

Calidad Web

Contenidos Mínimos de Portales del Estado Uruguayo

Versión 1.2 – 2016

Junio 2016

Contenidos



CONTENIDOS

Versión 1.2 – 2016

Este documento ha sido elaborado por AGESIC (Agencia para el Desarrollo del Gobierno de Gestión Electrónica y la Sociedad de la Información y el Conocimiento)

Usted es libre de copiar, distribuir, comunicar y difundir públicamente este documento así como hacer obras derivadas, siempre y cuando tengan en cuenta citar la obra de forma específica y no utilizar esta obra para fines comerciales. Toda obra derivada de ésta deberá ser generada con estas mismas condiciones.

| | |
|---|----|
| Licencia de uso | 2 |
| Introducción | 4 |
| Contenidos recomendados..... | 5 |
| 1. Identidad..... | 5 |
| 2. Contacto | 5 |
| 3. Institucional..... | 7 |
| 4. Transparencia | 8 |
| 5. Noticias [Novedades] | 9 |
| 6. Preguntas frecuentes. | 10 |
| 7. Participación..... | 10 |
| Redes sociales | 11 |
| 8. Datos abiertos..... | 13 |
| 9. Trámites y servicios | 15 |
| 10. Buscador..... | 18 |
| 11. Adquisiciones [Compras]..... | 19 |
| 12. Convocatorias [Llamados, Concursos] | 21 |
| 13. Mapa del sitio..... | 23 |
| 14. Aspectos Jurídicos | 24 |
| Términos de uso | 24 |
| Protección de datos | 27 |
| Política de Privacidad..... | 27 |
| 15. Accesibilidad..... | 30 |
| Declaración de conformidad | 30 |
| Declaración de Conformidad Parcial | 31 |

Introducción

Este documento contiene la lista detallada de toda aquella información que necesariamente deberá estar presente en un portal del Estado.

La adopción de estas recomendaciones implica tanto el cumplimiento de la normativa vigente como la incorporación de información indispensable para los usuarios del portal.

Asimismo se presentan herramientas, buenas prácticas, modelos y ejemplos que permitirán fácilmente incorporar dicha información.

Contenidos recomendados

1. Identidad

El usuario debe visualizar fácilmente que el portal es un sitio de gobierno, pertenece al organismo, y es del país.

Mediante logos, imágenes y/o texto se deben brindar las pautas de sitio de gobierno, el nombre del organismo y el país.

Estas pautas deben mantenerse a lo largo de todo el sitio, de manera que el usuario comprenda sin lugar a dudas que permanece en el mismo sitio.

2. Contacto

Debe incluir todos los medios de contacto con los que cuenta el usuario para interactuar con el organismo..

Esta información es necesaria para cumplir con los requisitos legales vigentes.

El usuario debe encontrar fácilmente a primera vista y en todas las páginas: dirección, teléfono, correo electrónico y horario de atención.

Además, se debe incluir una página donde se resuman todos los medios de contacto con los que cuenta el usuario:

- **Presencial:** Direcciones de todos los locales del organismo que atienden público, con horario de atención.
- **Telefónica:** Teléfonos de todas las unidades que atienden público, con horario de atención. Destacar los call center y teléfonos gratuitos, así como los que permiten iniciar trámites como por ejemplo: solicitar número.
- **Electrónica:** Correo electrónico de contacto específico para cada tema, el usuario debe tener un mecanismo para enviar quejas, sugerencias, comentarios acerca de al menos los siguientes temas: Portal, Trámites, el Organismo, Accesibilidad del portal.
- **Formulario:** Se recomienda además incluir un formulario de contacto con los siguientes lineamientos:



Los datos de contacto deben ser fáciles de encontrar siempre, por ejemplo al pie de página

El usuario debe saber quién y aproximadamente cuándo podrá recibir una respuesta.

- Identificar su función desde el nombre: “Envíenos sus comentarios”, “Ayúdenos a mejorar”, etc., dependiendo del objetivo del mismo.
- Respuesta automática. Independientemente de la respuesta a la consulta, el usuario debe recibir una respuesta automática con una copia de la consulta enviada que le confirme que la consulta se efectivizó.
- El usuario debe saber qué área será responsable de la respuesta. Debe existir una o más personas responsables de recibir, responder y/o derivar las consultas y comentarios.
- El usuario debe saber cuánto esperar por la respuesta. Ejemplo: “en un plazo máximo de 72 hs responderemos a su consulta”.
- El 100% de las consultas, comentarios o sugerencias deben tener una respuesta (salvo que el organismo defina no responder agresiones, por ejemplo).

Para cualquier formulario que solicite el ingreso de datos personales del usuario se exige su consentimiento informado. Se debe incluir una cláusula de aceptación que informe al usuario para que serán usados los datos y quien es el responsable de la base de datos.



Ejemplo Cláusula de Consentimiento

"De conformidad con la Ley N° 18.331, de 11 de agosto de 2008, de Protección de Datos Personales y Acción de Habeas Data (LPDP), los datos suministrados por usted quedarán incorporados en una base de datos, la cual será procesada exclusivamente para la siguiente finalidad: <Objetivo del formulario>.

Los datos personales serán tratados con el grado de protección adecuado, tomándose las medidas de seguridad necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado por parte de terceros que lo puedan utilizar para finalidades distintas para las que han sido solicitadas al usuario.

El responsable de la base de datos es <Titular de la base> y la dirección donde podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, actualización, inclusión o supresión, es <Dirección del organismo>, según lo establecido en la LPDP".

3. Institucional

Debe contener toda la información del organismo incluyendo todas las Unidades Ejecutoras.

Esta información es necesaria para cumplir con los requisitos legales vigentes

Algunos de los elementos recomendados:

1. El organismo
 - 1.1. Misión y Visión
 - 1.2. Cometidos
 - 1.3. Antecedentes: creación y evolución histórica.
 - 1.4. Marco jurídico
 - 1.5. Resoluciones del organismo
2. Estructura organizativa
 - 2.1. Organigrama: áreas dependientes con cometidos de cada área y un vínculo al equipo de trabajo
 - 2.2. Perfil de los funcionarios y currículum según corresponda.
 - 2.3. Nómina de funcionarios.
 - 2.4. Remuneraciones.
 - 2.5. Comisiones
 - 2.6. Capacitación Interna
 - 2.7. Indicadores de evaluación
3. Gestión
 - 3.1. Plan estratégico, indicadores y metas
 - 3.2. Presupuesto
 - 3.3. Programas que administra
 - 3.4. Partidas presupuestales provenientes de organismos y convenios internacionales
 - 3.5. Estados financieros y balances
 - 3.6. Auditorias
4. Normativa



Se recomienda publicar estos datos como Dato Abierto para favorecer su reutilización.

4. Transparencia

Debe contener toda la información necesaria para cumplir con la Ley N° 18.381 de Acceso a la Información Pública.

Esta información es necesaria para cumplir con los requisitos legales vigentes

De acuerdo a la Ley N° 18.381 de Acceso a la Información Pública, los organismos deberán poner a disposición de los usuarios toda la información pública que disponen. Dicha ley establece como información pública “toda información producida, obtenida, en poder o bajo control de los sujetos obligados por la presente ley, con independencia del soporte en el que estén contenidas”.

Para asegurar el cumplimiento de la legislación vigente y permitir a los organismos de control, el seguimiento del cumplimiento de la misma, se recomienda la creación de una página específica donde se presente la siguiente información:

- El nombre del responsable de transparencia activa
- El responsable del organismo por la información pública
- El procedimiento diseñado para que un usuario pueda ejercer sus derechos de acceso.
- Un formulario que facilite al usuario la solicitud de la información pública. Para el diseño de dicho formulario se recomienda la sección Normativa de la “Guía para el Diseño e Implementación de Portales Estatales”¹.
- Un listado de todos los ítems con los que se debe cumplir con un vínculo a la sección del portal donde se encuentra dicha información.
- Un listado de los ítems que no corresponde cumplir.

Se recomienda que la información esté publicada en formato que facilite su procesamiento por máquinas (por ejemplo en formatos XMJ, CSV, etc.) con el objetivo de favorecer la transparencia y propiciar su reutilización.

Los datos en estos formatos deben estar vinculados en la sección de Datos Abiertos.



Se recomienda publicar estos datos como Dato Abierto para favorecer su reutilización.



El diseño propuesto lo encuentra en Arquitectura de la Información y Wireframes,

¹ Guía para el Diseño e Implementación de Portales Estatales, accesible desde la dirección de Internet de AGESIC http://www.agesic.gub.uy/innovaportal/v/548/1/agesic/guia_para_diseno_e_implementacion_de_portales_estatales.html

5. Noticias [Novedades]

No todo tiene que estar en portada.

El usuario puede llegar desde el resultado de una búsqueda.

Presenta todas las noticias de interés para el usuario.

Es fundamental presentar noticias que sean de real interés para el usuario y saber diferenciarlas de las noticias que se deben presentar en una intranet.

Se recomienda tener una página con la lista con todas las noticias publicadas ordenadas por fecha, mostrando las últimas primero, separando en páginas con un número manejable de noticias por página.

Debe ser posible buscar y navegar por las noticias, por lo que se sugiere contar con la posibilidad de filtrar noticias por ejemplo por:

- Fechas: meses, años
- Temas: etiquetas, categorías, áreas temáticas

Cada noticia debe presentar al menos el título, la fecha, un breve resumen y la posibilidad de ampliar la información. Se recomienda incluir información en formatos multimedia: imágenes que aporten información, videos y audio.

Se recomienda definir un modelo de noticia (novedad, comunicado, etc.) y mantener la consistencia de dicho contenido en el portal.

En portada se pueden destacar algunas noticias de especial interés para el usuario, evitando presentar demasiadas noticias ya que el usuario no sabría reconocer cuales son las más importantes.

Es importante tener en cuenta que muchas veces el usuario busca en internet y es desde el resultado de una búsqueda que llega al portal, no todos los usuarios entrarán desde la portada por lo que no es necesario colocar todas las noticias en portada.

6. Preguntas frecuentes.

Formularios de contacto, consultas telefónicas y secciones de informes son un insumo para nuevas preguntas frecuentes

Es una sección con las respuestas a las preguntas más frecuentes realizadas por los usuarios redactadas de manera clara, concisa y concreta.

El contenido de estas páginas tiene por objeto:

- aclarar dudas acerca de los servicios sobre los que se consulta en forma reiterada, para evitar que el usuario continúe navegando;
- informar acerca de lo que los usuarios podrán encontrar en el portal, de la distribución de los contenidos y de sus secciones;
- explicar la forma de encontrar lo que busca dentro del portal;
- instruir sobre la forma de acceder a los contenidos más demandados;
- instruir sobre la forma de contactar con los responsables del portal.

Los formularios de contacto, las consultas telefónicas y las secciones de informes son un insumo para desarrollar nuevas preguntas frecuentes

7. Participación

En esta sección se deberán presentar todos los medios que el Organismo brinda al ciudadano para participar así como el histórico de las instancias de participación y sus resultados.

Promover la participación implica informar a los ciudadanos y hacerlos partícipes de las decisiones del organismo.



Recomendación

Generar un espacio claramente visible que invite a la participación presentando toda la información relativa a las instancias de participación anteriores, presentes (abiertas) y/o futuras. Esta información puede incluir noticias de un evento de participación, actas de reuniones, resultados de una encuesta o consulta, enlaces a las redes sociales en las que participa el organismo, entre otros.

Redes sociales

Como medio de difusión

Dada la penetración del uso de las redes sociales y la familiaridad con la que los usuarios se manejan en ellas, las redes sociales pueden ser un ámbito donde difundir información considerada de relevancia por el organismo. Por lo tanto, es importante informar al ciudadano acerca del alcance y el objetivo que tendrá dicha red social.

Informar explícitamente, cuales son los asuntos a los que se le dará tratamiento por este canal.

Ejemplo

Este es un espacio de(Indicar nombre de la entidad estatal o no estatal) para difundir noticias y novedades sobre...(Indicar el tema correspondiente)

Ejemplo

Envía tu consulta o sugerencia a.....(Indicar la dirección donde se recibirán las consultas o sugerencias)

Como medio de interacción con el ciudadano

Las redes sociales pueden utilizarse para debatir y relevar opiniones. Se debe informar al ciudadano acerca del alcance y el objetivo que tendrá dicha red social.

Ejemplo

Este es un espacio para que los ciudadanos opinen sobre el funcionamiento de.....(Indicar el tema correspondiente)

Se deberá explicitar el uso que el organismo realizará de esos comentarios u opiniones. Se deberá dar un marco a la participación, acotando el tema y el tiempo de apertura de dicho tema en ese espacio.

Ejemplo

Esta semana recibimos tus opiniones acerca de(Indicar el tema correspondiente).

Ejemplo

Resumen de propuestas enviadas y comentarios generales “Hubo 10 propuestas vinculadas a...”

El organismo deberá definir claramente los roles relacionados al presente espacio y los procesos de gestión correspondientes. Dentro de los procesos deben considerarse los protocolos de respuesta frente a distintas situaciones:

- agresiones al organismo o a terceros,
- acusaciones personales (que violen protección de datos personales),
- comentarios fuera de tema, muy extensos, repetidos.

Encuestas o votaciones

Las encuestas o votaciones permiten a los ciudadanos participar y sirven a los organismos como insumo para la toma de decisiones.

Recomendaciones

Las encuestas o votaciones deberían realizarse sobre servicios que el organismo brinda, quiere evaluar y con una finalidad bien clara y explícita.

Es importante evitar encuestas de opinión general cuyos resultados no afecten al organismo o que el organismo pueda hacer nada con ellos. Se sugiere promover aquellas cuyos resultados puedan ser utilizados por el organismo. Ejemplo: “¿Cuál de nuestros trámites te gustaría hacer en línea?”

Se deberá cerrar ese espacio y realizar una devolución, que puede ser individual o colectiva. Ejemplo: “El trámite más votado es...”

Debemos tener en cuenta que todos estos instrumentos son válidos en la medida en que el organismo se nutra efectivamente de las opiniones o valoraciones de los ciudadanos.

8. Datos abiertos

Debe contener información acerca de todos los datos abiertos que el organismo haya publicado.

Área Datos Abiertos: Incluir una sección en el portal Institucional denominada Datos Abiertos desde la cual sea posible acceder a los conjuntos de datos abiertos publicados por el organismo.

Es aceptable que en dicha sección estén los archivos a descargar o estén los enlaces a los archivos que se encuentran en otra sección del portal. Por ejemplo, puede existir una sección "Estadísticas" y que los archivos se encuentren allí y en la sección "Datos Abiertos " simplemente se encuentren los enlaces a dichos archivos. También es aceptable una combinación de las 2 formas presentadas: archivos para descargar y enlaces a archivos para descargar.

Además se recomienda incluir un enlace a los términos de uso publicados en catalogodatos.gub.uy indicando su adherencia.

datos.gub.uy: Catalogar en datos.gub.uy los datos que se encuentran o referencian en la sección Datos Abiertos del portal institucional (indicada en el ítem 1).

3 estrellas: Los datos abiertos estén al menos en nivel "3 estrellas"², en formatos CSV, XML y JSON.

Sin embargo, la prioridad es publicar los datos por lo que si se cuenta con datos en otro formato procesable automáticamente como por ejemplo XLS, es aceptable publicarlos.

Metadatos: Siempre que se publique un conjunto de datos abiertos se debe publicar un archivo de metadatos asociado. Este archivo describe los atributos de los datos con al menos los siguientes metadatos:

- Nombre del atributo
- Descripción: significado del atributo
- Tipo de dato: características del atributo en cuanto a su formato
- Recurso relacionado: Otros archivos de datos relacionados con el recurso por este atributo
- Información adicional que ayude a interpretar el dato

² <http://www.od4d.org/2012/10/08/las-5-estrellas-de-los-datos-abiertos/>

Licencia: Los conjuntos de datos deberán tener una licencia asociada. Se recomienda utilizar la licencia de datos abiertos de Uruguay.

¿Qué datos abrir?

- Los que ya están disponibles en otros formatos
- Los que se dan a demanda
- Los que son fácil de generar
- Los que tengan aplicaciones asociadas
- Todos los informes publicados deben tener publicado el conjunto de datos utilizado para realizarlo.

Más información:

- [Descargar Guía básica de apertura y de reutilización de datos abiertos de gobierno](#) (.pdf 1.33 MB)
- [Descargar Guía rápida de publicación en datos.gub.uy Gobierno](#) (.pdf 548 KB)

9. Trámites y servicios

Todos los trámites y servicios que se pueden realizar en el organismo, independientemente de la Unidad Ejecutora u oficina responsable del mismo, así como de su modalidad (presencial, parcialmente en línea, en línea).



Esta información puede ser incluida automáticamente desde

tramites.gub.uy

Contacto:

tramites@age-

Se recomienda disponer de un área fácilmente identificable que organice toda la información de los trámites y servicios disponibles en el organismo para los usuarios.

Se debe poder buscar trámites/servicios, por lo que se recomienda incluir un buscador específico para el área de trámites. Además, debe ser posible navegar por lo que se deberá facilitar agrupaciones como por ejemplo:

- Más frecuentes
- En línea
- Categorías
- Destacados
- Ver todos

Cada trámite debe contener al menos la siguiente información:

- **Título.** Es una descripción muy breve, directa y precisa del trámite. Todos los trámites deben tener un título para identificarlos, por lo que este campo es obligatorio.
- **Qué es.** Breve descripción donde se especifica el objetivo del trámite, a quién va dirigido
- **Depende de.** Deben especificarse las instituciones responsables del trámite. En los casos en que un inciso está dividido en grandes áreas que no corresponden a unidades ejecutoras, como por ejemplo en las intendencias, utilizar la estructura interna de departamentos o divisiones.
- **Dónde y Cuándo.** Deben especificarse los datos del lugar donde realizar el trámite y horarios disponibles para hacerlo. Las ubicaciones pueden ser más de una y cada una de ellas puede contar con la siguiente información: si es dentro de Uruguay o en el Exterior, departamento, localidad, dirección, teléfono/s, correo electrónico, horarios de atención y comentarios adicionales.

- **Acceso En Línea.** Si se trata de un trámite que puede realizarse en línea por Internet, deberá especificarse la URL correspondiente.
- **Requisitos.** Trámites previos y documentación a presentar, así como las condiciones que debe cumplir el usuario para acceder, por ejemplo, ser mayor de 18 años o ciudadano uruguayo. En caso que el trámite sea en línea o parcialmente en línea, si es necesario obtener un usuario previamente, estar registrado a un método de pago o cualquier otro prerrequisito.
- **Cómo Se Hace.** Explicación sencilla del procedimiento a seguir para realizar el trámite. Debe brindar las etapas necesarias para la realización del trámite, desde el inicio hasta la finalización completa con éxito.
- **Tener En Cuenta.** Tener en cuenta reúne información importante sobre el trámite, agrupada en tres campos: la forma de solicitarlo (personal, telefónica, por internet, etc.), el costo, y alguna recomendación especial. Si no tiene costo hay que indicarlo expresamente.
- **Vínculos.** Los vínculos (enlaces) deberán aportar información adicional acerca del trámite. Coloque los formularios que el usuario debe descargar en un formato estándar.
- **Normativa Asociada.** Listado de la normativa asociada, con una breve descripción y vínculo a donde se encuentra publicada la norma.
- **Consulta.** Correo electrónico y teléfono de contacto para solicitar información adicional sobre el trámite.
- Fecha de Última Actualización
- Fecha de Próxima Actualización

Para lograr estos objetivos utilizando eficientemente los recursos disponibles se recomienda ingresar los trámites al Portal del Estado Uruguayo en www.tramites.gub.uy donde se cuenta con un sistema que facilita el ingreso y mantenimiento de la información de los trámites.



Para solicitar el ingreso al sistema envíe un correo electrónico a: tramites@agestic.gub.uy

Una vez ingresado los trámites al sistema de tramites.gub.uy, se dispone de un servicio que permite incorporar en el portal del Organismo el listado de trámites, un buscador y la información de cada trámite ingresado en tramites.gub.uy.

Beneficios

1. El sistema facilita el ingreso de la información de cada trámite mediante campos predefinidos.
2. El sistema avisará la fecha de próxima actualización de cada uno de los trámites al responsable de su mantenimiento.
3. Los datos ingresados pueden exportarse por lo que datos que se ingresan una única vez pueden utilizarse muchas veces de distintas maneras según se necesite.
4. Fácilmente se puede incorporar el contenido de `trámites.gub.uy` en el portal del organismo, junto a funcionalidades de búsqueda y filtrado para que el usuario encuentre fácilmente el trámite que busca, evitándose de esta manera el doble ingreso de datos.
 - Es importante destacar también, aquellos trámites que se pueden realizar en línea, a través de la web tradicional o de servicios móviles.
 - Puntos de acceso gratuito a Internet para usuarios que le faciliten el acceso a estos trámites y servicios
 - Actividades para capacitar a usuarios en el uso de servicios en línea realizadas por el organismo.

10. Buscador



Los organismos pueden utilizar el Buscador del Estado:

buscador.gub.uy

Contacto:

contenidosPEU@agesic.gub.uy



Todo portal debe contar con la funcionalidad de búsqueda en todas sus páginas en un lugar suficientemente visible, como por ejemplo la parte superior derecha.

Esta búsqueda debe permitir búsquedas globales en todo el portal permitiendo filtrar los resultados de la búsqueda por ejemplo por tipo de elemento, por subdominios, por temáticas, etc.

Los Organismos tienen a su disposición el Buscador del Estado, un buscador personalizado que permite priorizar los resultados de búsqueda e incluir lista de sinónimos para mejorar las búsquedas.

Para implementarlo es necesario enviar un correo electrónico a contenidosPEU@agesic.gub.uy describiendo brevemente las necesidades a cubrir.

buscador.gub.uy

Una vez implementada la solución, el organismo puede incluir el buscador en su sitio utilizando la interfaz mínima proporcionada o procesando los resultados de la búsqueda en XML.

Información detallada sobre la implementación del Buscador del Estado en <http://peu.agesic.gub.uy/buscador>.

11. Adquisiciones [Compras]

El portal debe disponer de un área en la que se publiquen todas las adquisiciones realizadas por el organismo, independientemente de la Unidad Ejecutora responsable y del estado de la misma.



Esta información es necesaria para cumplir con los requisitos legales vigentes.

Se las deberá presentar, ordenadas por fecha mostrando las últimas primero, separándolas en páginas con un número manejable de elementos por página.

Cada adquisición debe presentar al menos la identificación, título, fecha, estado (Abierta o Cerrada) y un breve resumen con un enlace a su detalle.

Con respecto a su estado, las adquisiciones cerradas deben incluir los resultados.

El usuario debe poder buscar y navegar, para lo cual se recomienda disponer de filtros, como por ejemplo:

- Fechas: meses, años
- Estado: abiertas, cerradas.
- Temas: etiquetas, categorías, áreas temáticas, unidades ejecutoras

Para lograr estos objetivos utilizando eficientemente los recursos disponibles se recomienda, dada la obligatoriedad de publicar las adquisiciones en el Portal de la Agencia de Compras y Contrataciones, utilizar dicha información para incrustar en el portal del Organismo y evitar de esa forma, la duplicación en el ingreso de los contenidos. Para ello está disponible un servicio de RSS en el portal mencionado.

La sigla RSS significa Really Simple Syndication o “Sindicación realmente simple”, donde sindicación representa la forma de estar pendiente de una fuente de información que pueda cambiar en todo momento, pero, sin tener que ir constantemente a ver si se actualizó, se puede esperar pasivamente hasta que se es notificado que la información cambió.



Se realiza la consulta utilizando el formulario disponible en <http://www.comprasestatales.gub.uy/>, el resultado estará disponible en un enlace RSS que le permite suscribirse a la consulta realizada. Con ese enlace no hace falta volver a generar la consulta ni restaurar el navegador, ya que cualquier lector de RSS nos avisará cuando existan cambios.

Es posible realizar varios filtros para visualizar los resultados como por ejemplo:

- Por organismo y por tipo de compra
- Adjudicaciones de un organismo

Información completa sobre cómo realizar la implementación en:
<http://www.comprasestatales.gub.uy/inicio/datos-abiertos/>

12. Convocatorias [Llamados, Concursos]

Oportunidades de empleo, convocatorias a llamados y concursos con la información correspondiente.

Esta información es necesaria para cumplir con los requisitos legales vigentes.

Se debe presentar una lista con todos los llamados o concursos que el organismo está realizando o haya realizado, categorizados en Abiertos o Cerrados.

Dada la obligatoriedad de publicar los llamados o convocatorias en el Portal Uruguay Concurra de la Oficina Nacional de Servicio Civil, y con el fin de evitar la duplicación innecesaria en el ingreso de los contenidos, utilice el servicio RSS disponible en dicho portal a fin de incorporar los datos existentes en el mismo.

Una aclaración importante es que Chrome necesita la instalación de plugins para manejar RSS, Firefox e Internet Explorer no tienen problemas.

Configuración del servicio RSS.

[https://www.uruguayconcurra.gub.uy/Portal/servlet/com.si.retsel.ars/sllamados?\[Código\],\[Estado\]](https://www.uruguayconcurra.gub.uy/Portal/servlet/com.si.retsel.ars/sllamados?[Código],[Estado])

[Código] corresponde al parámetro para filtrar por organismo (utilizando N° de inciso “.” N° de unidad ejecutora.)

[Estado] corresponde al parámetro para filtrar por estado

Cualquiera de los campos anteriores puede estar vacío. Los estados son los siguientes:

- Llamados abiertos: Corresponden a los llamados cuyo estado web es “Abierto”. El parámetro a pasar es **ABIERTO**
- Llamados en proceso: Corresponden a los llamados cuyo estado web es “Inscripciones Cerradas”, o cuyo estado web corresponde a alguna fase externa del llamado. El parámetro a pasar es **PROCESO**
- Llamados cerrados con resolución final: Corresponden a los llamados cuyo estado web es “Finalizado UC” o “Finalizado Desierto UC”. El parámetro a pasar es **CERR_RES**

Los llamados cuyo estado sea “A Publicar”, “Suspendido”, “Cancelado” o “Finalizado Sin Efecto”, solamente se obtienen si no se indica ningún filtro por



Esta información puede ser incluida automáticamente desde Uruguay Concurra

estado. Esto se debe a que tales estados no corresponden con ninguno de los descritos más arriba.

 **Ejemplo: Los llamados en estado abierto.**

<https://www.uruguayconcurso.gub.uy/Portal/servlet/com.si.recsel.ars/sllamados?ABIERTO>

 **Ejemplo: Los llamados de Presidencia en proceso.**

<https://www.uruguayconcurso.gub.uy/Portal/servlet/com.si.recsel.ars/sllamados?02,PROCESO>

 **Ejemplo: Los llamados de ONSC con resolución final.**

https://www.uruguayconcurso.gub.uy/Portal/servlet/com.si.recsel.ars/sllamados?02.008,CERR_RES

 **Ejemplo: Los llamados de todos los organismos en cualquier estado**

<https://www.uruguayconcurso.gub.uy/Portal/servlet/com.si.recsel.ars/sllamados>

 **Ejemplo: Los llamados de ONSC en cualquier estado**

<https://www.uruguayconcurso.gub.uy/Portal/servlet/com.si.recsel.ars/sllamados?02.008>

13. Mapa del sitio

Visión general de todo el contenido del sitio con enlaces a los contenidos representando su jerarquía de manera que pueda orientar al usuario.

Esta información es necesaria para cumplir con los requisitos legales vigentes.

No es necesario que la lista sea exhaustiva, sino que debe servir como orientación al usuario brindando una vista general del contenido del portal. Puede presentar como complemento una imagen representativa.

El mapa debe ser un contenido textual y puede estar complementado con una representación gráfica.

14. Aspectos Jurídicos

Sección con todas las cláusulas que expliquen todos los aspectos legales referidos al uso del portal.

Esta información es necesaria para cumplir con los requisitos legales vigentes.

Términos de uso

Esta información se encuentra detallada en la Guía de Portales del Estado, en el capítulo 4 Normativa y en la Resolución N° 64/2013, de la Unidad Reguladora y de Control de Datos Personales, que establece que todo sitio web que efectúe tratamiento de datos personales en Uruguay deberá publicar las condiciones relativas a dicho tratamiento en adecuación a lo dispuesto en la Ley N° 18.331.

Debe contener al menos los siguientes apartados:

- Alcance de las condiciones de uso y aviso legal
- Condiciones generales de uso del portal
- Propiedad intelectual de los contenidos publicados, de las marcas y del código del portal
- Derechos de autor no pertenecientes al organismo

Alcance de las condiciones de uso y aviso legal.

Debe mostrarse el nombre y titularidad del portal o portales sobre los que se establecen las condiciones.

Modelo

El dominio (Indicar sitio web) y los subdominios dependientes (Indicar subsitios web dependientes) y otro..... (Indicar subsitio web) son titularidad del Nombre del Organismo, con sede en la Calle (Indicar Nombre de Calle, n°, Código Postal, Montevideo- Uruguay. Teléfono)

Condiciones generales

Se deben describir las condiciones de uso y acuerdo de aceptación de las condiciones de uso por parte de los usuarios.

 **Modelo**

El uso del Portal implica la expresa y plena aceptación de las condiciones aquí expuestas, sin perjuicio de aquellas particulares que pudieran aplicarse a algunos de los servicios concretos ofrecidos a través del mismo.

El Portal cumple la función de información general y atención al ciudadano en los términos de lo establecido en la Ley N° 18.381 de 17 de octubre de 2008 sobre el Acceso a la Información Pública, por el que se regulan los servicios de información administrativa y de atención al ciudadano y los derechos de éstos a disponer de la información generada por las administraciones, teniendo carácter meramente informativo y sin que en ningún caso pueda derivarse de ellos efecto jurídico vinculante alguno.

Su contenido es meramente informativo y carece de efectos jurídicos vinculantes para la Administración, salvo los derivados de procedimientos de gestión expresamente permitidos.

El organismo podrá efectuar, en cualquier momento y sin necesidad de previo aviso, modificaciones y actualizaciones sobre la información contenida en su portal o en su configuración o presentación, así como suspender temporalmente el acceso al mismo de forma discrecional o temporal.

Propiedad intelectual

Con independencia de los contenidos que la propia ley exige a las administraciones una parte del material publicado en un portal puede no ser de dominio público, siendo el organismo el autor de dichos contenidos. Así mismo las marcas y logos o el código del portal pertenecen a ese organismo y tendrá que protegerlos de terceros.

 **Modelo**

Los contenidos, organización y elección de enlaces de las páginas de este portal han sido seleccionados y coordinados por el..... (Indicar nombre de la entidad estatal o no estatal). Esta información puede ser utilizada en parte o en su integridad siempre que se cite su origen, con excepción de los contenidos sobre los que existan derechos de propiedad intelectual o industrial por parte de terceros.

Como facilitador del conocimiento y la información se posibilita el acceso a páginas externas sobre las que el organismo no tiene control alguno y respecto de las cuales declina toda responsabilidad.

El diseño del portal y su código fuente, logos, marcas y demás signos distintivos que aparecen en el mismo pertenecen al(Indicar nombre de la entidad estatal o no estatal), o a sus organismos dependientes, y están protegidos por los correspondientes derechos de propiedad intelectual e industrial.

Su uso, reproducción, distribución, comunicación pública, transformación o cualquier otra actividad similar o análoga, queda totalmente prohibida salvo que medie expresa autorización del(Indicar nombre de la entidad estatal o no estatal). La licencia de uso de cualquier contenido de este Portal otorgada al usuario se limita a la descarga por parte del usuario de dicho contenido y el uso privado del mismo, siempre que los citados contenidos permanezcan íntegros.

Derechos de autor

Dado que no todo el contenido de un portal público está producido dentro del organismo (hay notas de prensa, contenidos procedentes de otros departamentos, publicaciones, etc.) y que el Estado debe hacer valer los derechos de autor, el organismo tendrá que declarar el respeto por esta propiedad intelectual e industrial, poniendo una fórmula que permita la reclamación por parte de terceros si se han vulnerados sus derechos.

Modelo

El (Indicar nombre de la entidad estatal o no estatal) declara su respeto a los derechos de propiedad intelectual e industrial de terceros; por ello, si considera que este sitio pudiera estar violando sus derechos, descritos en las Leyes N° 9.739 de 17 de diciembre de 1937 y N° 17.616 de 10 de enero, rogamos se ponga en contacto con nosotros para comunicarnos cualquier incidencia.

Protección de datos

La normativa nacional, en virtud de la Ley N° 18.331 de Protección de Datos Personales y “Habeas Data” y con la regulación del Decreto N° 414/009 establece la obligación del Estado de salvaguardar los datos de carácter personal que los usuarios ceden al Estado por cualquier medio (incluyendo los sistemas digitales).

Para asegurar este derecho los organismos deberán almacenar y custodiar los datos de carácter personal que los usuarios de los portales introduzcan en sus formularios, correos u otro tipo de documentos (por ejemplo los documentos subidos a los portales para la realización de trámites), asegurando que estos datos son almacenados y custodiados adecuadamente y que no se utilizan para otros fines más que para los que el usuario ha aceptado expresamente, así como el derecho de acceso, rectificación, actualización y supresión de datos.



Modelo de Cláusula de Consentimiento Informado para Organizaciones Públicas

De conformidad con la Ley N° 18.331, de 11 de agosto de 2008, de Protección de Datos Personales y Acción de Habeas Data (LPDP), los datos personales suministrados a partir del (Indicar fecha) serán incorporados y tratados en la Base de Datos(Indicar nombre de la base de datos), cuya finalidad es..... (Indicar la finalidad que tiene la base de datos).

En el tratamiento de los datos personales se garantizará un nivel de protección adecuado y se guardará estricto secreto profesional sobre éstos, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 302 del Código Penal. Se tomarán, asimismo, las medidas de seguridad necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado por parte de terceros que los puedan utilizar para finalidades distintas o incompatibles para las que han sido solicitados al titular. No se autoriza ninguna comunicación de los datos de la Base de Datos, salvo las excepciones establecidas en la LPDP.

El Organismo responsable de la Base de Datos es(Indicar nombre de la entidad estatal o no estatal) y la dirección donde el titular podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, actualización, inclusión o supresión es.....(Indicar la dirección o un correo electrónico de la entidad estatal o no estatal)

Política de Privacidad

Para el cumplimiento de la normativa vigente en materia de Protección de Datos Personales es preceptivo cumplir con los principios y deberes esenciales en la

materia, en especial y entre otros, lo relativo al derecho de información y los principios de no excesividad, finalidad y consentimiento informado. Para ello es necesario que los sitios web estatales cuenten con una política de privacidad que contenga las condiciones relativas al tratamiento de los datos personales en éste, de acuerdo a lo establecido por la Unidad Reguladora y de Control de Datos Personales en la Resolución N° 64 de fecha 16 de mayo de 2013.

Definición

La Agencia Española de Protección de Datos en sus “Recomendaciones a Usuarios de Internet” de julio de 1997 define las cookies como el “conjunto de datos que envía un servidor Web a cualquier navegador que le visita, con información sobre la utilización que se ha hecho, por parte de dicho navegador, de las páginas del servidor, en cuanto a dirección IP del navegador, dirección de las páginas visitadas, dirección de la página desde la que se accede, fecha, hora, etc. Esta información se almacena en un fichero en el directorio del navegador para ser utilizada en una próxima visita a dicho servidor”. http://www.agpd.es/portalwebAGPD/glosario/glosario_internet_spam/index-ides-idphp.php

Modelo de Política de Privacidad (cuando se almacenan datos personales)

Conforme a lo dispuesto en la Ley N° 18.331, de 11 de agosto de 2008, y el Decreto N° 414/009, de 21 de agosto de 2009, modificativas y concordantes, sobre protección de datos personales y Habeas Data, el tratamiento de datos personales que se realiza en el sitio web (Indicar sitio web) de..... (Indicar nombre de la entidad estatal o no estatal), se rige por las siguientes disposiciones:

1. Finalidad

Los datos personales que se recaben serán utilizados con la finalidad de brindar un mejor servicio y facilitar el uso del sitio web a través del análisis del número y frecuencia de visitas.

Respecto de la recolección y tratamiento de datos realizado mediante mecanismos automatizados con el objeto de generar registros de actividad de los visitantes,(Indicar nombre de la entidad estatal o no estatal) en ningún caso realizará operaciones que impliquen asociar dicha información a algún usuario identificado o identificable.

2. Contacto y formularios web

El formulario “Contacto” del sitio web está concebido como un buzón de atención al usuario y tiene como objetivo facilitar las comunicaciones e intercambio de información entre los interesados y.....(Indicar nombre de la entidad estatal o no estatal), y los datos se mantendrán con la finalidad de recibir y responder consultas, así como obtener datos estadísticos de las mismas.

Los datos personales de los usuarios que se registren en el sitio Web mediante formularios establecidos para esos efectos, serán utilizados para el cumplimiento de los fines indicados en cada uno de ellos.

3. Comunicación de datos personales

Los datos personales recabados podrán ser comunicados a Entidades Públicas o a terceros, única y exclusivamente, cuando la consecución de la finalidad perseguida por el usuario así lo requiera, o con su consentimiento.

4. Registro de bases de datos

Los datos personales de los Usuarios del sitio web se encuentran en la base de datos denominada “Contacto”, la cual se encuentra debidamente inscrita ante la Unidad Reguladora y de Control de Datos Personales con el N°.....

* El registro de base de datos se fundamenta en el cumplimiento del principio de legalidad previsto en el artículo 6° de la Ley N° 18.331. El procedimiento para registrar una base de datos se encuentra disponible en www.datospersonales.gub.uy.

5. Ejercicio de los derechos

El Usuario podrá en todo momento ejercer los derechos de acceso, rectificación, actualización, inclusión y supresión, otorgados por la Ley N° 18.331, sus modificativas y concordantes, ante.....(Indicar nombre de la entidad estatal o no estatal) a través del formulario de “Contacto”, o personalmente dirigiéndose a (Indicar domicilio de la entidad estatal o no estatal).

6. Cookies

.....(Indicar nombre de la entidad estatal o no estatal) podrá utilizar cookies cuando el usuario navega por el sitio web, pero éste puede configurar su navegador para ser avisado de la recepción de las cookies e impedir en caso de considerarlo adecuado su instalación en el disco duro.

7. Enlaces

La presente Política de Privacidad es de aplicación exclusiva al sitio web de.....(Indicar nombre de la entidad estatal o no estatal) y no se

extiende a los casos de acceso a la misma a través de enlaces externos, ni tampoco en los enlaces de este sitio a otros sitios web.



Modelo de Política de Privacidad (cuando no se almacenan datos personales)

Conforme a lo dispuesto en la Ley N° 18.331, de 11 de agosto de 2008, y el Decreto N° 414/009, de 21 de agosto de 2009, modificativas y concordantes, sobre Protección de Datos Personales y Acción de Habeas Data, solo es pertinente la inscripción de bases de datos cuando se efectúa el tratamiento de datos personales, lo que en este caso no ocurre. Sin perjuicio de lo anterior, el presente sitio cumple con los principios enunciados en las mencionadas normas. Lo indicado es de aplicación exclusiva al sitio web de..... (Indicar nombre de la entidad estatal o no estatal) y no se extiende a los casos de acceso a la misma a través de enlaces externos, ni tampoco en los enlaces de este sitio a otros sitios web.

15. Accesibilidad

Para asegurar el alineamiento de los portales públicos en materia de estandarización y accesibilidad se deberá incluir una sección específica en la que se detallen las características técnicas que cumple el portal en materia de accesibilidad, la declaración de conformidad (o si no pudiera cumplirse de forma completa una declaración de conformidad parcial) y un contacto para recibir las peticiones, reclamaciones o incidencias en el marco de la accesibilidad, permitiendo una mejora continuada del portal para asegurar un acceso universal a sus contenidos.

Declaración de conformidad

Cuando una página web cumple las WCAG 2.0 debemos realizar una declaración de conformidad que indique dicho cumplimiento. La declaración de conformidad debe proporcionar la siguiente información:

- Fecha en la que se realiza la declaración de conformidad.
- Título de las Pautas, versión y URI. Por ejemplo Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web 2.0 en <http://www.w3.org/TR/2008/REC-WCAG20-20081211/>.
- Nivel de conformidad satisfecho. Nivel AA en el caso de las páginas.

- Alcance o descripción precisa de las páginas web, como una lista de URIs, subdominios o una expresión que describa todo el conjunto de páginas incluidas en la declaración de conformidad.
- Lista de todas las tecnologías web de las que se depende para que el contenido sea accesible.

Asimismo, también es necesario proporcionar un sistema de contacto o sugerencias para que el usuario pueda transmitir las dificultades de acceso, formular quejas, consultas o sugerencias.

En esta declaración de conformidad, comúnmente denominada página de accesibilidad, también podemos proporcionar otra información adicional relativa a las medidas de accesibilidad adoptadas en el sitio. Por ejemplo:

- Información sobre las medidas de accesibilidad tomadas que van más allá de los requisitos de obligado cumplimiento para mejorar la accesibilidad del sitio o portal web.
- Información sobre aquellas medidas de accesibilidad para las que es necesario proporcionar información a los usuarios para que sean efectivas. Por ejemplo, en el caso de que existan, un listado de las teclas de acceso rápido usadas en el portal o información sobre el uso de mecanismos específicos para cambiar el contraste o aumentar el texto.

Declaración de Conformidad Parcial

Es posible que existan páginas web cuyo contenido no se mantiene estático a lo largo del tiempo, como pueden ser blogs, wikis, artículos, o cualquier otro tipo de contenido al que puedan contribuir los usuarios o incluyan su contenido de forma automática (RSS, anuncios, etc.) y que por lo tanto quedan fuera del control de autores y desarrolladores.

Este tipo de contenido puede afectar a la accesibilidad del conjunto de la página y por lo tanto no satisfacer el nivel de conformidad necesario. Para afrontar esta situación se plantean dos posibilidades:

- Realizar un seguimiento o monitorización de estos contenidos y repararlos (arreglar o eliminar contenido que incumpla) en el plazo de tiempo adecuado. En este caso podemos declarar la conformidad de la página web excepto para los problemas del contenido externo, el cual se corregirá o eliminará cuando sea revisado. Si no es posible monitorizar o corregir este contenido entonces no podemos realizar una declaración de conformidad.

- Realizar una declaración de conformidad parcial, indicando que la página web no cumple el nivel declarado pero podrá llegar a cumplirlo si se eliminan ciertas partes (indicando claramente a qué partes se refiere). Para poder realizar una declaración de conformidad parcial el contenido debe estar realmente fuera del control del autor de la página y las partes de contenido fuera de dicho control deben describirse de forma que los usuarios las puedan identificar claramente, sin ambigüedades.

Ejemplo: Declaración de conformidad de accesibilidad

El.....(Indicar nombre de la entidad estatal o no estatal) trabaja para que la presentación de todos los contenidos sean accesibles para navegadores adaptados a personas con discapacidad.

La política de accesibilidad aplicada por el.....(Indicar nombre de la entidad estatal o no estatal está en línea con el Decreto N° 450/009 “Principios y Líneas Estratégicas para el Gobierno Electrónico en Red”, para asegurar un acceso universal a los contenidos de este portal para todos los usuarios.

Declaración de conformidad

El alcance de esta declaración de conformidad de accesibilidad es el de todas las páginas del portal del.....(Indicar nombre de la entidad estatal o no estatal , (Indicar sitio web).

Cumplimiento de estándares

Cumplimiento de las normas [WCAG 2](#) (Web Content Accessibility Guidelines) del W3C (World Wide Web Consortium), en su nivel “XX”. La presentación se basa en la recomendación del W3C sobre las Hojas de Estilo en Cascada(Indicar versión utilizada).

Se ha empleado el lenguaje de marcado.....(Indicar el lenguaje utilizado)

Fecha de última revisión

La última revisión sobre el nivel de accesibilidad de este portal ha sido realizada con fecha del 00/00/0000.

Uso de las características de accesibilidad

El acceso a las características de accesibilidad varía entre los navegadores más utilizados. A continuación se describen los métodos concretos para sacar el mayor partido a las facilidades que proporciona cada uno de ellos

Teclas de acceso rápido

El acceso a los enlaces que tienen una tecla de acceso rápido definida se realiza pulsando distintas combinaciones de teclas según el navegador:

Microsoft Internet Explorer: Pulse la combinación de teclas Alt tecla de acceso rápido y a continuación Retorno/Enter.

Firefox y Netscape: Pulse a un tiempo las teclas Shift (la empleada para escribir letras mayúsculas una a una) y Alt, y la tecla de acceso rápido.

Opera: Pulse a un tiempo las teclas Shift (la empleada para escribir letras mayúsculas una a una) y Esc, suéltelas y a continuación pulse sólo la tecla de acceso rápido.

Contáctenos

Con el fin de asegurar una mejora continua de la accesibilidad web, facilitamos una vía de Contacto (acceso desde aquí al formulario de contacto) que permite a los usuarios informar sobre las dificultades que pudieran encontrar en el acceso a los contenidos de nuestro portal.
