



Veinte años de Zaragoza.es

Fecha: Miércoles, 9 de julio de 2014

Lugar: Sala Fernando El Católico. Ayuntamiento de Zaragoza

Dos décadas de servicio al ciudadano y de fomento a la transparencia en la información

Zaragoza.es ha estado siempre en vanguardia de las webs municipales puesto que ha promovido permanentemente la relación y la interacción con la ciudadanía

La web municipal ha evolucionado hasta convertirse en una web abierta que aporta datos e información de calidad como norma de transparencia con lo que fomenta y obtiene la participación activa de los ciudadanos

Tres ejemplos destacan en la web abierta de Zaragoza: el callejero semántico -capaz de enlazar las vías de la ciudad con actividades, datos de otras webs de información externas...-, el servicio de Quejas y Sugerencias -visible sobre un plano y que facilita información detallada sobre todas las comunicaciones recibidas- y la ejecución presupuestaria -que muestra en tiempo real el estado de ejecución de los presupuestos de las áreas del Ayuntamiento, pudiendo consultar o cruzar datos según sea el interés-

Zaragoza, miércoles, 9 de julio de 2014.- La web del Ayuntamiento de Zaragoza, www.zaragoza.es, cumple este 2014 veinte años de funcionamiento dedicado, principalmente, a la transparencia en la información y al servicio del ciudadano.

Durante estas dos décadas, Zaragoza.es ha estado siempre en vanguardia de las webs municipales puesto que ha promovido permanentemente la relación y la interacción con el ciudadano. Así, años de esfuerzo y de atención a las demandas de los usuarios, han logrado que la web municipal evolucione hasta convertirse en una herramienta de comunicación e interacción.

Desde sus inicios en 1994, la web municipal ha evolucionado hasta convertirse y trabajar por ser una web abierta, que aporta datos e información de calidad, lo que facilita la transparencia y fomenta que los ciudadanos conozcan y controlen la gestión pública así como que puedan participar en la toma de decisiones. Además, la publicación de esos datos posibilita la reutilización de esa información para generar nuevos servicios o informaciones realizadas por particulares.

Una web "Abierta". Información pública libre, accesible y de calidad

Cuatro ejemplos destacan en el presente de la web municipal:

- el callejero semántico -capaz de enlazar las vías de la ciudad con actividades, datos de otras webs de información externas...-,
- el servicio de Quejas y Sugerencias -visible sobre un plano y que facilita información detallada sobre todas las comunicaciones recibidas-
- información sobre ejecución presupuestaria -que muestra en tiempo real el estado de ejecución de los presupuestos de las áreas del Ayuntamiento, pudiendo consultar o cruzar datos según sea el interés-
- el portal de noticias y el servicio "Hoy es noticia"

Todos estos servicios aportan información de calidad generada por la administración en su gestión diaria y se muestra de una manera comprensible, accesible para el usuario y reutilizable por él.

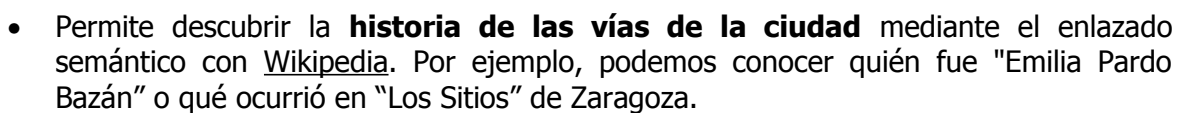
Un callejero 5 estrellas

Desde 2004, hace diez años, la web ha mantenido y alimentado una herramienta de callejero para utilidad de los ciudadanos. Esta infraestructura de datos espaciales de Zaragoza, llamada IDEZar, ha ido evolucionando e incorporando recursos informativos a los que se les vincula con una localización.

Estos datos georeferenciados -como se les denomina técnicamente- aportan información adicional interesante para el usuario.

Hoy este servicio vuelve a evolucionar incorporando novedades:

- Ofrece información ampliada de la ciudad, integrando **datos de otras administraciones**. Así, desde la sección "Otras capas cartográficas" se pueden obtener datos provenientes de, entre otras instituciones, el Catastro, Cartociudad, SITAR, IGN, etc. Además, también es posible consultar con un solo clic sobre el mapa datos relacionados como la información catastral, la sección censal o usos del suelo.



El objetivo de esta iniciativa es enlazar las vías de la ciudad, conjunto de datos de referencia, con fuentes de datos externas que permitan ampliar las vías del callejero con conocimientos relacionados con los nombres de vías de la ciudad. El callejero incluye datos sobre 3.451 vías públicas, de las cuales 1.436 tienen enlace con wikipedia con información sobre su historia. Wikipedia es una web abierta a la participación ciudadana que puede publicar, ampliar o modificar los datos expuestos. Cuanto mayor sea la participación en la historia de las vías de Zaragoza, más completo será el servicio que aporte Zaragoza.es

Este nuevo servicio ha supuesto un paso de calidad valorado con la máxima puntuación 5 estrellas por el creador del World Wide Web Tim Berners-Lee.

- **Integra información en tiempo real**, ofreciendo una visión dinámica de la ciudad que facilita la interacción de la ciudadanía con el entorno urbano: tiempo de espera del transporte urbano, bicis disponibles en las estaciones biZi y otros servicios que se irán incorporando progresivamente.
- Además ofrece **grandes avances en usabilidad** como el diseño responsivo, que hace accesible el contenido adaptándolo a cualquier dispositivo móvil; el zoom progresivo que mejora la interacción con la información cartográfica o la búsqueda predictiva que facilita la localización de las vías.

Mayor transparencia en Quejas y sugerencias

El servicio de Quejas y Sugerencias se puede visualizar sobre un mapa, detallando en tiempo real si la comunicación recibida está contestada o en trámite.



Durante 2013, momento en el que se comenzaron a localizar las comunicaciones del servicio de Quejas y Sugerencias, se recibieron un total de 13.515 de las que se georeferenciaron 618. Además, ese año se registraron 3.305 usuarios en el servicio.

Como novedad en este servicio, desde enero de 2014 la información obtenida de las comunicaciones recibidas se clasifican en un catálogo de datos fácilmente reutilizable por profesionales. Tanto es así que el Ayuntamiento tiene conocimiento de que a lo largo de este año se publicarán dos aplicaciones para móviles, desarrolladas por particulares, que permitirán a la ciudadanía, a través de estas apps, enviar sus peticiones al servicio de Quejas y Sugerencias.

Estas novedades aportan mayor transparencia al servicio de Quejas y Sugerencias.

The screenshot shows a web browser window displaying the 'Ayuntamiento de Zaragoza' website. The page is titled 'DATOS ABIERTOS DE ZARAGOZA' and features a sidebar with navigation links such as 'Presentación', 'Catálogo', 'Formatos', 'Servicio SPARQL', 'Datos indizados en SOLR', 'Casos de uso', 'Términos de reutilización', 'Aplicaciones', 'Iniciativas', 'Datos Abiertos', 'Decálogo', 'Reuniones', 'Documentación', 'Jornada', 'Contratación', and 'Semántica'. The main content area is titled 'CATÁLOGO DE CONJUNTO DE DATOS >> SERVICIO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS'. It includes a description of the dataset, a list of tools for developers (based on Open311), and a table with metadata for the 'Servicio de Quejas y Sugerencias' dataset.

Materia	Descripción
Sector Público	Conjunto de Datos de quejas y sugerencias que, atendiendo a diferentes categorías administrativas, remite la ciudadanía al Ayuntamiento de Zaragoza, autorizando su publicación.

Etiquetas	Idioma
educación, medio ambiente, vía pública, participación ciudadana, economía, hacienda, vivienda, urbanismo, transporte, salud, seguridad, cultura, deporte, comercio, turismo, ocio, infraestructuras, servicio público, tecnología, quejas, sugerencias	es

Información a tiempo real sobre ejecución presupuestaria

Desde principios de este 2014, se puso en marcha un servicio que aporta información desglosada por ingresos y gastos corrientes realizados trimestralmente por cada área del Ayuntamiento.

Todos estos datos se pueden consultar, cruzar y descargar en muy diferentes formatos. Además, tiene varias posibilidades de visualización: como cuadro, como mapa de árbol o como catálogo de conjunto de datos abiertos.

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA. GASTO												
Número de registros encontrados: 30												
Área Participación Ciudadana y Regimen Interior				Capítulo Gasto de Personal								
Fecha 01-01-2014				Consultar								
Partida	Área	Capítulo	Órgano	Credito Inicial	Credito Modificación	Credito Definitivo	Gasto Comprometido	Obligación Neta	Pago Neto	Obligación Pendiente de Pago	Remanente de Crédito	
ASISTENCIA MEDICO-FARMACEUTICA	PARTICIPACION CIUDADANA Y REGIMEN INTERIOR	Gasto de Personal	PREVENCIÓN Y SALUD	800.000,00	0,00	800.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	800.000,00	
MUTUALIDADES DE FUNCIONARIOS	PARTICIPACION CIUDADANA Y REGIMEN INTERIOR	Gasto de Personal	PERSONAL	8.693,00	0,00	8.693,00	0,00	0,00	0,00	0,00	8.693,00	
SEGURIDAD SOCIAL	PARTICIPACION CIUDADANA Y REGIMEN INTERIOR	Gasto de Personal	PERSONAL	49.747.542,00	0,00	49.747.542,00	0,00	0,00	0,00	0,00	49.747.542,00	
GRATIFICACIONES	PARTICIPACION CIUDADANA Y REGIMEN INTERIOR	Gasto de Personal	PERSONAL	850.000,00	0,00	850.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	850.000,00	
PRODUCTIVIDAD	PARTICIPACION CIUDADANA Y REGIMEN INTERIOR	Gasto de Personal	PERSONAL	492.787,00	0,00	492.787,00	0,00	0,00	0,00	0,00	492.787,00	
RETRIBUCIONES OTRO PERSONAL TEMPORAL	PARTICIPACION CIUDADANA Y REGIMEN INTERIOR	Gasto de Personal	PERSONAL	1.227.847,00	0,00	1.227.847,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.227.847,00	
RETRIBUCIONES EN ESPECIE PERSONAL LABORAL	PARTICIPACION CIUDADANA Y REGIMEN INTERIOR	Gasto de Personal	PERSONAL	4.001,00	0,00	4.001,00	0,00	0,00	0,00	0,00	4.001,00	
INDEMNIZACIONES	PARTICIPACION CIUDADANA Y REGIMEN INTERIOR	Gasto de Personal	PERSONAL	50.000,00	0,00	50.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	50.000,00	
RETRIBUCIONES PERSONAL	PARTICIPACION											

HACIENDA Y ECONOMÍA

PRESUPUESTO >> GASTOS

Fecha **01-01-2014** **Cambiar Fecha**

Desglose por Áreas

Presupuestos

PARTICIPACION CIUDADANA Y REGIMEN INTERIOR
237,216,368.00 euros

SERVICIOS PUBLICOS Y MOVILIDAD
126,571,996.00 euros

PRESIDENCIA, ECONOMIA Y HACIENDA
102,552,817.00 euros

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA. GASTO

Número de registros encontrados: 30

Área **Participación Ciudadana y Regimen Interior** Capítulo **Gasto de Personal**

Fecha **01-01-2014** **Consultar**

Partida	Área	Capítulo	Órgano	Credito Inicial	Credito Modificación	Credito Definitivo	Gasto Comprometido	Obligación Neta	Pago Neto	Obligación Pendiente de Pago
ASISTENCIA MEDICO-FARMACEUTICA	PARTICIPACION CIUDADANA Y REGIMEN INTERIOR	Gasto de Personal	PREVENCIÓN Y SALUD	800.000,00	0,00	800.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00
MUTUALIDADES DE FUNCIONARIOS	PARTICIPACION CIUDADANA Y REGIMEN INTERIOR	Gasto de Personal	PERSONAL	8.693,00	0,00	8.693,00	0,00	0,00	0,00	0,00
SEGURIDAD SOCIAL	PARTICIPACION CIUDADANA Y REGIMEN INTERIOR	Gasto de Personal	PERSONAL	49.747	0,00	49.747	0,00	0,00	0,00	0,00
GRATIFICACIONES	PARTICIPACION CIUDADANA Y REGIMEN INTERIOR	Gasto de Personal	PERSONAL	850.00	0,00	850.00	0,00	0,00	0,00	0,00
PRODUCTIVIDAD	PARTICIPACION CIUDADANA Y REGIMEN INTERIOR	Gasto de Personal	PERSONAL	492.78	0,00	492.78	0,00	0,00	0,00	0,00
RETRIBUCIONES OTRO PERSONAL TEMPORAL	PARTICIPACION CIUDADANA Y REGIMEN INTERIOR	Gasto de Personal	PERSONAL	1.227,8	0,00	1.227,8	0,00	0,00	0,00	0,00

Órgano: INFRAESTRUCTURAS. 01-01-2014

Partida	Presupuesto
CONSTRUCCION ALUMBRADO PUBLICO, ZONAS VERDES Y...	4.900.000,00
MANUTENCION DE OBRAS DE OBRAS DE OBRAS DE OBRAS...	3.300.000,00
CONSTRUCCION Y REPARACION DE OBRAS DE OBRAS DE OBRAS...	700.000,00
MANUTENCION Y CONSERVACION DE OBRAS DE OBRAS DE OBRAS...	700.000,00
MANUTENCION Y CONSERVACION DE OBRAS DE OBRAS DE OBRAS...	700.000,00
MATERIAL Y REPARACIONES INSTALACION POTABILIZACION	0,00

Mayor detalle en las noticias municipales

Zaragoza.es ha habilitado además un nuevo portal donde se incluyen todas las noticias municipales generadas por el Ayuntamiento. Estas informaciones poseen un mayor detalle al poderse ahora vincular con fuentes externas, aportar documentos anexos o incluir, entre otros asuntos, cortes de voz e imágenes.

Todas las noticias publicadas se visualizan en la primer página en el servicio "Hoy es noticia", donde se destaca una información como la de mayor importancia para el ciudadano. Este servicio se inició a finales de mayo de este año con la información sobre el primer aniversario de la línea completa del tranvía.



Una obsesión: ser útil al ciudadano

Un objetivo que ha perdurado en el tiempo como finalidad principal del trabajo de los profesionales de zaragoza.es ha sido el servicio público. Ofrecer contenido veraz y hacerlo de la manera más inmediata, comprensible y de fácil acceso ha dotado a la web municipal de una característica ya intrínseca a su naturaleza: la transparencia.

La publicación y difusión de la información sobre la ciudad, en especial la relativa al Ayuntamiento, facilita la transparencia y permite a los ciudadanos conocer y controlar la gestión pública así como participar en la toma de decisiones. La publicación de datos, además, posibilita la reutilización de esa información para generar nuevos servicios o

informaciones, como, por ejemplo, aplicaciones informáticas generadas por particulares para dar servicio durante las fiestas del Pilar o Semana Santa.

Tal es la decisión del Ayuntamiento en este sentido de promover la participación de la ciudadanía en la gestión municipal, la transparencia en sus informaciones como la reutilización de los datos que ofrece, que Zaragoza fue la primera ciudad de España en aprobar una ordenanza sobre transparencia y libre acceso a la información pública. Esta norma no ha hecho más que poner sobre papel el trabajo que, en esta dirección, lleva haciendo el Ayuntamiento de Zaragoza desde hace años, mediante la publicación de multitud de datos de interés en la web municipal y realizando iniciativas para la participación virtual de los ciudadanos.

En la actualidad, **existen 107 conjunto de datos ofrecidos en muy diferentes formatos digitales** para favorecer la comprensión de los contenidos y/o su reutilización. Así, se aportan los datos en documentos básicos como hojas de cálculo o formatos más profesionales como ficheros XML, en servicios API o Punto Sparql.

La información generada desde las instancias públicas posee un gran interés para las empresas a la hora de operar en sus ámbitos de actuación de mercado, contribuir al crecimiento económico y la creación de empleo y para los ciudadanos como elemento de transparencia y guía para la participación democrática. Por esta razón se ofrecen los datos en formatos que faciliten el conocimiento y la reutilización.

Como ejemplo de reutilización de los datos abiertos que aporta Zaragoza.es, existen actualmente 27 aplicaciones desarrolladas para móviles de muy diferentes temáticas, desde actividades y ocio a movilidad, equipamientos, cortes de agua o Semana Santa.

Para estos desarrolladores de aplicaciones existe un servicio que le avisa de cualquier cambio realizado en la información pública que es de su interés mediante una suscripción al Servicio de Información Técnica.

Una web de referencia y pionera

Desde su creación en 1994 y máxime desde 2003, momento en que www.ayto-zaragoza.es se convierte en www.zaragoza.es dando su primer paso para convertirse en la web de la ciudad al aportar información sobre la ciudad no exclusivamente municipal, la web desarrollada por el Ayuntamiento de Zaragoza ha evolucionado exponencialmente convirtiéndose en pionera en numerosos campos.

Entre otros avances técnicos, de gran reflejo en el uso cotidiano de los internautas, se ha logrado que Zaragoza.es pueda consultarse desde cualquier dispositivo. La web, desde hace años, se adapta a las características del dispositivo con el que accede el usuario, ya que es muy diferente acceder desde un ordenador con una pantalla amplia, desde una tablet o desde un móvil cuyo espacio es aún más reducido.

Tal es así, que actualmente el **incremento de visitas desde tablets o móviles se ha disparado, incrementándose de 2012 a 2013 en un 95% y 70% -respectivamente-, mientras que las realizadas desde ordenadores de escritorio han descendido un 18%.**

Esa característica de **independencia de dispositivos**, en la que se continúa trabajando mediante la migración paulatina de la web a HTML5, junto a la distribución adecuada de la información para facilitar a cualquier ciudadano con discapacidad la visita a la web, dota a Zaragoza.es de la capacidad de "accesibilidad", muy demandada por los usuarios y obligada por ley para las Administraciones públicas pero no muy común en las páginas virtuales.

La accesibilidad favorece, de una u otra manera, a toda la población; pero es evidente que hay grupos de personas que se ven más afectados por la existencia de barreras, ya sea de forma permanente o circunstancial. En los portales de internet, la accesibilidad se puede entender como el conjunto de tecnologías, normas de desarrollo y diseño que permiten que cualquier persona pueda comprender y navegar por los contenidos disponibles. Así, la posibilidad de que se pueda visitar la web municipal desde distintos navegadores y dispositivos facilita la accesibilidad del usuario tanto como que los principales contenidos de zaragoza.es están adaptados a lengua de signos y ubicados de tal manera que mejoren la comprensión de personas con discapacidad visual. Tanto es así, que la Fundación ONCE ha reconocido la web como la más accesible de toda España.

La Sede Electrónica del Ayuntamiento de Zaragoza cumple con la normativa existente en materia de accesibilidad e incluso está certificada por AENOR en su cumplimiento de nivel AA. Con este cumplimiento de nivel AA se facilita el acceso a los contenidos de la web a un amplio grupo de personas con discapacidades (cognitivas, visuales). El Ayuntamiento de Zaragoza es una de las pocas entidades públicas o privadas que ha conseguido y mantiene un reconocimiento oficial de calidad en accesibilidad TIC para sitios web.

Ese proceso de continua revisión y evaluación ha convertido a zaragoza.es en una web de referencia entre los Ayuntamientos españoles y así se le ha reconocido a nivel nacional en varias ocasiones. Desde 2004, el Ayuntamiento de Zaragoza ha recibido, debido al trabajo de la Concejalía de Ciencia y Tecnología y de la web municipal, múltiples reconocimientos nacionales por iniciativas tomadas para fomentar la calidad de vida de los ciudadanos e impulsar el acceso a las Nuevas Tecnologías. Entre ellos, zaragoza.es ha sido reconocida con el primer premio a las "Mejores prácticas de las administraciones públicas en protección de datos", galardón promovido por la Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid.

Destaca, además, que la web municipal mantiene el certificado oficial de AENOR en su cumplimiento de nivel AA, lo que acredita su excelencia en accesibilidad desde 2007 y, desde 2010, en protección de datos.

Estos premios de ámbito nacional son fruto de una estrategia de duro y "oscuro" trabajo para adaptar la web a las tendencias y exigencias de los usuarios, lo que demuestra la efectividad y eficacia del servicio que se presta desde zaragoza.es