigo 252 da '*Constituição da República Portuguesa*', la '*câmara municipal*' es el órgano ejecutivo colegial del municipio.

Campus del Mar (13). El Campus del Mar es un proyecto liderado por la Universidad de Vigo y promovido por las tres universidades gallegas, el Consejo Superior de Investigaciones Científicas- CSIC y el Instituto Español de Oceanografía - IEO que aglutina a los agentes socioeconómicos e investigadores de la Eurorregión Galicia- Norte de Portugal relacionados con el ámbito marino, buscando así reunir el mayor potencial posible y optimizar los recursos disponibles. Campus del Mar pretende ser el dinamizador de una red transfronteriza e integrada de unidades de investigación, docencia y transferencia de tecnología, que forme los mejores profesionales e investigadores en el ámbito de las Ciencias del Mar, en sus diferentes aplicaciones económicas y sociales, que genere

investigación de calidad e impacto internacional y que proporcione a la industria las mejores herramientas para mejorar su competitividad a escala global.

Campus Vida (14). Surge como consecuencia natural de la evolución de las capacidades de la Universidad Santiago de Compostela y la vertebración con su entorno académico, científico, tecnológico y socioeconómico, conformando un proyecto sustentado en la inteligencia colectiva para alcanzar la excelencia universitaria sobre la gestión del talento, la internacionalización, la innovación en Ciencias de la Vida, el impacto en el crecimiento económico y la apuesta por la calidad de vida.

Canal de atención presencial (16). Es el canal tradicional de servicios a los ciudadanos en mostradores generales (atención de primer nivel) o atención más especializada de segundo nivel. La organización de un servicio de atención presencial eficiente que cumpla con las expectativas del ciudadano exige la puesta a disposición de recursos.

Canal de atención telefónico (16). Para la organización de un centro de atención telefónica moderno y con un nivel de servicio adecuado es necesaria la puesta a disposición de un conjunto de recursos organizativos y tecnológicos, conocidos como Call-center.

Canal de atención telemático (16). Conjunto de recursos organizativos y tecnológicos dispuestos para la oferta de servicios administrativos para los ciudadanos a través del Portal Institucional y de otros portales temáticos asociados a las diferentes Áreas/Departamentos de cada Administración.

Canales (15). Son 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.).

Catálogo de procedimientos. (Ver la entrada '*Inventario y clasificación de procedimientos*').

Centro de respaldo (3). Un centro de respaldo es un centro de procesamiento de datos (CPD) específicamente diseñado para tomar el control de otro CPD principal en caso de contingencia.

Cloud Computing (17). El '*Cloud computing*' (computación en la nube) consiste en la adquisición de infraestructuras informáticas (hardware y software) como un servicio al que se accede a través de Internet, generalmente mediante un modelo de pago por uso. Las Administraciones contratan a un proveedor las aplicaciones en la nube, estableciendo un acuerdo de nivel de servicio y delegando en él la responsabilidad del mantenimiento, disponibilidad y recuperación ante fallos de las mismas.

Colaboración público-privada (18). El término de "colaboración público-privada" (PPP) carece de definición en el ámbito comunitario. En general, se refiere a diferentes formas de cooperación entre las autoridades públicas y la comunidad empresarial, que tiene como objetivo asegurar a financiación, construcción, renovación, gestión o mantenimiento de una infraestructura o el suministro de un servicio.

Colectivos desfavorecidos (uso regular de Internet por) (19). Para la medición del objetivo de la Agenda Digital de Europa, las personas desfavorecidas incluyen a tres principales grupos de individuos: aquellos con más de 55 años de edad, bajo nivel educativo (ISCED 0-2), y los que están fuera del mercado de trabajo (los inactivos, jubilados y desempleados). Mientras otros grupos socialmente desfavorecidos, como los minusválidos, personas con bajos ingresos, las personas que viven en áreas de baja densidad de población y las mujeres también son objetivo de la política de inclusión digital, estos tres grupos constituyen aquellos que se tienen mostrado más desfavorecidos en términos de acceso y uso de internet y considerando estos tres grupos, se cubre una gran proporción de los eExcluidos, ya que los individuos muchas veces pertenecen a más de un grupo desfavorecido.

Comercio electrónico (10). Como parte del eBusiness, el eCommerce Electronic Commerce (comercio electrónico) trata sobre la transacción comercial de bienes, información y servicios sobre los sistemas electrónicos del sector comercial.

Compras en línea transfronterizas. Usuarios entre los 16 y los 74 años que efectúan pedidos de bienes o servicios a proveedores de otros países de la UE en los 12 últimos meses.

Comunidad Intermunicipal (20). Las asociaciones de municipios de fines múltiples, denominadas comunidades intermunicipales (CIM), son personas colectivas de derecho público constituidas por municipios que corresponden a una o más unidades territoriales definidas con base en las 'Nomenclaturas de las Unidades Territoriales Estadísticas 'de nivel III (NUTS III) y adoptan el nombre de estas.

Consortios locales (21). Los consorcios locales son Entidades Locales dotadas de personalidad jurídica propia y capacidad para el cumplimiento de sus fines específicos, que vendrán definidos en sus respectivos estatutos.

Cooperación transfronteriza (22). La cooperación transfronteriza (CT) con los países vecinos de la Unión Europea (UE) tiene por objeto promover un enfoque coherente e integrado del desarrollo regional, afrontar los retos comunes, garantizar la eficacia y la seguridad en las fronteras exteriores y fomentar la cooperación local.

Customer Relationship Management (CRM) (10). Es la gestión y mantenimiento de relaciones con los clientes y la mejora de los procesos de toda la empresa relacionados a los clientes. El objetivo es mejorar la orientación al cliente y permitir una relación a largo plazo entre el cliente y la empresa. En el sector público, el

concepto de Gestión de Relación Ciudadano (CiRM-Citizen Relationship Management) surgió igualmente y ahora es usado con frecuencia.

D

Desarrollo Sostenible. Desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la posibilidad de las generaciones futuras de satisfacer sus propias necesidades.

Digitalización (2). Proceso tecnológico que permite convertir un documento en soporte papel o en otro soporte no electrónico en uno o varios ficheros electrónicos que contienen la imagen codificada, fiel e íntegra del documento.

Diputación (23). El gobierno y la administración de las provincias gallegas corresponden a las Diputaciones Provinciales.

Disponibilidad (3). Se trata de la capacidad de un servicio, de unos datos o de un sistema, a ser accesible y utilizable por los usuarios (o procesos) autorizados cuando estos lo requieran.

E

eBook (Libro electrónico) (2). Versión digitalizada de un libro impreso que puede estar almacenada en un soporte electrónico o disponible online, y que se puede leer directamente desde un ordenador o desde dispositivos especiales. Pueden incorporar elementos multimedia -como vídeos o audio- e incluir enlaces a otras páginas del libro o de la Red.

eCommerce. (Ver entrada 'Comercio electrónico').

Elementos habilitantes de la Administración Electrónica (24). Son componentes tecnológicos que facilitan la Administración Electrónica y sin los cuales esta no podría desarrollarse en plenitud. Son componentes que permiten la Firma Digital, el Registro Telemático, la Notificación Telemática, Pasarela de Pago y mecanismos de Datación.

Enterprise Resource Planning (ERP) (10). Proporciona soporte para la gestión y monitorización de empresas a través del control eficiente, procesos de negocio mejorados y planificación efectiva de los recursos. Normalmente, este proceso está soportado por sistemas de software (ERP Systems), que ayudan a la recogida, estructura y análisis de datos, para estandarizar procesos y aumentar la transparencia.

Entidad de registro (2). Es la entidad encargada de identificar, registrar y entregar certificados electrónicos a los usuarios y ofrecer sus servicios a otras entidades.

Entidad local menor (25). Los núcleos de población separados geográficamente del que tenga condición de capitalidad del municipio y con características peculiares propias podrán constituirse en Entidades Locales Menores, para la gestión descentralizada de sus intereses peculiares.

eReadiness Index (26). Medida de la calidad de las infraestructuras de un país y la habilidad de sus consumidores, empresas y gobiernos para usar las TIC en su beneficio. Cuando un país emplea las TIC para conducir la mayoría de sus actividades, la economía puede llegar a ser más transparente y eficiente. Se emplean como criterios de puntuación y ponderados como sigue: Competitividad e infraestructura tecnológica (20%), entorno empresarial (15%), entorno social y cultural (15%), marco legal (10%), política y visión del gobierno (15%), adopción por parte de ciudadanos y empresas (25%).

Eurorregión (27). Las eurorregiones son estructuras permanentes de cooperación transfronteriza entre autoridades regionales y locales con vecindad directa situadas a lo largo de fronteras estatales compartidas.

Expediente electrónico (2). Conjunto de documentos electrónicos correspondientes a un procedimiento administrativo, cualquiera que sea el tipo de información que contengan.

Estrategia. La determinación de los objetivos y metas a largo plazo para la organización y la adopción de cursos de acción con la correspondiente asignación de recursos necesarios para alcanzar estas metas. [CHANDLER (1962)]

F

Factura electrónica (3). Documento electrónico que tiene un formato determinado, es transmitido de forma telemática y, que una vez emitido, garantiza la identidad del emisor y la integridad de todo su contenido dado que el documento se encuentra firmado mediante certificado de firma electrónica reconocida.

FEGAMP (28). La Federación Gallega de Municipios y Provincias (Fegamp) es un organismo constituido por los 315 ayuntamientos, las cuatro diputaciones provinciales y las nueve entidades menores existentes en la Comunidad Autónoma de Galicia. El funcionamiento de la Fegamp como entidad defensora de los intereses de la Administración Local gallega se asienta en los siguientes principios generales: el fomento y la defensa de la autonomía de las Entidades Locales; la promoción, representación y defensa de los intereses de la Administración Local delante de otras administraciones públicas; la promoción y el desarrollo de la cultura y de la lengua gallega en el ámbito municipal; la reivindicación ante los

correspondientes poderes públicos -cuando lo estime oportuno- de nuevas cotas competenciales para las Entidades Locales; el fomento de la participación ciudadana en la vida local; el desarrollo y la consolidación del espíritu europeo en el ámbito local, basado en la autonomía y la solidaridad entre los Entes Locales; la defensa judicial de los intereses de la Administración Local -si fuera el caso- y las actuaciones necesarias delante del Tribunal Constitucional en defensa de la autonomía local; y cualquier otra acción que afecte o incida de forma directa o indirecta en sus asociados o en la propia federación.

Firma electrónica (9). 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.

Firma electrónica avanzada (9). 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.

Firma electrónica reconocida (9). 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.

Formularios electrónicos (16). Pieza fundamental para la presentación y envío de la información de solicitudes, escritos o comunicaciones por parte del interesado hacia el registro.

Freguesía. En Portugal, personas colectivas territoriales que persiguen el interés de la población residente en su circunscripción dentro del territorio municipal.

Front-Office (Interacción con terceros) (10). Se refiere a un conjunto de programas de aplicación y puntos de acceso (virtuales o físicos) que permiten el contacto directo entre clientes y proveedores de servicios. En el gobierno electrónico, estos incluyen portales web, oficinas de contacto para ciudadanos y call centers, donde los ciudadanos obtienen información sobre los servicios públicos. Además de la información en sí, puede proporcionarse la prestación directa de servicios e interacción completa a lo largo de la cadena de valor del servicio.

G

Gap (10). Se define como un desajuste entre las cuestiones (dimensiones o tema de interés) en el estado actual y escenarios de futuro, o la falta de reconocimiento de cuestiones que no están en el estado actual, pero son necesarias en los escenarios futuros.

- Gap de edad: definido por la diferencia observada en el uso regular de internet por los grupos de menor (individuos de 16 a 24 años) y mayor edad (individuos de 65 a 74 años).
- Gap en formación: delimitado por el diferencial en el uso regular de internet entre el grupo de individuos sin escolaridad o con un nivel bajo y aquellos con escolaridad alta.
- Gap de ingresos: se determina por los puntos porcentuales que separan el uso regular de internet entre las personas que viven en hogares con ingresos situados en el primer cuartil y las que viven en hogares que se sitúan en el cuarto cuartil.
- Gap de hábitat: ven dado por el uso regular de internet por habitantes en zonas con baja densidad poblacional (menos de 100 habitantes por km²) y zonas densamente pobladas (500 o más habitantes por km²).

Gestor de expedientes (7). Con el tramitador o gestor de expedientes tiene una situación similar a la sede electrónica, es decir, a pesar de que es posible el diseño a medida como una herramienta para hacer frente a los flujos de cada procedimiento, hay soluciones prefabricadas que facilitan la aplicación de los procedimientos automatizados. Son el workflow y los BPMS. Estas herramientas, a través de un "motor de workflow" que se encuentra en el servidor de red, van encaminando los archivos de acuerdo a las reglas establecidas.

Gestor documental (2). El uso de medios electrónicos para administrar el flujo de documentos en la administración, lo que permite la recuperación de la información desde estos, determinar el tiempo que los documentos deben guardarse, eliminar los que ya no sirven y asegurar la conservación permanente de los documentos más valiosos, aplicando principios racionalización y economía.

Gobernanza Multinivel (29). Acción coordinada de la Unión, los Estados miembros y los entes regionales y locales, basada en la asociación y destinada a elaborar y aplicar las políticas de la Unión Europea. La misma induce la responsabilidad compartida de los diversos niveles de poder en cuestión y se basa en todas las fuentes de legitimidad democrática y en la representatividad de los diversos agentes implicados.

I

Identidad digital de la sede electrónica (30). Las Administraciones deben utilizar medios de identificación y autenticación electrónica en el ejercicio de sus competencias. Por eso, las Entidades Locales deben garantizar a los ciudadanos una comunicación segura con la Sede Electrónica, de forma que estos tengan la certeza y confianza de que se encuentran conectados con dicha Entidad de forma segura.

International Standard Classification Of Education (ISCED) ¹¹. La UNESCO desarrolló la Clasificación Estándar Internacional de Educación (ISCED) para

facilitar la comparación de estadísticas e indicadores educativos entre los países, con base en uniforme y ajustes acordados internacionalmente.

Interoperabilidad (9). Capacidad de los sistemas de información, y por ende de los procedimientos a los que estos dan soporte, de compartir datos y posibilitar el intercambio de información y conocimiento entre ellos.

Inventario y clasificación de procedimientos (30). Las Entidades Locales deberán hacer público y mantener actualizado un inventario de procedimientos administrativos que incluya información sobre los mismos y su grado de adaptación a la ley (i.e. información sobre el procedimiento, tramitación, nivel de interactividad asociada).

L

Loja do Cidadão (31). Creada en 1999 en Portugal, la 'Loja do Cidadão' es el primer paso del concepto *One Stop Shop* para la atención al público. Se trata de un servicio de utilidad pública, que pretende promover la modernización de la prestación de servicios públicos orientados a la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos y de las empresas, permitiendo el acceso a una amplia gama de servicios públicos y privados (*Utilities*) que se concentran en un mismo espacio físico.

M

Mancomunidad (32). Los municipios de la Comunidad Autónoma de Galicia tendrán derecho a asociarse en mancomunidades para la ejecución o prestación, en común, de obras, servicios y actividades de su competencia.

Medio electrónico (2). Mecanismo, instalación, equipo o sistema que posibilita el almacenamiento o transmisión de documentos, datos o cualquier otro tipo de información. Puede tratarse de una red de comunicaciones, tanto de acceso libre (Internet), como restringido (EDI), telefonía (fija y móvil), etc.

Medios telemáticos (2). Sistemas de transmisión, interfaces, protocolos de comunicaciones, sistemas de comunicaciones y redes de computadores que sirven para acceder a los bienes y servicios de forma remota.

Modelado de procedimientos (24). Acción de traducir un determinado procedimiento "real" a un modelo susceptible de ser aplicado e interpretado por un tramitador de procedimientos mediante el empleo de un lenguaje "formal" así como la acción de implementar este modelo dentro del sistema de modo que se

pueda ser interpretado por un tramitador de procedimientos. Por lo tanto, abarca el análisis, diseño e implementación de un procedimiento concreto.

Multicanalidad (3). La estrategia multicanal se centra en ofrecer a los ciudadanos una selección de canales de acceso con una amplia cobertura funcional (volumen de los servicios y contenidos ofertados) y tecnológica (neutralidad, seguridad, rendimiento y usabilidad) el modo para la consecución de ese acceso estará determinado por la estrategia de cada Administración Pública en particular.

N

Notificaciones electrónicas (7). Es el sistema que permite enviar mensajes y las comunicaciones en general a los interesados siguiendo las normas y protocolos de la notificación electrónica oficial (Real Decreto 209/2003, de 21 de febrero). Deberá por una parte, realizar el aviso al receptor de la notificación (interesado) y por otra permitir el acceso electrónico a la lectura de las notificaciones. El sistema deberá constar de la recepción, acceso y lectura de las notificaciones por parte del usuario.

NUTS (33). La clasificación NUT (*Nomenclature of territorial units for statistics*) es un sistema jerárquico para la división del territorio económico de la UE con el fin de (i) recogida, desarrollo y armonización de las estadísticas regionales de la UE y (ii) de análisis socioeconómicos de las regiones.

O

Otros canales de atención (16). Pueden considerarse otros canales de servicio al ciudadano como los dispositivos móviles (SMS, WAP, PDA, etc.) y la TDT.

P

Parte Interesada. Persona o grupo que tiene interés en cualquier decisión o actividad de la organización.

Pasarela de pagos (7). Su tarea fundamental es permitir que los procedimientos de pago en línea en aquellos trámites que así lo requieran. Para ello, la plataforma debe estar integrada con, entre otras cosas, la sede y la firma electrónica, además de existir acuerdo con los diferentes bancos.

Pirámide de población (35). Las pirámides de población muestran la distribución de la población por sexo y grupos de edad de cinco años. Cada barra corresponde a la participación del grupo tratado con el sexo y la edad dada en la población (hombres y mujeres combinados) total.

Provincia (23). La provincia, en Galicia, es una Entidad Local de carácter territorial formada por la agrupación de municipios, con personalidad jurídica propia, autonomía y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines propios y específicos (artículo 101 de Lei 5/1997, de 22 de xullo, de Administración Local de Galicia).

Puja electrónica (15). Procedimiento de selección de ofertas realizadas por medios electrónicos, que permite a los licitadores que puedan revisar los precios de sus ofertas a la baja y / o modificar el valor de otros parámetros cuantificables comprendidos en las condiciones del contrato. Manifestación que B2B (*Business to Business*).

PYMEs (Pequeñas y Medianas Empresas) (34). En inglés Small and Medium-sized Enterprises -SMEs-, son definidas por la Comisión Europea como las que tienen menos de 250 personas empleadas. Deben tener una facturación anual de hasta 50 millones de euros, o un balance total de no más de 43 millones de euros (Recomendación de la Comisión, de 6 de mayo de 2003).

- Microempresas: con menos de 10 personas empleadas;
- Pequeñas empresas: con 10-49 personas empleadas;
- Medianas empresas: con 50-249 personas empleadas;
- Pequeñas y medianas empresas (PYME): con 1-249 personas empleadas;
- Grandes empresas: con 250 o más personas empleadas.

Q

QREN (Quadro de Referência Estratégico Nacional) (36). El Marco de Referencia Estratégico Nacional (QREN) constituye el marco para la aplicación de la política comunitaria de cohesión económica y social en Portugal en el período 2007-2013. El QREN asume como principal objetivo estratégico la cualificación de los portugueses y portuguesas, valorando el conocimiento, la ciencia, la tecnología y la innovación, y la promoción de los niveles elevados y sostenidos de desarrollo económico y socio-cultural y de cualificación territorial, en un marco de valoración de igualdad de oportunidades y también aumenta la eficiencia y la calidad de las instituciones públicas.

R

Registro electrónico (2). Proceso telemático que permite, sobre un registro, tomar una referencia de tiempo, anotar el asiento de entrada / salida, guardar los datos

de la presentación y devolver un acuse de recibo con el número de registro y momento de la presentación. El registro puede incluir características adicionales, tales como el sellado de tiempo para obtener la referencia temporal, la compulsión electrónica de documentos presentados físicamente o funcionamiento como un registro único para toda la administración.

S

Sede electrónica (7). La sede electrónica o portal del ciudadano es una herramienta que sirve como puerta de acceso al ciudadano para toda la información y los servicios en línea que están disponibles para ellos en una fecha y, preferentemente, personalizada. Entre los servicios que se ofrecen pueden encontrarse: el inicio del procedimiento, la consulta del estado de expedientes, los foros de colaboración, descargas, soporte técnico, servicios cartográficos, visitas virtuales, etc.

Sellado de tiempo (9). Acreditación a cargo de un tercero de confianza de la fecha y hora de la realización de cualquier operación o transacción por medios electrónicos.

Servicios prestados por vía electrónica (2). Aquellos servicios que consistan en la transmisión enviada y recibida desde equipos de procesamiento, incluida la comprensión numérica y el almacenamiento de datos, íntegramente transmitida, recibida y transportada por cable, radio, sistema óptico u otros medios electrónicos.

Small Business Act (37). Es un conjunto de 10 principios que deben guiar el diseño e implementación de políticas a nivel europeo y nacional. Esto es esencial para crear un condiciones de competencia equitativas para las PYME en toda la UE y mejorar el entorno administrativo y jurídico que permita a estas empresas liberar su potencial de creación de empleo y crecimiento, es un ambicioso paquete de medidas concretas de gran alcance, incluyendo cuatro nuevas medidas legislativas que traducen estos principios en acción, tanto a nivel de la UE como de los Estados miembros, fue respaldada políticamente por el Consejo de Ministros de la UE en diciembre de 2008 para asegurar el pleno compromiso de la Comisión y los Estados miembros, junto con el seguimiento periódico de su implementación.

Sociedad de la Información (10). Describe un sistema económico y una forma de sociedad que está muy influido por, y se basa en la tecnología de la información y la comunicación (TIC). La recopilación, almacenamiento, procesamiento, difusión y uso de la información y el conocimiento juega un papel fundamental en todos los ámbitos de la vida.

Software libre (38). El software libre es una manera de construir y distribuir aplicaciones de software en el que el tipo de licencia ofrece más libertad para

aquellos que las utilizan. En España, el concepto de Software Libre y de Código Abierto se refieren a la misma realidad, ya que la propia Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, establece que una aplicación de código abierto es aquella que "se distribuye con una licencia que permite la libertad de ejecutarla, conocer el código fuente, de modificarla o mejorarla y de distribuir copias a otros usuarios."

T

Tasa de analfabetismo (39). Esta tasa se define teniendo como referencia la edad a partir de la que un individuo que realice un recorrido normal del sistema educativo debe saber leer y escribir. Se consideró que esta edad corresponde a 10 años, equivalente a la finalización de la educación primaria básica. [Fórmula: (Población residente de 10 y más años ("no sabe leer ni escribir") / Población residente de 10 años o más) * 100]

Tasa de crecimiento vegetativo (40). La tasa de crecimiento vegetativo o natural de la población es la diferencia entre el número de nacimientos y el número de defunciones en una población determinada, dividido por la población en el año considerado y expresado en%.

Tasa de paro juvenil (41). Este indicador arroja el porcentaje de la fuerza de trabajo que tiene entre 15 y 24 años de edad que está desempleada durante un año específico.

Tecnologías de la Información y de la Comunicación (10). Es el término colectivo para todos los procesos técnicos y los dispositivos para el procesamiento electrónico de datos y para el apoyo a la comunicación a través de medios electrónicos. Las TIC extienden el término tecnología de la información (IT) para incluir la comunicación electrónica.

Telecentro (42). Un telecentro es un lugar de acceso público donde las personas pueden obtener ayuda para acceder a ordenadores y a Internet, lo que les permite reunir información, crear, aprender y comunicarse con los demás. Los telecentros pueden ser organizados en redes.

Trámite electrónico (2). Se asocia a cualquier interacción de la ciudadanía y las empresas con las administraciones públicas de forma electrónica, a partir de la descarga de un formulario hasta la utilización de un registro en línea.

V

Ventanilla integrada (11). En Portugal, consiste en el espacio físico o virtual orientado a la prestación de servicios transversales integrados, normalmente complejos, que impliquen la participación de múltiples entidades en su resolución, asociados a un proceso, evento o necesidad. Como ejemplo, la 'ventanilla perdí la cartera', permite renovar un conjunto de documentos de identificación, emitidos por distintas entidades, en un único puesto de atención y en una única interacción la 'ventanilla casa pronta', que integra a varios servicios relacionados con la compra y venta de casas en un único local. Destinado al segmento empresarial, destaca además la 'ventanilla empresa en la hora' que permite a un empresario constituir su empresa en un único local.

Ventanilla Multi-servicios (11). En Portugal, la 'ventanilla multi-servicios' se caracteriza por la concentración de servicios simples de diversas entidades en un único lugar, permitiendo a los ciudadanos o empresas tratar varios asuntos en una única interacción y en un único lugar. Este concepto se materializa, por ejemplo, en ventanillas en la 'Loja do Cidadão' semejantes a los puestos de atención múltiple (presenciales), en los portales del ciudadano, empresa y de algunos organismos (internet), que permiten la realización online de varios servicios, así como en los contact centers de los organismos de la Administración Pública, que permiten ya obtener algunos servicios e información por teléfono.

Ventanilla Única (11). El concepto 'Ventanilla Única', en Portugal, se refiere a la prestación de servicios en un único lugar (físico o virtual), y preferentemente en un mismo momento, abarcando así los conceptos de 'ventanilla multi-servicios' y 'ventanilla integrada', que se extiende en el mundo virtual a los portales transversales del ciudadano y empresa.

Ventanillas únicas (43). Modos o canales (oficinas integradas, teléfonos, páginas de Internet y otros) a los que los ciudadanos pueden acudir para acceder a la información, trámites y servicios públicos determinados por acuerdo entre varias Administraciones.

Bibliografía

1. Eurostat. *Early leavers from education and training by sex - % of the population aged 18-24 with at most lower secondary education and not in further education or training*. [En línea] 2013.
<http://epp.eurostat.ec.europa.eu/tgm/web/table/description.jsp>.
2. Xunta de Galicia. *Espazo e!> Administración electrónica> A Administración electrónica> Glosario de eAdministración*. [En línea]
<http://www.xunta.es/glosario-de-eadministracion>.
3. inteco. *Instituto Nacional de tecnologías de la Comunicación> Glosario de términos*. [En línea] <http://www.inteco.es/glossary/Formacion/Glosario/>.
4. Europe's Information Society Thematic Portal. *Educación y Formación: Alfabetización Digital > Panorámica General*. [En línea]
http://ec.europa.eu/information_society/tl/edutra/skills/index_es.htm.
5. noticias jurídicas. *Base de Datos de Legislación> Ley 5/1997, de 22 de julio, de Administración Local de Galicia. Artigo nº120*. [En línea] Marzo de 2013.
http://noticias.juridicas.com/base_datos/Anterior/r3-ga-l5-1997.t3.html#c2.
6. Diário da República eletrônico. *Lei n.º 46/2008 de 27 de Agosto. Estabelece o regime jurídico das áreas metropolitanas de Lisboa e do Porto*. [En línea] Marzo de 2013. <http://www.dre.pt/pdf1s/2008/08/16500/0601206017.pdf>.
7. CENATIC. Centro Nacional de Referencia de Aplicación de las TIC basadas en fuentes abierta, LAECSP, Componentes. [En línea] 2013.
<http://www.cenatic.es/laecsp/page0/page0.html>.
8. Assembleia da República. *Página Inicial > Legislação > Constituição da República Portuguesa. Artigo nº 235*. [En línea]
<http://www.parlamento.pt/Legislacao/Paginas/ConstituicaoRepublicaPortuguesa.aspx#art235>.
9. noticias jurídicas. *Base de Datos de Legislación> Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. Anexo. Definiciones*. [En línea] http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/l11-2007.t4.html#anexo.
10. EGOV Community. *eGovernment Glossary*. [En línea] <http://www.egov-conference.org/glossary>.
11. POFC. QREN. *'Implementação do Conceito de Balcão Único', Administrativa, Agência para a Modernização, 2008*. [En línea]
http://www.pofc.qren.pt/ResourcesUser/2013/Concursos_Avisos/AAC01_SAMA_1_Implementacao_Conceito_BalcaoUniconnaAP.pdf.

12. Assembleia da República. *Constituição da República Portuguesa. VII REVISÃO CONSTITUCIONAL [2005]*. [En línea] Marzo de 2013. <http://www.parlamento.pt/Legislacao/Paginas/ConstituicaoRepublicaPortuguesa.aspx#art250>.
13. Campus do mar. *Campus de Excelencia Internacional. Sobre Campus do Mar.* . [En línea] Marzo de 2013. <http://campusdomar.es/sobre-campus-do-mar/?lang=gl>.
14. Campus Vida. Campus de Excelencia Internacional. *Campus Vida*. [En línea] Marzo de 2013. <http://www.galego.campusvida.info/campus-vida/>.
15. euskadi.net. *Departamento de Administración Pública y Justicia. Glosario de términos sobre Administración Electrónica. Principales Conceptos y Definiciones*. [En línea] http://www.jusap.ejgv.euskadi.net/r47-edukia/es/contenidos/informacion/jusap_ooee_glosario_admonelect/es_glosario/glosario.html#firmaelec.
16. CENATIC. Centro Nacional de Referencia de Aplicación de las TIC basadas en fuentes abiertas. *Software de fuentes abiertas en la Administración electrónica. Análisis del impacto de la LAESCP en la Administración Pública*. [En línea] <http://www.cenatic.es/laecsp/page37/page37.html>.
17. Consejería de Fomento y Medio Ambiente de la Junta de Castilla. *Red Transdigital y Red de Municipios Digitales de Castilla y León. 'Soluciones TIC para combatir la crisis en los Ayuntamientos'*. [En línea] http://www.rmd.jcyl.es/web/jcyl/MunicipiosDigitales/es/Plantilla100Detalle/1277999685592/_/1284220921283/Redaccion.
18. EUR-Lex. *Green Paper on public-private partnerships and Community law on public contracts and concessions*. [En línea] <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52004DC0327:EN:NOT>.
19. ec.europa.eu/digital-agenda. *A vibrant single market*. [En línea] <http://ec.europa.eu/digital-agenda/sites/digital-agenda/files/KKAH12001ENN-chap2-PDFWEB-2.pdf>.
20. Diário da República eletrônico. *Lei n.º 45/2008 de 27 de Agosto. Estabelece o regime jurídico do associativismo municipal, revogando as Leis n.os 10/2003 e 11/2003, de 13 de Maio*. [En línea] Marzo de 2013. <http://www.dre.pt/pdf1s/2008/08/16500/0600506011.pdf>.
21. noticias jurídicas. *Base de Datos de Legislación> Ley 5/1997, de 22 de julio, de Administración Local de Galicia. Artigo nº149*. [En línea] Marzo de 2013. http://noticias.juridicas.com/base_datos/Anterior/r3-ga-l5-1997.t3.html#a149.

22. europa.eu. *EUROPA > Síntesis de la legislación de la UE > Relaciones exteriores > ... > Europa oriental y asia central.* [En línea]
http://europa.eu/legislation_summaries/external_relations/relations_with_third_countries/eastern_europe_and_central_asia/r17104_es.htm.
23. noticias jurídicas. *Bases de Datos de Legislación> Ley 5/1997, de 22 de julio, de Administración Local de Galicia. Artículo 101.* [En línea]
http://noticias.juridicas.com/base_datos/CCAA/ga-l5-1997.t2.html.
24. Junta de Andalucía. *Proyecto w@nda. Workflow en la Administración Andaluza.* [En línea] <https://ws024.juntadeandalucia.es/ae/descargar/2751>.
25. noticias jurídicas. *Base de Datos de Legislación> Ley 5/1997, de 22 de julio, de Administración Local de Galicia. Artigo nº153.* [En línea] Marzo de 2013.
http://noticias.juridicas.com/base_datos/Anterior/r3-ga-l5-1997.t3.html#a153.
26. IBM Institute for Business Value. *Digital economy rankings 2010. Beyond e-readiness.* [En línea] http://www-935.ibm.com/services/us/gbs/bus/pdf/eiu_digital-economy-rankings-2010_final_web.pdf.
27. EUR-Lex.europa.eu. *Diario Oficial de la Unión Europea. Dictamen del Comité Económico y Social Europeo sobre las «Eurorregiones» (2007/C 256/23).* [En línea] <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2007:256:0131:0137:ES:PDF>.
28. Federación Galega de Municipios e Provincias (FEGAMP). *Historia da Federación.* [En línea] <http://www.fegamp.org/info.php?sec=4&idioma=gl>.
29. Diario Oficial de la Unión Europea. *Libro blanco del comité de regiones sobre la gobernanza multinivel (2009/C 211/01).* [En línea] <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2009:211:0001:0027:ES:PDF>.
30. Red de Municipios Digitales, Junta de Castilla y León. *Guía de Adaptación de las Entidades Locales a la Ley 11/2007, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.* [En línea]
http://www.rmd.jcyl.es/web/jcyl/MunicipiosDigitales/es/Plantilla100Detalle/1277999685592/_/1220262883918/Redaccion.
31. Portal do cidadão. *Início > Perguntas Frequentes > Loja do Cidadão.* [En línea]
http://www.portaldocidadao.pt/PORTAL/pt/informacao+geral/FAQ/Loja+do+Cidad%C3%A3o/FAQ_o+que+e+para+que+serve+a+loja+do+cidadao.htm.
32. noticias jurídicas. *Base de Datos de Legislación> Ley 5/1997, de 22 de julio, de Administración Local de Galicia. Artigo nº153.* [En línea] Marzo de 2013.
http://noticias.juridicas.com/base_datos/Anterior/r3-ga-l5-1997.t3.html#a153.

33. Eurostat. *European Commission > Eurostat > NUTS - Nomenclature of territorial units for statistics > Introduction*. [En línea]
http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/nuts_nomenclature/introduction.
34. Eurostat. *Eurostat > Statistics explained > Small and medium-sized enterprises*. [En línea]
http://epp.eurostat.ec.europa.eu/statistics_explained/index.php/Small_and_medium-sized_enterprises.
35. Eurostat. *Eurostat > Statistics explained > Population structure and ageing*. [En línea]
http://epp.eurostat.ec.europa.eu/statistics_explained/index.php/Population_structure_and_ageing.
36. Quadro de Referência Estratégico Nacional (QREN). [En línea]
<http://www.qren.pt/np4/qren>.
37. European Commission. *Enterprise and Industry > "Small Business Act" for Europe*. [En línea] Marzo de 2013.
http://ec.europa.eu/enterprise/policies/sme/small-business-act/index_en.htm.
38. CENATIC. Centro Nacional de Referencia de Aplicación de las Tecnologías de Información y la Comunicación. *Sobre el Software Libre*. [En línea]
<http://www.cenatic.es/sobre-el-software-libre>.
39. Sistema de metainformação. *SMI > Módulo de variáveis > Variáveis > Detalhe de variável > 1270 - Taxa de analfabetismo (%)*. [En línea]
<http://smi.ine.pt/VariavelFisica/Detalhes/2993>.
40. IGE. Instituto galego de Estatística. *Portal Educativo > Conceptos teóricos > Xeografía. Estrutura da poboación > Definicións e conceptos teóricos*. [En línea]
<http://www.ige.eu/estatico/educacion/Xeografia/Estrutura/Teoria.htm>.
41. index mundi. *Mapa Comparativo de Países > Tasa de desempleo juvenil - Mundo*. [En línea] <http://www.indexmundi.com/map/?v=2229&l=es>.
42. telecentre europe community networking. *Telecentre-Europe AISBL (Association Internationale Sans But Lucratif) Statutes. Article 1*. [En línea]
http://www.telecentre-europe.org/repository/Telecentre-Europe_Statutes_EN.pdf.
43. Comisión Europea. *Comisión Europea Mercado Interior Directiva sobre servicios Ventanillas únicas*. [En línea] http://ec.europa.eu/internal_market/eu-go/index_es.htm.

44. UNESCO Institute for Statistics. *Home > Education > ISCED: International Standard Classification of Education*. [En línea]
<http://www.uis.unesco.org/Education/Pages/international-standard-classification-of-education.aspx>.
45. UMIC Agência para o Sociedade do Conhecimento. *Início> Infraestruturas e Segurança> Projectos> Redes de Nova Geração*. [En línea]
http://www.unic.pt/index.php?option=com_content&task=view&id=3516&Itemid=187.
46. OSIMGA. *Enquisa a Empresas TIC sobre a Sociedade da Información en Galicia 2012*. [En línea]
http://www.osimga.org/gl/documentos/doc_propios/empresas_tic/.
47. EUR-Lex. *COMMUNICATION FROM THE COMMISSION TO THE EUROPEAN PARLIAMENT, THE COUNCIL, THE EUROPEAN ECONOMIC AND SOCIAL COMMITTEE AND THE COMMITTEE OF THE REGIONS. A Digital Agenda for Europe*. [En línea] [http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52010DC0245R\(01\):EN:NOT](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52010DC0245R(01):EN:NOT).
48. Campus Vida. Campus de Excelencia Internacional. *Campus Vida*. [En línea] <http://www.galego.campusvida.info/campus-vida/>.
49. Campus do mar. Campus de Excelencia Internacional. *Sobre Campus do Mar*. [En línea] <http://campusdomar.es/sobre-campus-do-mar/?lang=gl>.
50. Assembleia da República. *Página Inicial > Legislação > Constituição da República Portuguesa*. [En línea]
<http://www.parlamento.pt/Legislacao/Paginas/ConstituicaoRepublicaPortuguesa.aspx>.
51. Diário da República eletrónico. *Lei n.º 169/99 de 18 de Setembro. Estabelece o quadro de competências, assim como o regime jurídico de funcionamento, dos órgãos dos municípios e das freguesias*. [En línea] Marzo de 2013. <http://dre.pt/pdf1sdip/1999/09/219A00/64366457.pdf>.
52. noticias jurídicas. *Base de Datos de Legislación> Ley 5/1997, de 22 de julio, de Administración Local de Galicia. Artigo nº10*. [En línea]
http://noticias.juridicas.com/base_datos/CCAA/ga-l5-1997.t1.html.



AGENDA DIGITAL LOCAL

galicia-norte portugal