termos esenciais de

administración electrónica

USC
UNIVERSIDADE
DE SANTIAGO
DE COMPOSTELA

sedeelectrónica

galego-español-inglés
francés-catalán

termos esenciais de

administración electrónica

PROMOVE

Secretaría Xeral da USC
Servizo de Normalización Lingüística da USC
Área de Calidade e Mellora dos Procedementos da USC

SUBVENCIONA

Xerencia da USC

COORDINACIÓN

Pilar Martínez García (Xefa da Área de Calidade e Mellora dos Procedementos da USC)
Xusto A. Rodríguez Río (Servizo de Normalización Lingüística da USC)

AUTORÍA

Xusto A. Rodríguez Río (Servizo de Normalización Lingüística da USC)

EDITA

Servizo de Publicacións e Intercambio Científico da USC • www.usc.es/publicacions

MAQUETA

Imprenta Universitaria

Parte dos datos terminolóxicos que figuran neste traballo (equivalentes en español, inglés, francés e catalán, así como as definicións orixinais en catalán) proceden da *Terminologia oberta de la Administració electrònica* <http://www.termcat.cat/productes/toberta.htm>, cedida para esta edición polo Departament de Governació i Relacions Institucionals da Generalitat de Catalunya e polo TERMCAT.

administración electrónica

termos esenciais de administración electrónica

UNIVERSIDADE DE SANTIAGO DE COMPOSTELA

2014

Limiar 7

Árbore de campos 10

Abreviaturas empregadas 12

Glosario 15

Índice de denominacións españolas 51

Índice de denominacións inglesas 56

Índice de denominacións francesas 61

Índice de denominacións catalás 65

Bibliografía 70

administración electrónica

limiar

A administración electrónica supón unha oportunidade para as administracións públicas, nun contexto de desafíos económicos e sociais, para mellorar a súa eficiencia e a calidade dos seus servizos. Tal e como sinala a Comisión Europea, non se trata só do uso das tecnoloxías da información e as comunicacións (TIC), senón dun cambio organizativo e de aptitude, que mellore os servizos públicos, os procesos democráticos e as políticas públicas.
Polo tanto, a administración electrónica é un concepto amplo, que nos obriga a reformular a maneira habitual de traballar, a reducir a burocracia simplificando os procedementos e, en definitiva, a centrarnos no usuario, buscando deste xeito, un cambio de mentalidade.

A Universidade de Santiago de Compostela atópase actualmente na fase de desenvolvemento da administración electrónica. Por iso, considera importante asentar desde este primeiro momento unha terminoloxía galega de referencia e difundila libremente para fomentar que outras administracións a incorporen canda os novos procedementos.
Para iso, elaboramos este glosario, que parte da *Terminologia oberta de la Administració electrònica* do TERMCAT (centro de terminoloxía da lingua catalá). Sobre a información dese traballo (definición e clasificación de 164 conceptos cos seus nomes en catalán, español, inglés e francés) o Servizo de Normalización Lingüística engadiu os equivalentes en galego, e reelaborou as definicións para esta lingua.
O resultado é o traballo que agora editamos, e co que queremos contribuír a que en galego se asente unha terminoloxía precisa e de calidade no ámbito da administración electrónica. E tamén a que esta lingua se converta no vehículo habitual de relación co cidadán nesta nova realidade administrativa.

* * *

Á hora de consultar a información, ten en conta que este traballo está dividido en dous grandes bloques:

a. os «termos esenciais», onde se recolle o corpus de entradas, numerado e ordenado alfabeticamente segundo o nome galego
b. os índices alfabéticos en cada lingua de traballo, desde os que se remite á entrada en que as distintas denominacións aparecen

O primeiro deles é a cerna deste traballo, e consta de dous tipos de entradas:

1. As «entradas completas»
   Nelas compílase e organízase toda a información recollida para cada un dos conceptos tratados neste *Termos esenciais*.
   Identifícanse cun número que facilita a citación e a remisión desde os índices, e encabézanse coa denominación galega e a súa categoría gramatical. Na seguinte liña indícase a área ou áreas temáticas a que pertence o concepto, e a continuación, outras formas de referirse a el en galego, quer sinónimos (marcados como **SIN.-**), ou simples variantes gráficas (marcadas como **VAR.-**).
   O seguinte bloque de información presenta as equivalencias en español (**es**), inglés (**en**), francés (**fr**) e catalán (**ca**). Se para un mesmo concepto se recollen varios sinónimos sepáranse con punto e coma e ordénanse alfabeticamente.

   A continuación inclúese unha definición breve que permite identificar o concepto e distinguilo doutros cos que poida estar relacionado.

2. As «entradas remisivas»
   Recollen unicamente sinónimos ou variantes dunha «entrada completa», e empréganse para redirixir a quen consulta cara a esta (a través da marca "Vid.-"), indicando así de forma indirecta que consideramos preferible esa denominación, en comparación coa que figura na «entrada remisiva».

Deste xeito, se buscas información sobre un concepto cuxo nome galego coñeces, debes buscalo dentro do corpus de entradas do glosario. Pola contra, se o dato de que parte a túa procura é a denominación en calquera das outras linguas, debes dirixirte ao índice correspondente e ver a que entrada se remite; a continuación, abondará con que a busques no corpus de entradas para que atopes os datos que precisas.

árbore de

campos

A Conceptos xerais

B Análise, mellora e simplificación de procesos

C Calidade e planificación estratéxica

D Infraestruturas tecnolóxicas

E Procedemento administrativo

F Seguridade

G Tramitación electrónica

administración electrónica

abreviaturas empregadas

a	adxectivo
s f	substantivo feminino
s m	substantivo masculino
pl	plural
s	substantivo con variación de xénero
sg	sigla
SIN.	forma sinónima
VAR.	variante
Vid.	véxase

glosario

1 **accesibilidade** (s f)
Conceptos xerais
es *accesibilidad*
en *accessibility*
fr *accessibilité*
ca *accessibilitat*

Calidade dun produto ou un servizo da administración electrónica que permite que calquera usuario acceda a el ou o utilice con independencia das súas limitacións sensoriais, motrices, cognitivas ou sociais, ou dos obstáculos tecnolóxicos derivados do contexto de uso.

2 **administración electrónica** (s f)
Conceptos xerais
es *administración electrónica; gobierno electrónico*
en *e-administration; e-government; electronic administration; electronic government*
fr *administration électronique; cyberadministration; cybergouvernement*
ca *administració electrònica*

Sistema de administración pública en que se utilizan as tecnoloxías da información e da comunicación para optimizar o deseño e a implementación de políticas e servizos públicos de maneira eficiente, e para establecer unha comunicación bidireccional cos administrados.

3 **administración pública** (s f)
Conceptos xerais
es *administración pública*
en *public administration*
fr *administration publique*
ca *administració pública*

Organización dotada de personalidade xurídica única baixo a dependencia dun goberno, que ten atribuídas as potestades e os medios necesarios para levar a cabo a xestión dos servizos públicos e a execución das leis nunha esfera política determinada, e cuxa actuación está sometida á lei e ao dereito e suxeita a control xurisdicional.

4 **algoritmo criptográfico** (s m)
Seguridade
SIN.- algoritmo de cifraxe (s m); algoritmo de encriptación (s m)
es *algoritmo criptográfico; algoritmo de cifrado; algoritmo de encriptación*
en *cryptographic algorithm; encipherment algorithm; encryption algorithm*
fr *algorithme de chiffrement; algorithme de cryptage*
ca *algorisme d'encriptació*

Algoritmo empregado para codificar información de forma que só poidan acceder a ela as persoas que coñecen a clave para descodificala.

algoritmo de cifraxe
Vid.- algoritmo criptográfico

algoritmo de encriptación
Vid.- algoritmo criptográfico

5 **analfabeto -ta dixital** (s)
Conceptos xerais
es *analfabeto digital*
en *computer illiterate; digital illiterate*
fr *analphabète de l'informatique*
ca *analfabet digital | analfabeta digital*

Persoa que descoñece as técnicas necesarias para empregar as novas tecnoloxías.

6 **análise DAFO** (s f)
Calidade e planificación estratéxica
VAR.- DAFO (s m)
es *análisis DAFO; análisis FODA*
en *SWOT analysis; TOWS analysis*
fr *analyse AFOM; analyse FFPM*
ca *anàlisi DAFO*

Análise dunha organización que se fundamenta na identificación das súas debilidades e fortalezas, por unha parte; e, pola outra, das ameazas e as oportunidades que pode presentar o contorno, co obxectivo de axudar a escoller as estratexias e as tarefas adecuadas para acadar a misión.

7 **análise de proceso** (s f)
Análise, mellora e simplificación de procesos
es *análisis de proceso*
en *process analysis*
fr *analyse de processus*
ca *anàlisi de procés*

Conxunto de operacións baseadas na identificación da secuencia de tarefas, a estrutura das actividades e a documentación asociadas a un proceso, co obxectivo de valorar a súa xestión global e detectar as oportunidades de melloralo.

8 **análise funcional** (s f)
Análise, mellora e simplificación de procesos
es *análisis funcional*
en *functional analysis*
fr *analyse fonctionnelle*
ca *anàlisi funcional*

Análise das funcións principais dun trámite administrativo electrónico, co obxectivo de valorar a capacidade que presenta na satisfacción das necesidades dos usuarios.

9 **analóxico -ca** (a)
Infraestruturas tecnolóxicas
es *analógico*
en *analog*
fr *analogique*
ca *analògic -a*

Dito dun sistema de transmisión ou de procesamento, que representa, almacena e transmite información de calquera natureza en variables continuas e proporcionais ás reais.

administración electrónica

10 **aseguramento de datos** (s m)
Seguridade
es *protección de datos; securización de datos*
en *data securement; data securisation*
fr *sécurisationn des données*
ca protecció de dades

Conxunto de métodos e técnicas encamiñadas a mellorar a seguridade dos datos transmitidos, co fin de evitar que se perdan ou deterioren accidental ou incondicionalmente, ou que persoas non autorizadas poidan acceder a eles ou manipulalos.

11 **auditoría** (s f)
Calidade e planificación estratéxica
es *auditoría*
en *audit*
fr *audit*
ca *auditoria*

Exame da xestión que comprende unha análise sistemática, documentada, periódica e obxectiva do funcionamento dunha organización no seu conxunto ou dalgunha das unidades que a integran, para determinar en que medida se cumpren uns criterios establecidos.

12 **autenticación** (s f)
Seguridade
es *autenticación*
en *authentication*
fr *authentification*
ca *autenticació*

Comprobación da autenticidade de datos transmitidos durante unha transacción electrónica.

13 **autenticidade** (s f)
Seguridade
es *autenticidad*
en *authenticity*
fr *authenticité*
ca *autenticitat*

Calidade de datos cuxa procedencia e integridade están probadas.

autoridade certificadora
Vid.- autoridade de certificación

14 **autoridade de certificación** (s f)
Seguridade
VAR.- autoridade certificadora (s f)
es *autoridad de certificación*
en *certification authority*
fr *autorité de certification*
ca *autoritat de certificació*

Autoridade dun sistema informático ou dunha rede de computadores que emite e xestiona credenciais de seguridade e claves públicas para a cifraxe e para a sinatura electrónica de mensaxes ou de ficheiros.

15 **avaliación** (s f)

Calidade e planificación estratéxica

es *evaluación*
en *appraisal; evaluation*
fr *évaluation*
ca *avaluació*

Exame dirixido a comprobar se as accións levadas a cabo produciron os efectos agardados, e a tomar decisións para a mellora dun proceso, un programa ou unha organización.

16 **avaliación comparativa** (s f)

Calidade e planificación estratéxica

es *benchmarking*
en *benchmarking*
fr *benchmarking*
ca *benchmarking [en]*

Comparación dos produtos, os servizos ou os procesos dunha empresa cos do líder do mercado para analizar as súas diferenzas e definir os plans necesarios para aproximarse a eles.

BPM Vid.- xestión de procesos de negocio

BPR Vid.- reenxeñaría de procesos

17 **cadea de certificados** (s f)

Seguridade

es *cadena de certificados*
en *certificate chain*
fr *chaîne de certificats*
ca *cadena de certificats*

Conxunto de certificados dixitais emitidos xeralmente por diferentes prestadores de servizos de certificación e relacionados cun modelo fiable determinado, que son necesarios para asociar unha clave pública a un subscritor.

18 **cadro de mando integral** (s m)

Calidade e planificación estratéxica

SIN.- CMI (s m)

es *CMI; cuadro de mando integral*
en *balance scorecard; balanced scoreboard; BSC*
fr *tableau de bord équilibré; tableau de bord prospectif*
ca *QCI; quadre de comandament integral*

Ferramenta de xestión empresarial dirixida ao cumprimento dos obxectivos asociados á planificación estratéxica dunha organización por medio do control dos factores clave en que se sustentan, a partir de indicadores de tipo cuantitativo e cualitativo, sobre todo para facilitar a toma de decisións.

19 **calidade** (s f)
Calidade e planificación estratéxica
es *calidad*
en *quality*
fr *qualité*
ca *qualitat*

Grao en que un produto ou un servizo cumpre as esixencias dos usuarios.

20 **carga administrativa** (s f)
Procedemento administrativo
es *carga administrativa*
en *administrative burden*
fr *charge administrative; fardeau administratif*
ca *càrrega administrativa*

Custo administrativo que unha organización ten que asumir só para darlle cumprimento a unha obriga de información e que implica unha tarefa administrativa que non tería que levar a cabo se non existise a norma que a prevé.

21 **carta de servizos** (s f)
Calidade e planificación estratéxica
es *carta de servicios*
en *customer service charter*
fr *charte de service à la clientèle*
ca *carta de serveis*

Documento en que un órgano administrativo, un organismo ou unha entidade dunha Administración pública informa sobre os servizos que ofrece, os compromisos de calidade na prestación e na relación cos usuarios e os mecanismos que estes teñen para remitirlle as súas suxestións ou queixas.

22 **catálogo de datos e documentos electrónicos** (s m)
Tramitación electrónica
es *catálogo de datos y documentos electrónicos*
ca *catàleg de dades i documents electrònics*

Relación actualizada de datos e documento electrónicos relativos a cidadáns e organizacións, que están en poder da Administración pública e que os empregados públicos poden obter por medios electrónicos para evitar ter que pedirllos aos cidadáns e organizacións.

23 **certificación** (s f)
Seguridade
es *certificación*
en *certification*
fr *certification*
ca *certificació*

Procedemento polo que unha entidade pública ou privada acredita por medio dun certificado que os contidos dun sitio web ou os servizos que ofrece un prestador de servizos de certificación cumpren uns requisitos específicos.

24 **certificado** (s m)
Seguridade
es *certificado*
en *certificate*
fr *certificat*
ca *certificat*

Documento emitido por un funcionario competente ou por outra persoa autorizada legalmente que dá fe dun feito, do contido dun documento ou das circunstancias que constan sobre todo en arquivos ou rexistros.

25 **certificado dixital** (s m)
Seguridade
SIN.- certificado electrónico (s m)
es *certificado digital; certificado electrónico*
en *e-certificate; electronic certificate*
fr *certificat électronique; certificat numérique; digital certificate*
ca *certificat digital; certificat electrònic*

Certificado asinado electronicamente por unha autoridade de certificación, que confirma a identidade do titular dunha sinatura electrónica ou a autenticidade dos datos transmitidos por medio dunha rede de telecomunicacións, xeralmente referidos ás claves públicas utilizadas por un usuario nunha transacción electrónica.

certificado electrónico
Vid.- certificado dixital

26 **cesión de datos** (s f)
Seguridade
SIN.- comunicación de datos (s f)
es *cesión de datos; comunicación de datos*
en *communication of data; disclosure of data*
fr *cession des données; communication de données*
ca *cessió de dades; comunicació de dades*

Transmisión que unha persoa ou unha organización fai de datos de carácter persoal a unha persoa física ou xurídica diferente da afectada.

chave privada Vid.- clave privada

chave pública Vid.- clave pública

ciclo de Deming Vid.- ciclo de mellora continua

27 **ciclo de mellora continua** (s m)
Calidade e planificación estratéxica
SIN.- ciclo de Deming (s m); ciclo PDCA (s m)
es *ciclo de Deming; ciclo de mejora continua; círculo PDCA*
en *Deming cycle; Deming wheel; PDCA cycle; Shewhart cycle*
fr *cycle de Deming; cycle de Shewhart; cycle PDCA; roue de Deming*
ca *cicle de Deming; cicle de millora contínua; cicle PDCA*
Procedemento sistematizado recorrente de resolución de problemas en catro pasos, que unha organización emprega para asegurar a mellora continua.

ciclo PDCA Vid.- ciclo de mellora continua

28 **cifraxe** (s f)
Seguridade
SIN.- encriptación (s f)

es *ciframiento; encriptación*
en *encipherment; encryption*
fr *chiffrement; cryptage*
ca *encriptació; xifratge*
Codificación dunha mensaxe para facela cifrada ou secreta.

29 **clave privada** (s f)
Seguridade
VAR.- chave privada (s f)
es *clave privada*
en *private key*
fr *clé privée*
ca *clau privada*
Clave recoñecida unicamente polo seu titular, que a utiliza para asinar as mensaxes que envía e para descifrar as que recibe cando foron cifradas cunha clave pública.

30 **clave pública** (s f)
Seguridade
VAR.- chave pública (s f)
es *clave pública*
en *public key*
fr *clé publique*
ca *clau pública*
Clave que se distribúe libremente para que a coñezan os membros dunha rede de telecomunicacións, que lles permite enviar mensaxes cifradas ao propietario da clave ou autenticar a chegada de mensaxes que este emite.

CMI Vid.- cadro de mando integral

31 **código seguro de verificación** (s m)
Seguridade
SIN.- CSV (s m)
es *código seguro de verificación; CSV*
en *secure verification code; SVC*
ca *codi segur de verificació; CSV*

Código formado por unha combinación de letras e cifras que identifica de maneira unívoca un documento electrónico dentro da Administración pública, e permite comprobar e demostrar a autenticidade e a integridade das copias impresas do documento electrónico.

32 **competencia** (s f)
Calidade e planificación estratéxica
es *competencia*
en *competence*
fr *compétence*
ca *competència*

Capacidade demostrada dunha persoa para aplicar coñecementos e habilidades.

33 **compulsa electrónica** (s f)
Seguridade
es *compulsa electrónica*
en *electronic authentication; electronic certification*
ca *compulsa electrònica*

Procedemento de dixitalización de documentos que consiste en confrontar unha copia co seu orixinal por medios electrónicos para comprobar que son idénticos.

comunicación de datos
Vid.- cesión de datos

34 **comunicación previa** (s f)
Procedemento administrativo
es *comunicación previa*
ca *comunicació prèvia*

Documento por medio do cal unha persoa interesada pon en coñecemento da Administración pública competente feitos ou elementos relativos ao exercicio dun dereito ou ao inicio dunha actividade.

35 **conexión segura** (s f)
Seguridade
es *conexión segura*
en *secure connection*
fr *connexion protégée*
ca *connexió segura*

Establecemento de contacto cun compoñente de hardware ou de software por medio duns protocolos que permiten garantir a súa seguridade.

confidencialidade
Vid.- privacidade

36 **conformidade** (s f)
Calidade e planificación estratéxica
es *conformidad*
en *conformity*
fr *conformité*
ca *conformitat*

Calidade dun produto, un procedemento ou un servizo, que cumpre os requisitos especificados.

37 **consentimento da persoa interesada** (s m)
Seguridade
es *consentimiento del interesado*
en *consent of the individual concerned*
fr *consentement de l'intéressé*
ca *consentiment de la persona interessada*

Manifestación libre, inequívoca, específica e informada da vontade da persoa interesada, por medio da cal consente o tratamento de datos de carácter persoal que a concirnen.

conversión analóxica-dixital Vid.- dixitalización

38 **copia auténtica** (s f)
Procedemento administrativo
SIN.- copia autorizada (s f)
es *copia auténtica; copia autorizada; copia certificada*
en *authentic copy; certified copy*
fr *copie authentique; copie certifiée conforme*
ca *còpia autèntica; còpia autoritzada*

Reprodución dun documento público ou privado orixinal que emite un órgano competente despois de comprobar a súa autenticidade.

copia autorizada Vid.- copia auténtica

39 **copia electrónica** (s f)
Procedemento administrativo
es *copia electrónica*
en *electronic copy*
fr *copie électronique*
ca *còpia electrònica*

Copia consistente nunha imaxe electrónica dun documento, electrónico ou non, feita por medios electrónicos.

CSV Vid.- código seguro de verificación

40 **custo administrativo** (s m)
Procedemento administrativo
es *coste administrativo*
en *administrative cost*
fr *coût administratif*
ca *cost administratiu*

Gasto que se xera nunha organización a consecuencia da obriga prevista nunha norma de subministrar información sobre o seu funcionamento ou actividade, á autoridade pública ou a terceiros, ou de ter dispoñible unha determinada información.

DAFO Vid.- análise DAFO

41 **dato de carácter persoal** (s m)
Seguridade
VAR.- dato persoal (s m)
es *dato de carácter personal*
en *personal datum*
fr *donnée à caractère personnel*
ca *dada de caràcter personal*

Toda información referente a unha persoa física identificada ou identificable.

42 **dato especialmente protexido** (s m)
Seguridade
es *dato especialmente protegido*
en *specially protected datum*
fr *donnée spécialement protégée*
ca *dada especialment protegida*

Dato de carácter persoal referente á ideoloxía, a afiliación sindical, a relixión, as crenzas, a orixe étnica, a saúde ou a vida sexual, ou tamén á comisión de infraccións penais ou administrativas.

dato persoal Vid.- dato de carácter persoal

43 **declaración responsable** (s f)
Procedemento administrativo
es *declaración responsable*
en *statement of responsibility*
fr *énoncé de responsabilité*
ca *declaració responsable*

Documento en que unha persoa manifesta e subscribe que cumpre uns requisitos para acceder ao recoñecemento dun dereito ou dunha facultade ou para exercelos, que dispón da documentación acreditativa e que os continuará cumprindo durante o período inherente a este recoñecemento ou exercicio.

44 **dereito á protección dos datos persoais** (s m)
Seguridade
es *derecho a la protección de los datos personales*
en *right to the protection of personal data*
fr *droit à la protection des données à caractère personnel*
ca *dret a la protecció de les dades personals*

Dereito que toda persoa ten a controlar os seus datos de carácter persoal, o uso que se fai deles e o destino que teñen, co obxectivo de impedir o seu tráfico ilícito lesivo da súa dignidade e do seu dereito.

dereito a ser informado
Vid.- dereito de información

45 **dereito de acceso** (s m)
Seguridade
es *derecho de acceso*
en *access right; right of access*
fr *droit d'accès*
ca *dret d'accés*

Dereito que toda persoa ten a obter información sobre os datos de carácter persoal propios que están en poder dun terceiro, particularmente sobre a orixe, o tratamento e a finalidade destes datos e tamén sobre se foron ou van ser obxecto de cesión de datos.

46 **dereito de cancelación** (s m)
Seguridade
es *derecho de cancelación*
en *right of cancellation*
fr *droit de révocation*
ca *dret de cancel·lació*

Dereito que toda persoa ten a pedirlle gratuitamente ao responsable do ficheiro que os conteña, a supresión dos seus datos de carácter persoal, sempre que proceda e dentro dos límites establecidos pola lexislación.

47 **dereito de información** (s m)
Seguridade
VAR.- dereito a ser informado (s m)
es *derecho a ser informado; derecho de información*
en *right to be informed; right to information*
fr *droit à l'information; droit d'être informé*
ca *dret a la informació; dret a ser informat*

Dereito que toda persoa ten a coñecer en calquera momento a existencia e a finalidade do almacenamento de datos de carácter persoal seus.

48 **dereito de rectificación** (s m)
Seguridade
es *derecho de rectificación*
en *right of rectification*
fr *droit de rectification*
ca *dret de rectificació*

Dereito que toda persoa ten a rectificar e actualizar os seus datos de carácter persoal, sobre todo no caso de que sexan inadecuados, incompletos ou obsoletos.

49 **descifraxe** (s f)
Seguridade
SIN.- desencriptación (s f)
es *desciframiento; desencriptación*
en *decipherment; decryption*
fr *déchiffrement; décryptage*
ca *desencriptació; desxifratge*

Interpretación dun texto codificado.

desencriptación
Vid.- descifraxe

50 **dirección estratéxica** (s f)
Calidade e planificación estratéxica
es *dirección estratégica*
en *strategic management*
fr *direction stratégique*
ca *direcció estratègica*

Método de dirección dunha organización en que se fixan uns obxectivos a longo prazo co fin de que esta acade un posicionamento vantaxoso no contorno en que desenvolve a súa actividade.

51 **dirección por obxectivos** (s f)
Calidade e planificación estratéxica
es *dirección por objetivos*
en *management by objectives*
fr *direction par objectifs*
ca *direcció per objectius*

Método de dirección dunha organización en que os obxectivos, normalmente cuantificables, se lle asignan aos responsables dos diferentes programas, que dispoñen do poder e dos medios para levalos a cabo.

52 **disociación de datos** (s f)
Seguridade
SIN.- enmascaramento (s m)
es *disociación de datos*
en *redaction*
fr *masquage*
ca *emmascarament*

Proceso consistente en ocultar ou suprimir datos dun documento coa finalidade de garantir a privacidade ou a confidencialidade destes datos.

53 **dixital** (a)
Infraestruturas tecnolóxicas
es *digital*
en *digital*
fr *numérique*
ca *digital*

Dito dun sistema de transmisión ou de procesamento, que representa, almacena e transmite información de calquera natureza en variables discretas, sobre todo de tipo binario.

54 **dixitalización** (s f)
Infraestruturas tecnolóxicas
SIN.- conversión analóxica-dixital (s f)
es *conversión analógica-digital; digitalización*
en *analog-to-digital conversion; digitization; digitizing*
fr *conversion analogique-numérique; numérisation*
ca *conversió analògica-digital; digitalització*

Conversión dunha representación analóxica nunha representación dixital.

55 **dixitalización certificada** (s f)
Seguridade
SIN.- dixitalización segura (s f)
es *digitalización segura*
en *certified digitization*
ca *digitalització segura*

Dixitalización que se leva a cabo coas garantías de integridade e autenticidade requiridas legalmente, sen posibilidade de intervención humana entre a captura dos datos e a aplicación do selo electrónico.

dixitalización segura
Vid.- dixitalización certificada

DMS Vid.- sistema de xestión documental

DNI electrónico
Vid.- documento nacional de identidade electrónico

56 **documento administrativo electrónico** (s m)
Procedemento administrativo
es *documento administrativo electrónico*
en *electronic administrative document*
fr *document administratif électronique*
ca *document administratiu electrònic*

Documento electrónico emitido por unha Administración pública no desenvolvemento das súas funcións, que incorpora unha ou máis sinaturas electrónicas e unha marca de tempo, se a natureza do documento o require.

57 **documento electrónico** (s m)
Conceptos xerais
es *documento electrónico*
en *e-document; electronic document*
fr *document électronique; document numérique*
ca *document electrònic*

Conxunto de información que se pode tratar como unha unidade e que foi creado ou pode manipularse con medios electrónicos.

58 **documento nacional de identidade electrónico** (s m)
Seguridade
VAR.- DNI electrónico (s m)
es *DNI electrónico; documento nacional de identidad electrónico*
en *electronic ID*
ca *DNI electrònic; document nacional d'identitat electrònic*

Documento electrónico que acredita física e electronicamente a identidade persoal do seu titular, no cal constan unha fotografía, a sinatura e os datos persoais determinados regulamentariamente, e que permite a sinatura electrónica de documentos.

59 **eficacia** (s f)
Calidade e planificación estratéxica
es *eficacia*
en *effectiveness*
fr *efficacité*
ca *eficàcia*

Grao en que se levan a cabo as actividades planificadas e se acadan os resultados previstos como consecuencia dunha xestión adecuada.

60 **eficiencia** (s f)
Calidade e planificación estratéxica
es *eficiencia*
en *efficiency*
fr *efficience*
ca *eficiència*

Grao en que se acada unha relación óptima entre os recursos empregados na xestión dunha organización e os resultados acadados.

61 **encargado -da do tratamento** (s)
Seguridade
es *encargado del tratamiento*
en *data processor*
fr *préposé au traitement des données*
ca *encarregat del tractament | encarregada del tractament*

Persoa ou organización que xestiona, exclusivamente ou canda outros, un ficheiro de datos de carácter persoal por conta do responsable do ficheiro.

encriptación Vid.- cifraxe

enmascaramento
Vid.- disociación de datos

62 **entidade avaliadora** (s f)
Calidade e planificación estratéxica
es *entidad de evaluación*
en *assessment entity*
fr *autorité d'évaluation*
ca *entitat avaluadora*

Entidade pública ou privada que se encarga de emitir informes técnicos sobre os prestadores de servizos de certificación que solicitaran a acreditación ou sobre os produtos para os que se demandou certificación.

63 **entidade certificadora** (s f)
Seguridade
VAR.- entidade de certificación (s f)
es *entidad certificadora; entidad de certificación; entidad emisora de certificados*
en *certificate authority*
fr *autorité de certification; tiers de certification*
ca *entitat certificadora; entitat de certificació; entitat emissora de certificats*

Entidade publica ou privada que se encarga de emitir e xestionar certificados, credenciais de seguridade e claves públicas, e responder da validez desta información.

entidade de certificación
Vid.- entidade certificadora

64 **equipo de mellora** (s m)
Calidade e planificación estratéxica
es *equipo de mejora*
en *improvement team*
fr *équipe d'amélioration*
ca *equip de millora*

Equipo de persoas de diferentes departamentos e niveis xerárquicos dunha organización, que traballa para resolver un problema ou mellorar un proceso que afecta diversos departamentos.

65 **excelencia na xestión** (s f)
Calidade e planificación estratéxica
es *excelencia en la gestión*
en *excellence in management; management excellence; managerial excellence*
fr *excellence en gestion*
ca *excel·lència en la gestió*

Grao extraordinario de éxito acadado por unha organización ou por unha persoa nun ámbito determinado, sobre todo na xestión da organización e a consecución de resultados.

66 **expediente administrativo** (s m)
Procedemento administrativo
es *expediente administrativo*
en *administrative record*
fr *dossier administratif*
ca *expedient administratiu*

Conxunto de documentos indexados, numerados e ordenados cronoloxicamente correspondentes a un procedemento administrativo.

67 **expediente electrónico** (s m)
Procedemento administrativo
es *expediente electrónico*
en *e-dossier; electronic dossier*
ca *expedient electrònic*

Expediente administrativo que consiste nun conxunto de documentos electrónicos, sexa cal for o tipo de información que conteñan.

68 **externalización** (s f)
Análise, mellora e simplificación de procesos
es *externalización*
en *outsourcing*
fr *externalisation*
ca *externalització*

Contratación de servizos externos ou alleos a unha Administración pública para realizar tarefas propias dos servizos públicos que esa Administración está obrigada a prestar ou que son necesarios para que un servizo público funcione correctamente.

69 **factura electrónica** (s f)
Procedemento administrativo
es *factura electrónica*
en *e-bill; electronic bill*
fr *note électronique*
ca *factura electrònica*

Factura emitida e tramitada por medio dunha rede de telecomunicacións, xeralmente internet.

70 **familia de procesos** (s f)
Análise, mellora e simplificación de procesos
es *familia de procesos*
en *process family*
ca *família de processos*

Conxunto de procedementos administrativos agrupados segundo criterios que teñen en conta os esquemas de tramitación, a documentación de entrada e saída ou a información contida, sen ter en conta os criterios de semellanza en canto ao obxecto dos procedementos ou ao órgano competente.

71 **fenda dixital** (s f)
Conceptos xerais
es *brecha digital; fractura digital*
en *digital ditch; digital divide*
fr *fossé numérique; fracture numérique*
ca *bretxa digital; fractura digital*

Diferenza existente entre grupos de poboación ou entre países que separa a quen ten acceso ás tecnoloxías da información e da comunicación e a quen non o ten.

72 **ficha de proceso** (s f)
Análise, mellora e simplificación de procesos
es *ficha de proceso*
en *process sheet*
fr *fiche de processus*
ca *fitxa de procés*

Documento que achega a información dun proceso que sexa significativa para o control das actividades e a xestión deste.

firma electrónica
Vid.- sinatura electrónica

firma electrónica avanzada
Vid.- sinatura electrónica avanzada

firma electrónica recoñecida
Vid.- sinatura electrónica recoñecida

firma envolvente
Vid.- sinatura envolvente

firma separada
Vid.- sinatura separada

73 **fonte de tempo fiable** (s f)
Seguridade
VAR.- fonte fiable de data e hora (s f)
es *fuente de tiempo fiable*
en *trusted time source*
fr *source de signaux horaires sécurisée*
ca *font de temps fiable*

Sistema informático que informa da hora e a data reais, en tempo universal coordinado, utilizado para a emisión de selos de tempo criptográficos.

fonte fiable de data e hora
Vid.- fonte de tempo fiable

74 **formato de sinatura** (s m)
Seguridade
es *formato de firma*
en *signature format*
fr *format de signature*
ca *format de signatura*

Formato utilizado para xerar e almacenar unha sinatura electrónica ou para estruturar a súa información.

75 **formulario electrónico** (s m)
Tramitación electrónica
es *formulario electrónico*
en *e-form; electronic form*
fr *formulaire électronique*
ca *formulari electrònic*

Formulario automatizado, que se cobre en pantalla, cuxa información é obxecto de tratamento informático, sobre todo por un servidor integrado nunha rede.

76 **frontal** (s m)
Infraestruturas tecnolóxicas
SIN.- *front-end* (s m)
es *frontal*
en *front end*
fr *frontal*
ca *frontal*

Compoñente de software que actúa de interface entre o usuario e o sistema e facilita a súa comunicación.

front-end Vid.- frontal

77 **función *hash*** (s f)
Seguridade
SIN.- función resumo (s f)
es *función hash*
en *hash function; hashing function*
fr *fonction de condensation; fonction de hachage*
ca *funció hash; funció resum*

Función matemática utilizada con finalidades de seguridade e verificación que se aplica a un bloque de datos para obter outro de lonxitude fixa, normalmente máis pequena, que representa o primeiro.

función resumo Vid.- función *hash*

78 **indicador** (s m)
Calidade e planificación estratéxica
es *indicador*
en *indicator*
fr *indicateur*
ca *indicador*

Variable, xeralmente cuantitativa, que proporciona información significativa sobre o estado e a evolución dunha organización e o seu contorno, e que axuda na toma de decisións.

79 **índice electrónico** (s m)
Conceptos xerais
es *índice electrónico*
ca *índex electrònic*

Relación de documentos administrativos electrónicos existentes nun expediente electrónico, que se utiliza para garantir a integridade do expediente e permitir a súa recuperación cando sexa necesaria.

instancia Vid.- solicitude

80 **integridade** (s f)
Seguridade
es *integridad*
en *integrity*
fr *intégrité*
ca *integritat*

Propiedade dunha información que asegura que, durante o seu tratamento, almacenamento e transmisión por medios electrónicos, non sufrirá ningunha alteración nin destrución voluntaria ou accidental.

interesado -da Vid.- persoa interesada

81 **interoperabilidade** (s f)
Infraestruturas tecnolóxicas
VAR.- interoperatividade (s f)
es *interoperabilidad*
en *interoperability*
fr *interopérabilité*
ca *interoperativitat*

Capacidade que teñen as administracións públicas para compartiren e reutilizaren a información de que dispoñen nos seus sistemas e nos procedementos aos que lles dan soporte, para acadaren uns obxectivos comúns e posibilitaren o intercambio de información e coñecementos entre estes sistemas.

interoperatividade
Vid.- interoperabilidade

82 **inventario de procesos** (s m)
Análise, mellora e simplificación de procesos
es *inventario de procesos*
en *process inventory*
fr *inventaire des processus*
ca *inventari de processos*

Enumeración descritiva e ordenada de todos os procesos, propios e transversais, dunha unidade administrativa, que ten o obxectivo de permitir facer unha xestión correcta desta, por medio da racionalización e a normalización dos procesos que nela teñen lugar.

83 **licitación electrónica** (s f)
Tramitación electrónica
es *licitación electrónica*
en *electronic tendering; e-tendering*
fr *soumission électronique*
ca *licitació electrònica*

Servizo de licitación por medio dun sitio web, que pon en contacto compradores e provedores, de maneira que os compradores conseguen o mellor servizo a un prezo óptimo e os provedores expanden o seu mercado.

84 **mapa de procesos** (s m)
Análise, mellora e simplificación de procesos
es *mapa de procesos*
en *process mapping*
fr *cartographie des processus; schématisation du processus*
ca *mapa de processos*

Representación gráfica ordenada dos procesos incluídos no inventario de procesos dunha organización, na cal todos estes procesos aparecen interrelacionados e clasificados segundo a súa natureza ou finalidade con vistas á estratexia de negocio.

85 **marca de tempo** (s f)
Seguridade
es *marca de tiempo*
en *time stamp; timestamp*
fr *estampille temporelle*
ca *marca de temps*

Referencia temporal dun documento administrativo electrónico que inclúe a data e normalmente a hora de calquera operación feita.

86 **matriz DAFO** (s f)
Calidade e planificación estratéxica
es *matriz DAFO; matriz FODA*
en *SWOT matrix; TOWS matrix*
fr *matrice AFOM; matrice FFPM*
ca *matriu DAFO*

Matriz en que se entrecruzan as valoracións das fortalezas e debilidades dunha organización coas valoracións das oportunidades e ameazas que pode presentar o contorno, que se emprega como ferramenta para axudar na escolla das estratexias e as tarefas máis adecuadas para acadar a misión.

87 **mellora continua** (s f)
Calidade e planificación estratéxica
es *mejora continua*
en *continual improvement*
fr *amélioration continue*
ca *millora contínua*

Actividade recorrente encamiñada a aumentar progresivamente a capacidade de cumprir as necesidades dunha organización.

88 **mellores prácticas** (s f pl)
Calidade e planificación estratéxica
es *mejores prácticas; prácticas óptimas*
en *best practices*
fr *meilleures pratiques; pratiques d'excellence*
ca *millors pràctiques*

Conxunto de actuacións eficaces consideradas exemplares que, dentro dunha organización, permite realizar os cambios necesarios, obter os resultados esperados e acadar unha mellora colectiva constante.

89 **meta** (s f)
Calidade e planificación estratéxica
es *meta*
en *goal*
fr *but*
ca *meta; objectiu general*

Cada unha das finalidades xenéricas que se marca unha organización coa intención de acadar a súa misión.

90 **método de custos estándar** (s m)
Análise, mellora e simplificación de procesos
es *método de costes estándar*
en *standard cost model*
fr *méthode des coûts standards*
ca *mètode de costos estàndard*

Método de contabilidade baseado no uso de custos de produción establecidos a partir dunhas condicións específicas predeterminadas de traballo e de tempo, que se emprega para planificar e orzamentar e tamén para calcular os custos administrativos.

91 **misión** (s f)
Calidade e planificación estratéxica
es *misión*
en *mission*
fr *mission*
ca *missió*

Finalidade de carácter global pretendida por unha organización, que representa a súa razón de ser e os valores fundamentais en que se sustenta

92 **neutralidade tecnolóxica** (s f)
Conceptos xerais
es *neutralidad tecnológica*
en *technological neutrality*
fr *neutralité technologique*
ca *neutralitat tecnològica*

Calidade dun servizo administrativo electrónico ou dun trámite administrativo electrónico que respecta a liberdade das persoas, as organizacións e as administracións públicas para escoller con independencia entre as diversas alternativas tecnolóxicas.

93 **non-repudio** (s m)
Seguridade
SIN.- non-rexeitamento (s m)
es *irrefutabilidad*
en *non-repudiation*
fr *non-répudiation*
ca *irrefutabilitat*

Garantía que implica que as partes que levan a cabo operacións de comercio electrónico non poden rexeitar os compromisos adquiridos por vía electrónica.

non-rexeitamento
Vid.- non-repudio

94 **notificación** (s f)
Procedemento administrativo
es *notificación*
en *notification*
fr *notification*
ca *notificació*

Actividade administrativa por medio da que unha Administración pública lle comunica á persoa interesada ou aos seus representantes legais unha resolución administrativa ou un acto administrativo.

95 **obxectivo estratéxico** (s m)
Calidade e planificación estratéxica
es *objetivo estratégico*
en *strategic objective*
fr *objectif stratégique*
ca *objectiu estratègic*

Cada unha das finalidades que se marca unha organización de acordo coa súa orientación global, coa intención de acadar a súa misión.

96 **obxectivo operativo** (s m)
Calidade e planificación estratéxica
es *objetivo operativo*
en *operational goal; operational objective*
fr *objectif opérationnel*
ca *objectiu específic; objectiu operatiu*

Cada unha das finalidades concretas, precisas e cuantificables que se marca unha organización para un período de tempo predeterminado coa intención de acadar unha meta.

oficina en liña Vid.- oficina virtual

97 **oficina virtual** (s f)
Infraestruturas tecnolóxicas
SIN.- oficina en liña (s f)
es *ciberoficina; oficina virtual*
en *virtual office*
fr *bureau virtuel*
ca *oficina virtual*

Contorno informático que lle permite a un grupo de persoas, normalmente afastadas unhas das outras, traballar conxuntamente por medio de tecnoloxías da información e da comunicación.

98 **pasarela de pagamento** (s f)
Seguridade
es *pasarela de pago*
en *payment gateway*
fr *passerelle de paiement*
ca *passarel·la de pagament*

Servizo financeiro que, por medio da interconexión entre as páxinas web das Administracións e as entidades financeiras, procesa de maneira segura as transaccións electrónicas feitas con cartóns de crédito.

99 **persoa física** (s f)
Procedemento administrativo
es *persona física*
en *natural person*
fr *personne physique*
ca *persona física*

Persoa susceptible de ser suxeito de dereitos e obrigas.

100 **persoa interesada** (s f)
Procedemento administrativo
VAR.- interesado -da (s)
es *interesado; persona interesada*
en *concerned individual; interested person*
fr *intéressé; personne intéressée*
ca *interessat | interessada; persona interessada*

Persoa que promove un procedemento administrativo como titular de dereitos ou intereses lexítimos individuais ou colectivos ou que, sen inicialo, ten dereitos que poden resultar afectados pola decisión que se adopte ou ten intereses lexítimos que poden resultar afectados por unha resolución sempre que, neste caso, compareza durante o procedemento e non se ditase aínda a resolución definitiva.

101 **persoa xurídica** (s f)
Procedemento administrativo
es *persona jurídica*
en *body corporate*
fr *personne morale*
ca *persona jurídica*

Conxunto de persoas ou de bens recoñecido como suxeito de dereito con personalidade independente dos seus asociados, ou dos seus favorecidos, que se organiza para a consecución dun fin permanente.

102 **plan de mellora** (s m)
Calidade e planificación estratéxica
es *plan de mejora*
en *improvement plan*
fr *plan d'amélioration*
ca *pla de millora*

Conxunto orgánico de medidas de cambio dirixidas a mellorar o funcionamento e o rendemento dunha organización.

103 **planificación estratéxica** (s f)
Calidade e planificación estratéxica
es *planificación estratégica*
en *strategic planning*
fr *planification stratégique*
ca *planificació estratègica*

Planificación consistente en establecer os obxectivos dunha organización, as políticas e as actuacións previstas para acadalos nun prazo determinado, e os sistemas e instrumentos de control correspondentes.

104 **planificación operativa** (s f)
Calidade e planificación estratéxica
es *planificación operativa*
en *operational planning*
fr *planification des opérations; planification opérationnelle*
ca *planificació operativa*

Proceso que concreta a planificación estratéxica en programas de acción por períodos xeralmente anuais.

105 **plataforma** (s f)
Infraestruturas tecnolóxicas
es *plataforma*
en *platform*
fr *plate-forme*
ca *plataforma*

Estrutura de hardware e de software dun sistema de telecomunicacións.

106 **política de privacidade** (s f)
Seguridade
es *política de privacidad*
en *privacy policy*
fr *politique de confidentialité*
ca *política de privacitat*

Declaración pública e formalmente documentada en que unha organización ou Administración pública dá a coñecer os principios e os criterios básicos que determinan a forma de obter e tratar datos de carácter persoal dos seus usuarios.

107 **portal** (s m)
Infraestruturas tecnolóxicas
es *portal*
en *portal*
fr *portail*
ca *portal*

Sitio web que ofrece acceso a un conxunto de recursos e servizos vinculados a unha temática determinada.

108 **portelo único** (s m)
Tramitación electrónica
es *ventanilla única*
en *one-stop*
fr *guichet unique*
ca *finestreta única*

Sitio web que integra a xestión de trámites e de pagamentos en liña na Administración pública.

109 **prestador -ra de servizos de certificación** (s)
Seguridade
es *prestador de servicios de certificación*
en *certificate service provider; certification service provider; electronic certification provider*
fr *autorité de certification*
ca *prestador de serveis de certificació | prestadora de serveis de certificació*

Persoa física ou xurídica que expide certificados electrónicos ou presta outros servizos en relación coa sinatura electrónica.

110 **principio de simplificación e racionalidade administrativa** (s m)
Procedemento administrativo
es *principio de simplificación y racionalización administrativa*
ca *principi de simplificació i racionalitat administrativa*

Principio polo que a actuación administrativa debe tender a ser menos complexa, máis áxil e máis baseada na razón, sen que iso comporte unha diminución das garantías da cidadanía.

111 **principio de transparencia administrativa** (s m)

Procedemento administrativo

es *principio de transparencia administrativa*

en *principle of open government*

fr *principe de la transparence administrative*

ca *principi de transparència administrativa*

Principio polo que as actuacións administrativas deben ser accesibles en calquera momento para as persoas interesadas nun procedemento administrativo e, unha vez finalizado este, para o resto de cidadáns se estes cumpren os requisitos establecidos para o exercicio do dereito de acceso a arquivos e rexistros.

112 **privacidade** (s f)

Seguridade

SIN.- confidencialidade (s f)

es *confidencialidad; privacidad*

en *confidentiality; privacy*

fr *confidentialité*

ca *confidencialitat; privacitat; privadesa*

Condición da información que fai referencia ou pertence a unha persoa física ou xurídica, segundo a cal esta información non pode facerse pública sen o consentimento da persoa afectada.

113 **procedemento administrativo** (s m)

Conceptos xerais

es *procedimiento administrativo*

en *administrative procedure*

fr *procédure administrative*

ca *procediment administratiu*

Medio a través do que se forma a vontade da Administración pública sobre un asunto determinado, que se concreta nun conxunto ordenado de trámites ou de actuacións que esta debe seguir para adoptar unha resolución, no que se debe garantir, cando cumpra, a audiencia da persoa interesada.

114 **procesamento de datos** (s m)

Seguridade

SIN.- tratamento de datos (s m)

es *procesamiento de datos; proceso de datos; tratamiento de datos*

en *data processing*

fr *traitement de données*

ca *processament de dades; tractament de dades*

Procesamento baseado na adquisición, a almacenaxe, o manexo e a recuperación de información.

115 **proceso** (s m)
Análise, mellora e simplificación de procesos
es *proceso*
en *process*
fr *processus*
ca *procés*

Conxunto de operacións que se interrelacionan ou interactúan nunha secuencia predeterminada de fases que se repiten regularmente, o que lles permite ás Administracións públicas prestaren os seus servizos.

proceso de apoio
Vid.- proceso de soporte

116 **proceso de negocio** (s m)
Análise, mellora e simplificación de procesos
SIN.- proceso operativo (s m)
es *proceso de negocio; proceso operativo*
en *business process; enterprise process*
fr *processus d'affaires; processus opérationnel*
ca *procés de negoci; procés operatiu*

Cada un dos procesos vinculados á creación dun produto ou a prestación dun servizo, que se basea nas necesidades dos clientes e as esixencias co contorno e as orienta á creación de valor.

117 **proceso de soporte** (s m)
Análise, mellora e simplificación de procesos
SIN.- proceso de apoio (s m)
es *proceso de soporte*
en *support process*
fr *processus de support*
ca *procés de suport*

Cada un dos procesos que lle dan soporte aos procesos de negocio dunha organización, xeralmente relacionados con medicións, comunicacións, mantemento, contabilidade e vendas.

118 **proceso estratéxico** (s m)
Análise, mellora e simplificación de procesos
es *proceso estratégico*
en *strategic process*
fr *processus stratégique*
ca *procés estratègic*

Cada un dos procesos vinculados á dirección estratéxica, normalmente referidos á planificación estratéxica.

proceso operativo
Vid.- proceso de negocio

119 **protocolo de transacción electrónica segura** (s m)
Seguridade
VAR.- protocolo SET (s m); SET (s m)
es *norma de transacción electrónica segura; norma SET; protocolo SET*
en *secure electronic transaction standard; SET standard*
fr *norme SET; protocole SET*
ca *protocol de transacció segura; SET*

Protocolo que permite autenticar a identidade dos participantes nunha operación de pagamento electrónico por medio de cartón de crédito e garantir a confidencialidade e integridade dos datos transmitidos.

protocolo SET Vid.- protocolo de transacción electrónica segura

120 **queixa** (s f)
Calidade e planificación estratéxica
es *queja*
en *complaint*
fr *plainte*
ca *queixa*

Manifestación de insatisfacción que unha persoa fai a respecto do funcionamento dunha Administración pública ou da prestación dun servizo público.

121 **rastrexabilidade** (s f)
Calidade e planificación estratéxica
es *trazabilidad*
en *traceability*
fr *traçabilité*
ca *traçabilitat*

Capacidade de reproducir o historial, a aplicación ou a localización de algo que se examina.

122 **reenxeñaría de procesos** (s f)
Análise, mellora e simplificación de procesos
SIN.- BPR (s f)
es *BPR; reingeniería de procesos*
en *BPR; business process reengineering*
fr *BPR; RDA; reconfiguration des processus; refonte des processus administratifs; réingénierie*
ca *BPR; reenginyeria de processos*

Revisión fundamental e redeseño radical de procesos con vistas a acadar melloras espectaculares en medidas críticas e contemporáneas de rendemento, como poden ser custos, calidade, servizo e rapidez.

123 **renuncia** (s f)
Procedemento administrativo
es *renuncia*
en *disclaimer; renunciation*
fr *renonciation*
ca *renúncia*

Acción dunha persoa interesada pola que abandona definitivamente un dereito, sempre que non o prohiba o ordenamento xurídico, e que lle pon fin a un procedemento administrativo.

124 **repositorio electrónico de documentos** (s m)
Procedemento administrativo
es *archivo electrónico de documentos*
en *electronic document repository*
fr *répertoire électronique des documents*
ca *arxiu electrònic de documents*

Arquivo en que se poden almacenar por medios electrónicos todos os documentos empregados nos actos administrativos, e no que se deben conservar os documentos electrónicos que conteñan actos administrativos que afecten dereitos ou intereses de particulares, co fin de asegurar a longo prazo a identidade e a integridade da información que conteñen.

125 **requirimento** (s m)
Procedemento administrativo
es *requerimiento*
en *summons*
fr *sommation*
ca *requeriment*

Acción pola que unha Administración pública insta a unha persoa a levar a cabo unha determinada actuación, ou a non facela.

126 **requisito** (s m)
Procedemento administrativo
es *requisito*
en *requirement*
fr *condition*
ca *requisit*

Condición para a validez ou para o exercicio dun acto administrativo, esixida polo ordenamento xurídico ou a xurisprudencia ou polas prácticas administrativas ou as normas dos colexios profesionais.

127 **responsable do ficheiro** (s)
Seguridade
es *responsable de fichero*
en *controller of the file; data controller*
fr *responsable de fichier*
ca *responsable de fitxer*

Persoa física ou xurídica, de natureza pública ou privada, ou órgano administrativo, que decide sobre a finalidade, o contido e o uso dun ficheiro, xeralmente con datos de carácter persoal.

128 **reutilizabilidade** (s f)
Conceptos xerais
es *reusabilidad*
en *reusability*
fr *réutilisabilité*
ca *reusabilitat*

Capacidade dun programa informático de ser reutilizado noutro sistema ou noutra aplicación sen requirir modificacións substanciais.

129 **revogación dun certificado** (s f)
Seguridade
es *revocación de un certificado*
en *revocation of a certificate*
fr *révocation d'un certificat*
ca *revocació d'un certificat*

Acción dunha Administración pública ou dun prestador de servizos de certificación de anular ou deixar sen efecto un certificado, por motivos de oportunidade ou de cambio de criterio en interese público ou por dúbidas sobre a seguridade dos datos.

130 **rexistro electrónico** (s m)
Procedemento administrativo
SIN.-rexistro telemático (s m)
es *registro electrónico; registro telemático*
en *electronic register*
fr *registre électronique*
ca *registre electrònic; registre telemàtic*

Rexistro administrativo que lle permite a un cidadán presentar calquera documento administrativo electrónico a unha Administración pública ou comunicarse con ela en soporte electrónico e a distancia.

rexistro telemático
Vid.- rexistro electrónico

131 **sede electrónica** (s f)
Infraestruturas tecnolóxicas
es *sede electrónica*
en *public service website*
fr *siège électronique*
ca *seu electrònica*

Espazo virtual que a Administración pública fai accesible aos cidadáns para poder facer os trámites electrónicos relacionados coa xestión pública.

seguranza Vid.- seguridade

132 **seguridade** (s f)
Seguridade
VAR.- seguranza (s f)
es *seguridad*
en *safety*
fr *sécurité*
ca *seguretat*

Aplicación de medidas físicas e lóxicas para obter algunha ou todas as características de confidencialidade, integridade, autenticación, non-repudio e control de acceso dun sistema e así asegurar o seu funcionamento continuo e correcto.

133 **selaxe de tempo** (s f)
Seguridade
es *sellado de tiempo*
en *date and time stamping; timestamping*
fr *horodatage*
ca *segellament de temps*

Acreditación, a cargo dunha terceira persoa de confianza, da data e xeralmente da hora dunha operación feita sobre un documento electrónico, por medio dun selo de tempo.

134 **selo de certificación** (s m)
Seguridade
es *etiqueta de certificación; sello de certificación*
en *certification label; certification seal*
fr *sceau de certification*
ca *segell de certificació*

Representación gráfica que nun sitio web indica que o seu contido foi avaliado favorablemente, de acordo cuns criterios establecidos.

135 **selo de tempo** (s m)
Seguridade
es *sello de tiempo*
en *time stamp; timestamp*
fr *estampille temporelle*
ca *segell de temps*

Referencia temporal dun documento administrativo electrónico que inclúe a indicación da data, e normalmente da hora, de calquera operación feita, coa intervención dun prestador de servizos de certificación que asegura a súa exactitude e integridade.

136 **selo electrónico** (s m)
Seguridade
es *sello electrónico*
en *electronically tamper-proof*
fr *électroniquement inviolable*
ca *segell electrònic*

Selo deseñado de maneira que non sexa posible facer ningunha modificación mal intencionada da información almacenada electronicamente por medio de sinais electromagnéticos procedentes de dispositivos electrónicos comúns.

137 **servizo administrativo electrónico** (s m)
Conceptos xerais
es *servicio administrativo electrónico*
en *government e-service*
fr *service administratif électronique*
ca *servei administratiu electrònic*

Servizo que unha Administración pública lles ofrece aos cidadáns, cuxo proceso de tramitación se fai total ou parcialmente por medios electrónicos.

SET Vid.- protocolo de transacción electrónica segura

138 **simplificación administrativa** (s f)

Análise, mellora e simplificación de procesos

es *simplificación administrativa*
en *administrative simplification*
fr *simplification administrative*
ca *simplificació administrativa*

Conxunto de medidas que se adoptan para axilizar a actuación dunha Administración pública, co obxectivo de acadar unha eficacia e unha eficiencia máis grandes sen que iso supoña unha restrición das garantías cidadás.

139 **simplificación documental** (s f)

Análise, mellora e simplificación de procesos

es *simplificación documental*
en *document simplification*
fr *simplification documentaire*
ca *simplificació documental*

Conxunto de medidas de simplificación administrativa, que se adoptan para reducir a achega de documentos por parte da cidadanía a unha Administración pública.

140 **sinatura electrónica** (s f)

Seguridade

SIN.- firma electrónica (s f)
es *firma electrónica*
en *electronic signature; e-signature*
fr *signature électronique*
ca *signatura electrònica*

Conxunto de datos electrónicos, xeralmente asociados a un documento electrónico, que permiten verificar a súa autenticidade ou identificar un asinante.

141 **sinatura electrónica avanzada** (s f)

Seguridade

SIN.- firma electrónica avanzada (s f)
es *firma electrónica avanzada*
en *advanced electronic signature*
fr *signature électronique renforcée*
ca *signatura electrònica avançada*

Sinatura electrónica que permite identificar o seu autor e detectar calquera cambio posterior dos datos asinados, que está vinculada ao asinante de maneira única e aos datos a que se refire e que foi creada por medios que o asinante pode manter baixo o seu exclusivo control.

142 **sinatura electrónica recoñecida** (s f)
Seguridade
SIN.- firma electrónica recoñecida (s f)
es *firma electrónica reconocida*
en *recognized electronic signature*
fr *signature électronique reconnue*
ca *signatura electrònica reconeguda*

Sinatura electrónica avanzada baseada nun certificado recoñecido e xerada mediante un dispositivo seguro de creación de sinatura.

143 **sinatura envolvente** (s f)
Seguridade
SIN.- firma envolvente (s f)
es *firma envolvente*
en *enveloping signature*
fr *signature enveloppante*
ca *signatura embolcallant*

Sinatura electrónica que inclúe o documento electrónico que se asinou.

144 **sinatura separada** (s f)
Seguridade
SIN.- firma separada (s f)
es *firma separada*
en *detached signature*
fr *signature détachée*
ca *signatura separada*

Sinatura electrónica que non inclúe o documento electrónico que se asinou.

145 **sistema de cifraxe** (s m)
Seguridade
SIN.- sistema de encriptación (s m)
es *sistema de cifrado; sistema de encriptación*
en *ciphersystem; cryptographic system; cryptosystem*
fr *système cryptographique; système de chiffrement*
ca *sistema d'encriptació*

Sistema formado polo conxunto de documentos, de dispositivos, de equipos e de técnicas que se utilizan para levar a cabo a cifraxe de información e para poder restablecer despois a súa forma orixinal.

sistema de encriptación
Vid.- sistema de cifraxe

146 **sistema de información** (s m)
Infraestruturas tecnolóxicas
es *sistema de información*
en *information system*
fr *système d'information*
ca *sistema d'informació*

Sistema constituído por procedementos organizativos manuais e automatizados, e polos recursos informáticos e humanos asociados, para a xestión e a distribución da información que lle permite a unha Administración pública ou a outra organización tomar decisións e desenvolver a súa actividade.

147 **sistema de xestión documental** (s m)
Infraestruturas tecnolóxicas
SIN.- DMS (s m); SXD (s m)
es *sistema de gestión de documentos; sistema de gestión documental*
en *records system*
fr *système d'archivage*
ca *sistema de gestió documental*

Sistema de información que permite administrar documentos e acceder a eles axilmente en calquera momento.

148 **sociedade da información** (s f)
Conceptos xerais
SIN.- sociedade do coñecemento (s f)
es *sociedad de la información; sociedad del conocimiento*
en *information society; knowledge society*
fr *société de l'information; société du savoir*
ca *societat de la informació; societat del coneixement*

Sociedade froito do desenvolvemento e a implantación das tecnoloxías da información e da comunicación, caracterizada fundamentalmente por novas formas de organizar o traballo, a educación, a cultura, as transaccións económicas e a comunicación entre as persoas.

sociedade do coñecemento
Vid.- sociedade da información

149 **solicitude** (s f)
Procedemento administrativo
SIN.- instancia (s f)
es *instancia; solicitud*
en *request*
fr *requête*
ca *instància; sol·licitud*

Documento por medio do cal unha persoa se dirixe á Administración pública cunha petición sobre unha materia determinada, que comporta o inicio dun procedemento administrativo.

150 **subproceso** (s m)
Análise, mellora e simplificación de procesos
es *subproceso*
en *subprocess*
fr *sous-processus*
ca *subprocés*

Fase dun proceso sen a que non é posible executar o resto deste e que adquire significado cando se executou o proceso completo.

151 **suxestión** (s f)
Calidade e planificación estratéxica
es *sugerencia*
en *suggestion*
fr *suggestion*
ca *suggeriment*

Achega feita por un cidadán para mellorar o funcionamento da Administración pública ou a calidade da prestación dun servizo público.

SXD Vid.- sistema de xestión documental

152 **tecnoloxías da información e da comunicación** (s f pl)
Conceptos xerais
SIN.- TIC (s f pl)
es *tecnologías de la información y la comunicación; TIC*
en *ICT; information and communication technologies*
fr *technologies de l'information et de la communication; TIC*
ca *tecnologies de la informació i la comunicació; TIC*

Conxunto de tecnoloxías utilizadas para procesar e transmitir información en formato dixital.

TIC Vid.- tecnoloxías da información e da comunicación

153 **trámite administrativo** (s m)
Procedemento administrativo
es *trámite administrativo*
en *administrative procedure*
fr *procédure administrative*
ca *tràmit administratiu*

Cada un dos pasos ou dilixencias que esixe un procedemento administrativo para avanzar cara á súa resolución.

154 **trámite electrónico** (s m)
Tramitación electrónica
es *trámite administrativo electrónico; trámite electrónico*
en *electronic procedure; e-procedure*
fr *procédure administrative électronique; procédure électronique*
ca *tràmit administratiu electrònic; tràmit electrònic*

Trámite administrativo que levan a cabo, por medio do uso das tecnoloxías da información e da comunicación, tanto o usuario en relación co seu expediente administrativo como o traballador público en relación coas actuación necesarias para dar resposta a un expediente administrativo.

155 **transacción electrónica** (s f)
Tramitación electrónica
SIN.- transacción en liña (s f)
es *transacción electrónica*
en *electronic transaction; e-transaction*
fr *transaction électronique*
ca *transacció electrònica*

Intercambio de produtos e servizos por medio dunha rede de telecomunicacións, xeralmente internet.

transacción en liña
Vid.- transacción electrónica

tratamento de datos
Vid.- procesamento de datos

156 **usuario -ria** (s)
Conceptos xerais
es *usuario*
en *user*
fr *usager; utilisateur*
ca *usuari | usuària*

Persoa ou organización que utiliza especialmente un sistema de telecomunicacións, unha rede ou un programa informáticos ou un servizo en liña.

157 **valixa electrónica** (s f)
Infraestruturas tecnolóxicas
es *valija electrónica*
ca *valisa electrònica*

Ferramenta de envío telemático de documentos electrónicos, por medio de protocolos definidos e configurables, entre diferentes organismos e entre unidades dun mesmo organismo.

158 **xestión da calidade** (s f)
Calidade e planificación estratéxica
es *gestión de la calidad*
en *quality management*
fr *management de la qualité*
ca *gestió de la qualitat*

Xestión que consiste en coordinar un conxunto de actividades encamiñadas a dirixir e controlar unha organización no que ten que ver coa calidade.

159 **xestión da información** (s f)
Calidade e planificación estratéxica
es *gestión de la información; infonomía*
en *information management*
fr *gestion de l'information*
ca *gestió de la informació; infonomia*

Xestión que se fundamenta na selección, a interpretación, a análise e a distribución de información nunha organización, e no deseño e o desenvolvemento de sistemas de información no ámbito das novas tecnoloxías.

160 **xestión de procesos de negocio** (s f)
Análise, mellora e simplificación de procesos
SIN.- BPM (s f); XPN (s f)
es *BPM; gestión de procesos de negocio*
en *BPM; business process management*
fr *BPM; gestion de processus d'affaires*
ca *BPM; gestió de processos de negoci*

Conxunto de accións que teñen como obxectivo optimizar todos os procesos dunha organización para mellorar a forma en que se realizan e adaptalos ás preferencias e necesidades dos clientes.

161 **xestión do cambio** (s f)
Calidade e planificación estratéxica
es *gestión del cambio*
en *change management; management of change*
fr *gestion du changement*
ca *gestió del canvi*

Xestión encamiñada a definir e levar a cabo con éxito a transición dun modelo a outro dentro dunha organización e minimizar os riscos asociados.

162 **xestión do coñecemento** (s f)
Conceptos xerais
es *gestión del conocimiento*
en *knowledge management*
fr *gestion de la connaissance; gestion du savoir*
ca *gestió del coneixement*

Xestión de todas as actividades que permiten xerar, buscar, difundir, compartir, empregar e manter o coñecemento, a información a experiencia e a opinión experta dunha organización co obxectivo de incrementar o seu capital intelectual e aumentar o seu valor.

163 **xestión electrónica** (s f)
Conceptos xerais
es *gestión electrónica*
en *electronic management; e-management*
fr *administration électronique; gestion électronique*
ca *gestió electrònica*

Xestión dun procedemento administrativo ou dunha actuación administrativa en que se aplican medios electrónicos, baixo criterios de simplificación administrativa.

164 **xestión por procesos** (s f)
Análise, mellora e simplificación de procesos
es *gestión por procesos*
en *process-based management*
fr *gestion par les processus*
ca *gestió per processos*

Xestión dunha organización que concentra a atención no resultado de cada un dos procesos que nela se desenvolven, por encima das tarefas individuais ou departamentais, de forma que se desenvolva unha cultura de calidade encamiñada á mellora continua.

XPN Vid.- xestión de procesos de negocio

índice de denominacións españolas

A

accesibilidad, 1
administración electrónica, 2
administración pública, 3
algoritmo criptográfico, 4
algoritmo de cifrado, 4
algoritmo de encriptación, 4
analfabeto digital, 5
análisis DAFO, 6
análisis de proceso, 7
análisis FODA, 6
análisis funcional, 8
analógico, 9
archivo electrónico de documentos, 124
auditoría, 11
autenticación, 12
autenticidad, 13
autoridad de certificación, 14

B

benchmarking, 16
BPM, 160
BPR, 122
brecha digital, 71

C

cadena de certificados, 17
calidad, 19
carga administrativa, 20
carta de servicios, 21
catálogo de datos y documentos electrónicos, 22
certificación, 23
certificado, 24
certificado digital, 25
certificado electrónico, 25
cesión de datos, 26
ciberoficina, 97
ciclo de Deming, 27
ciclo de mejora continua, 27
ciframiento, 28
círculo PDCA, 27
clave privada, 29
clave pública, 30
CMI, 18
código seguro de verificación, 31
competencia, 32
compulsa electrónica, 33
comunicación de datos, 26
comunicación previa, 34
conexión segura, 35
confidencialidad, 112
conformidad, 36
consentimiento del interesado, 37
conversión analógica-digital, 54
copia auténtica, 38
copia autorizada, 38
copia certificada, 38
copia electrónica, 39
coste administrativo, 40
CSV, 31
cuadro de mando integral, 18

D

dato de carácter personal, 41
dato especialmente protegido, 42
declaración responsable, 43
derecho a la protección de los datos personales, 44
derecho a ser informado, 47
derecho de acceso, 45
derecho de cancelación, 46
derecho de información, 47
derecho de rectificación, 48
desciframiento, 49
desencriptación, 49
digital, 53
digitalización, 54
digitalización segura, 55
dirección estratégica, 50
dirección por objetivos, 51
disociación de datos, 52

DNI electrónico, 58
documento administrativo electrónico, 56
documento electrónico, 57
documento nacional de identidad
electrónico, 58

E

eficacia, 59
eficiencia, 60
encargado del tratamiento, 61
encriptación, 28
entidad certificadora, 63
entidad de certificación, 63
entidad de evaluación, 62
entidad emisora de certificados, 63
equipo de mejora, 64
etiqueta de certificación, 134
evaluación, 15
excelencia en la gestión, 65
expediente administrativo, 66
expediente electrónico, 67
externalización, 68

F

factura electrónica, 69
familia de procesos, 70
ficha de proceso, 72
firma electrónica, 140
firma electrónica avanzada, 141
firma electrónica reconocida, 142
firma envolvente, 143
firma separada, 144
formato de firma, 74
formulario electrónico, 75
fractura digital, 71
frontal, 76
fuente de tiempo fiable, 73
función *hash*, 77

G

gestión de la calidad, 158
gestión de la información, 159
gestión de procesos de negocio, 160
gestión del cambio, 161
gestión del conocimiento, 162
gestión electrónica, 163
gestión por procesos, 164
gobierno electrónico, 2

I

indicador, 78
índice electrónico, 79
infonomía, 159
instancia, 149
integridad, 80
interesado, 100
interoperabilidad, 81
inventario de procesos, 82
irrefutabilidad, 93

L

licitación electrónica, 83

M

mapa de procesos, 84
marca de tiempo, 85
matriz DAFO, 86
matriz FODA, 86
mejora continua, 87
mejores prácticas, 88
meta, 89
método de costes estándar, 90
misión, 91

administración electrónica

N

neutralidad tecnológica, 92
norma de transacción electrónica segura, 119
norma SET, 119
notificación, 94

O

objetivo estratégico, 95
objetivo operativo, 96
oficina virtual, 97

P

pasarela de pago, 98
persona física, 99
persona interesada, 100
persona jurídica, 101
plan de mejora, 102
planificación estratégica, 103
planificación operativa, 104
plataforma, 105
política de privacidad, 106
portal, 107
prácticas óptimas, 88
prestador de servicios de certificación, 109
principio de simplificación y racionalización administrativa, 110
principio de transparencia administrativa, 111
privacidad, 112
procedimiento administrativo, 113
procesamiento de datos, 114
proceso, 115
proceso de datos, 114
proceso de negocio, 116
proceso de soporte, 117
proceso estratégico, 118
proceso operativo, 116
protección de datos, 10
protocolo SET, 119

Q

queja, 120

R

registro electrónico, 130
registro telemático, 130
reingeniería de procesos, 122
renuncia, 123
requerimiento, 125
requisito, 126
responsable de fichero, 127
reusabilidad, 128
revocación de un certificado, 129

S

securización de datos, 10
sede electrónica, 131
seguridad, 132
sellado de tiempo, 133
sello de certificación, 134
sello de tiempo, 135
sello electrónico, 136
servicio administrativo electrónico, 137
simplificación administrativa, 138
simplificación documental, 139
sistema de cifrado, 145
sistema de encriptación, 145
sistema de gestión de documentos, 147
sistema de gestión documental, 147
sistema de información, 146
sociedad de la información, 148
sociedad del conocimiento, 148
solicitud, 149
subproceso, 150
sugerencia, 151

T

tecnologías de la información y la comunicación, 152
TIC, 152
trámite administrativo, 153
trámite administrativo electrónico, 154
trámite electrónico, 154
transacción electrónica, 155
tratamiento de datos, 114
trazabilidad, 121

U

usuario, 156

V

valija electrónica, 157
ventanilla única, 108

administración electrónica

índice de denominacións inglesas

A

access right, 45
accessibility, 1
administrative burden, 20
administrative cost, 40
administrative procedure, 153
administrative procedure, 113
administrative record, 66
administrative simplification, 138
advanced electronic signature, 141
analog, 9
analog-to-digital conversion, 54
appraisal, 15
assessment entity, 62
audit, 11
authentic copy, 38
authentication, 12
authenticity, 13

B

balance scorecard, 18
balanced scoreboard, 18
benchmarking, 16
best practices, 88
body corporate, 101
BPM, 160
BPR, 122
BSC, 18
business process, 116
business process management, 160
business process reengineering, 122

C

certificate, 24
certificate authority, 63
certificate chain, 17
certificate service provider, 109
certification, 23
certification authority, 14
certification label, 134
certification seal, 134
certification service provider, 109
certified copy, 38
certified digitization, 55
change management, 161
ciphersystem, 145
communication of data, 26
competence, 32
complaint, 120
computer illiterate, 5
concerned individual, 100
confidentiality, 112
conformity, 36
consent of the individual concerned, 37
continual improvement, 87
controller of the file, 127
cryptographic algorithm, 4
cryptographic system, 145
cryptosystem, 145
customer service charter, 21

D

data controller, 127
data processing, 114
data processor, 61
data securement, 10
data securisation, 10
date and time stamping, 133
decipherment, 49
decryption, 49
Deming cycle, 27
Deming wheel, 27
detached signature, 144
digital, 53
digital ditch, 71
digital divide, 71
digital illiterate, 5
digitization, 54
digitizing, 54
disclaimer, 123
disclosure of data, 26
document simplification, 139

E

e-administration, 2
e-bill, 69
e-certificate, 25
e-document, 57
e-dossier, 67
effectiveness, 59
efficiency, 60
e-form, 75
e-government, 2
electronic administration, 2
electronic administrative document, 56
electronic authentication, 33
electronic bill, 69
electronic certificate, 25
electronic certification, 33
electronic certification provider, 109
electronic copy, 39
electronic document, 57
electronic document repository, 124
electronic dossier, 67
electronic form, 75
electronic government, 2
electronic ID, 58
electronic management, 163
electronic procedure, 154
electronic register, 130
electronic signature, 140
electronic tendering, 83
electronic transaction, 155
electronically tamper-proof, 136
e-management, 163
encipherment, 28
encipherment algorithm, 4
encryption, 28
encryption algorithm, 4
enterprise process, 116
enveloping signature, 143
e-procedure, 154
e-signature, 140
e-tendering, 83
e-transaction, 155
evaluation, 15
excellence in management, 65

F

front end, 76
functional analysis, 8

G

goal, 89
government e-service, 137

H

hash function, 77
hashing function, 77

I

ICT, 152
improvement plan, 102
improvement team, 64
indicator, 78
information and communication technologies, 152
information management, 159
information society, 148
information system, 146
integrity, 80
interested person, 100
interoperability, 81

K

knowledge management, 162
knowledge society, 148

M

management by objectives, 51
management excellence, 65
management of change, 161

managerial excellence, 65
mission, 91

N

natural person, 99
non-repudiation, 93
notification, 94

O

one-stop, 108
operational goal, 96
operational objective, 96
operational planning, 104
outsourcing, 68

P

payment gateway, 98
PDCA cycle, 27
personal datum, 41
platform, 105
portal, 107
principle of open government, 111
privacy, 112
privacy policy, 106
private key, 29
process, 115
process analysis, 7
process family, 70
process inventory, 82
process mapping, 84
process sheet, 72
process-based management, 164
public administration, 3
public key, 30
public service website, 131

Q

quality, 19
quality management, 158

R

recognized electronic signature, 142
records system, 147
redaction, 52
renunciation, 123
request, 149
requirement, 126
reusability, 128
revocation of a certificate, 129
right of access, 45
right of cancellation, 46
right of rectification, 48
right to be informed, 47
right to information, 47
right to the protection of personal data, 44

S

safety, 132
secure connection, 35
secure electronic transaction standard, 119
secure verification code, 31
SET standard, 119
Shewhart cycle, 27
signature format, 74
specially protected datum, 42
standard cost model, 90
statement of responsibility, 43
strategic management, 50
strategic objective, 95
strategic planning, 103
strategic process, 118
subprocess, 150
suggestion, 151
summons, 125
support process, 117
SVC, 31
SWOT analysis, 6
SWOT matrix, 86
technological neutrality, 92

time stamp, 135
time stamp, 85
timestamp, 135
timestamp, 85
timestamping, 133
TOWS analysis, 6
TOWS matrix, 86
traceability, 121
trusted time source, 73

U

user, 156

V

virtual office, 97

índice de denominacións francesas

A

accessibilité, 1
administration électronique, 163
administration électronique, 2
administration publique, 3
algorithme de chiffrement, 4
algorithme de cryptage, 4
amélioration continue, 87
analogique, 9
analphabète de l'informatique, 5
analyse AFOM, 6
analyse de processus, 7
analyse FFPM, 6
analyse fonctionnelle, 8
audit, 11
authenticité, 13
authentification, 12
autorité de certification, 63
autorité de certification, 14
autorité de certification, 109
autorité d'évaluation, 62

B

benchmarking, 16
BPM, 160
BPR, 122
bureau virtuel, 97
but, 89

C

cartographie des processus, 84
certificat, 24
certificat électronique, 25
certificat numérique, 25
certification, 23
cession des données, 26
chaîne de certificats, 17
charge administrative, 20
charte de service à la clientèle, 21
chiffrement, 28
clé privée, 29
clé publique, 30
communication de données, 26
compétence, 32
condition, 126
confidentialité, 112
conformité, 36
connexion protégée, 35
consentement de l'intéressé, 37
conversion analogique-numérique, 54
copie authentique, 38
copie certifiée conforme, 38
copie électronique, 39
coût administratif, 40
cryptage, 28
cyberadministration, 2
cybergouvernement, 2
cycle de Deming, 27
cycle de Shewhart, 27
cycle PDCA, 27

D

déchiffrement, 49
décryptage, 49
digital certificate, 25
direction par objectifs, 51
direction stratégique, 50
document administratif électronique, 56
document électronique, 57
document numérique, 57
donnée à caractère personnel, 41
donnée spécialement protégée, 42
dossier administratif, 66
droit à la protection des données à caractère personnel, 44
droit à l'information, 47
droit d'accès, 45
droit de rectification, 48
droit de révocation, 46
droit d'être informé, 47

E

efficacité, 59
efficience, 60
électroniquement inviolable, 136
énoncé de responsabilité, 43
équipe d'amélioration, 64
estampille temporelle, 85
estampille temporelle, 135
évaluation, 15
excellence en gestion, 65
externalisation, 68

F

fardeau administratif, 20
fiche de processus, 72
fonction de condensation, 77
fonction de hachage, 77
format de signature, 74
formulaire électronique, 75
fossé numérique, 71
fracture numérique, 71
frontal, 76

G

gestion de la connaissance, 162
gestion de l'information, 159
gestion de processus d'affaires, 160
gestion du changement, 161
gestion du savoir, 162
gestion électronique, 163
gestion par les processus, 164
guichet unique, 108

H

horodatage, 133

I

indicateur, 78
intégrité, 80
intéressé, 100
interopérabilité, 81
inventaire des processus, 82

M

management de la qualité, 158
masquage, 52
matrice AFOM, 86
matrice FFPM, 86
meilleures pratiques, 88
méthode des coûts standards, 90
mission, 91

N

neutralité technologique, 92
non-répudiation, 93
norme SET, 119
note électronique, 69
notification, 94
numérique, 53
numérisation, 54

O

objectif opérationnel, 96
objectif stratégique, 95

P

passerelle de paiement, 98
personne intéressée, 100
personne morale, 101
personne physique, 99
plainte, 120
plan d'amélioration, 102
planification des opérations, 104

planification opérationnelle, 104
planification stratégique, 103
plate-forme, 105
politique de confidentialité, 106
portail, 107
pratiques d'excellence, 88
préposé au traitement des données, 61
principe de la transparence administrative, 111
procédure administrative, 113
procédure administrative, 153
procédure administrative électronique, 154
procédure électronique, 154
processus, 115
processus d'affaires, 116
processus de support, 117
processus opérationnel, 116
processus stratégique, 118
protocole SET, 119

Q

qualité, 19

R

RDA, 122
reconfiguration des processus, 122
refonte des processus administratifs, 122
registre électronique, 130
réingénierie, 122
renonciation, 123
répertoire électronique des documents, 124
requête, 149
responsable de fichier, 127
réutilisabilité, 128
révocation d'un certificat, 129
roue de Deming, 27

S

sceau de certification, 134
schématisation du processus, 84
sécurisationn des données, 10
sécurité, 132
service administratif électronique, 137
siège électronique, 131
signature détachée, 144
signature électronique, 140
signature électronique reconnue, 142
signature électronique renforcée, 141
signature enveloppante, 143
simplification administrative, 138
simplification documentaire, 139
société de l'information, 148
société du savoir, 148
sommation, 125
soumission électronique, 83
source de signaux horaires sécurisée, 73
sous-processus, 150
suggestion, 151
système cryptographique, 145
système d'archivage, 147
système de chiffrement, 145
système d'information, 146
tableau de bord équilibré, 18
tableau de bord prospectif, 18
technologies de l'information et de la communication, 152

T

TIC, 152
tiers de certification, 63
traçabilité, 121
traitement de données, 114
transaction électronique, 155

U

usager, 156
utilisateur, 156

índice de denominacións catalás

A

accessibilitat, 1
administració electrònica, 2
administració pública, 3
algorisme d'encriptació, 4
analfabet digital, 5
anàlisi DAFO, 6
anàlisi de procés, 7
anàlisi funcional, 8
analògic -a, 9
arxiu electrònic de documents, 124
auditoria, 11
autenticació, 12
autenticitat, 13
autoritat de certificació, 14
avaluació, 15

B

benchmarking, 16
BPM, 160
BPR, 122
bretxa digital, 71

C

cadena de certificats, 17
càrrega administrativa, 20
carta de serveis, 21
catàleg de dades i documents electrònics, 22
certificació, 23
certificat, 24
certificat digital, 25
certificat electrònic, 25
cessió de dades, 26
cicle de Deming, 27
cicle de millora contínua, 27
cicle PDCA, 27
clau privada, 29
clau pública, 30
codi segur de verificació, 31
competència, 32
compulsa electrònica, 33
comunicació de dades, 26
comunicació prèvia, 34
confidencialitat, 112
conformitat, 36
connexió segura, 35
consentiment de la persona interessada, 37
conversió analògica-digital, 54
còpia autèntica, 38
còpia autoritzada, 38
còpia electrònica, 39
cost administratiu, 40
CSV, 31

D

dada de caràcter personal, 41
dada especialment protegida, 42
declaració responsable, 43
desencriptació, 49
desxifratge, 49
digital, 53
digitalització, 54
digitalització segura, 55
direcció estratègica, 50
direcció per objectius, 51
DNI electrònic, 58
document administratiu electrònic, 56
document electrònic, 57
document nacional d'identitat electrònic, 58
dret a la informació, 47
dret a la protecció de les dades personals, 44
dret a ser informat, 47
dret d'accés, 45
dret de cancel·lació, 46
dret de rectificació, 48

E

eficàcia, 59
eficiència, 60
emmascarament, 52
encarregat del tractament, 61
encriptació, 28
entitat avaluadora, 62
entitat certificadora, 63
entitat de certificació, 63
entitat emissora de certificats, 63
equip de millora, 64
excel·lència en la gestió, 65
expedient administratiu, 66
expedient electrònic, 67
externalització, 68

F

factura electrònica, 69
família de processos, 70
finestreta única, 108
fitxa de procés, 72
font de temps fiable, 73
format de signatura, 74
formulari electrònic, 75
fractura digital, 71
frontal, 76
funció *hash*, 77
funció resum, 77

G

gestió de la informació, 159
gestió de la qualitat, 158
gestió de processos de negoci, 160
gestió del canvi, 161
gestió del coneixement, 162
gestió electrònica, 163
gestió per processos, 164

I

índex electrònic, 79
indicador, 78
infonomia, 159
instància, 149
integritat, 80
interessat, 100
interoperativitat, 81
inventari de processos, 82
irrefutabilitat, 93

L

licitació electrònica, 83

M

mapa de processos, 84
marca de temps, 85
matriu DAFO, 86
meta, 89
mètode de costos estàndard, 90
millora contínua, 87
millors pràctiques, 88
missió, 91

N

neutralitat tecnològica, 92
notificació, 94

O

objectiu específic, 96
objectiu estratègic, 95
objectiu general, 89
objectiu operatiu, 96
oficina virtual, 97

P

passarel·la de pagament, 98
persona física, 99
persona interessada, 100
persona jurídica, 101
pla de millora, 102
planificació estratègica, 103
planificació operativa, 104
plataforma, 105
política de privacitat, 106
portal, 107
prestador de serveis de certificació, 109
principi de simplificació i racionalitat administrativa, 110
principi de transparència administrativa, 111
privacitat, 112
privadesa, 112
procediment administratiu, 113
procés, 115
procés de negoci, 116
procés de suport, 117
procés estratègic, 118
procés operatiu, 116
processament de dades, 114
protecció de dades, 10
protocol de transacció segura, 119

Q

QCI, 18
quadre de comandament integral, 18
qualitat, 19
queixa, 120

R

reenginyeria de processos, 122
registre electrònic, 130
registre telemàtic, 130
renúncia, 123
requeriment, 125
requisit, 126
responsable de fitxer, 127
reusabilitat, 128
revocació d'un certificat, 129

S

segell de certificació, 134
segell de temps, 135
segell electrònic, 136
segellament de temps, 133
seguretat, 132
servei administratiu electrònic, 137
SET, 119
seu electrònica, 131
signatura electrònica, 140
signatura electrònica avançada, 141
signatura electrònica reconeguda, 142
signatura embolcallant, 143
signatura separada, 144
simplificació administrativa, 138
simplificació documental, 139
sistema de gestió documental, 147
sistema d'encriptació, 145
sistema d'informació, 146
societat de la informació, 148
societat del coneixement, 148
sol·licitud, 149
subprocés, 150
suggeriment, 151

T

tecnologies de la informació i la comunicació, 152
TIC, 152
traçabilitat, 121
tractament de dades, 114
tràmit administratiu, 153
tràmit administratiu electrònic, 154
tràmit electrònic, 154
transacció electrònica, 155

U

usuari, 156

V

valisa electrònica, 157

X

xifratge, 28

bibliografía

Obras lexicográficas

GARCÍA, C.; M. GONZÁLEZ GONZÁLEZ (dir.). *Dicionario castelán-galego da Real Academia Galega*. A Coruña: Real Academia Galega - Fundación Pedro Barrié de la Maza, 2004.

GONZÁLEZ GONZÁLEZ, M.; A. SANTAMARINA FERNÁNDEZ (dir.). *Dicionario da Real Academia Galega* [en liña]. [Consultado: 28 de xullo de 2014] http://www.realacademiagalega.org/dicionario

GONZÁLEZ GONZÁLEZ, M.; A. SANTAMARINA FERNÁNDEZ (dir.). *Vocabulario ortográfico da lingua galega*. A Coruña - Santiago: Real Academia Galega - Instituto da Lingua Galega, 2004.

LEDO CABIDO, B. (dir.). *Enciclopedia Galega Universal*. Vigo: Ir Indo, 1999-2006.

Obras terminográficas

COLABORADORES DE GALIPEDIA. *Galipedia* [en liña]. [Consultado: 28 de xullo de 2014] http://gl.wikipedia.org/wiki/Portada

GÓMEZ GUINOVART, X.; Á. TORRES PADÍN. *Vocabulario xurídico-administrativo galego-castelán*. Vigo: Universidade de Vigo-Servizo de Publicacións, 2005.

MARZÁBAL EXPÓSITO, F. *Profesionaliza a túa lingua: dereito*. A Coruña: Universidade da Coruña, 2009.

RAMOS INSUA, M. *Glosario de termos xurídicos dubidosos (castelán-galego)* [en liña]. [Consultado: 28 de xullo de 2014]. http://www.icasantiago.org/glosario/term.html

VARELA CASTRO, L.; X. X. BARREIRO PARDO (coord.). *Dicionario xurídico galego*. Vigo: Xunta de Galicia - Xerais, 2011.

XUNTA DE GALICIA. *Glosario de eAdministración* [en liña]. [Consultado: 28 de xullo de 2014] http://www.xunta.es/glosario-de-eadministracion

Obras especializadas

España. Lei 11/2007, do 22 de xuño, de acceso electrónico dos cidadáns aos servizos públicos. *Boletín oficial del Estado. Suplemento núm. 17 en lingua galega*. 2 de xullo de 2007. [Consultado: 28 de xullo de 2014] https://www.boe.es/boe_gallego/dias/2007/07/02/pdfs/A02242-02259.pdf.

España. Lei 59/2003, do 19 de decembro, de sinatura electrónica. *Boletín oficial del Estado. Suplemento núm. 1 en lingua galega*. 1 de xaneiro de 2004. [Consultado: 28 de xullo de 2014] https://www.boe.es/boe_gallego/dias/2004/01/01/pdfs/A00185-00199.pdf.

España. Lei orgánica 15/1999, do 13 de decembro, de protección de datos de carácter persoal. *Boletín oficial del Estado. Suplemento núm. 14 en lingua galega*. 30 de decembro de 1999. [Consultado: 28 de xullo de 2014] https://www.boe.es/boe_gallego/dias/1999/12/30/pdfs/A00687-00699.pdf.

España. Real decreto 3/2010, do 8 de xaneiro, polo que se regula o Esquema Nacional de Seguridade no ámbito da Administración electrónica. *Boletín oficial del Estado. Suplemento en lingua galega ao núm. 25*. 29 de xaneiro de 2010. [Consultado: 28 de xullo de 2014] https://www.boe.es/boe_gallego/dias/2010/01/29/pdfs/BOE-A-2010-1330-G.pdf.

España. Real decreto 4/2010, do 8 de xaneiro, polo que se regula o Esquema Nacional de Interoperabilidade no ámbito da Administración electrónica. *Boletín oficial del Estado. Suplemento en lingua galega ao núm. 25*. 29 de xaneiro de 2010. [Consultado: 28 de xullo de 2014] https://www.boe.es/boe_gallego/dias/2010/01/29/pdfs/BOE-A-2010-1331-G.pdf.

España. Real decreto 1671/2009, do 6 de novembro, polo que se desenvolve parcialmente a Lei 11/2007, do 22 de xuño, de acceso electrónico dos cidadáns aos servizos públicos. *Boletín oficial del Estado. Suplemento en lingua galega ao núm. 278*. 18 de novembro de 2009. [Consultado: 28 de xullo de 2014] https://www.boe.es/boe_gallego/dias/2009/11/18/pdfs/BOE-A-2009-18358-G.pdf.

Galicia. Decreto 198/2010, do 2 de decembro, polo que se regula o desenvolvemento da Administración electrónica na Xunta de Galicia e nas entidades dela dependentes. Diario Oficial de Galicia [en liña]. 17 de decembro de 2010. [Consultado: 28 de xullo de 2014] http://www.xunta.es/dog/Publicados/2010/20101217/Anuncio4185E_gl.html.

Universidade de Santiago de Compostela. Resolución do 28 de febreiro de 2013 pola que se acorda a publicación do Regulamento polo que se implantan medios electrónicos que facilitan o acceso dos cidadáns aos servizos públicos da Universidade de Santiago de Compostela (USC) e se crean a sede electrónica, o Rexistro Electrónico e o taboleiro de anuncios, aprobado no Consello de Goberno do 29 de xaneiro de 2013. Diario Oficial de Galicia [en liña]. 15 de marzo de 2013. [Consultado: 28 de xullo de 2014]. http://www.xunta.es/dog/Publicados/2013/20130315/AnuncioG2018-060313-0002_gl.html.

Universidade de Santiago de Compostela. P*lan de implantación da Administración electrónica na USC* [en liña]. Santiago de Compostela: Universidade. [Consultado: 28 de xullo de 2014] http://www.usc.es/export/sites/default/gl/goberno/secxeral/PLAN_DE_IMPLANTACIxN_DA_ADMINISTRACIxN_ELECTRxNICA_NA_USC_2013_-_2015.pdf