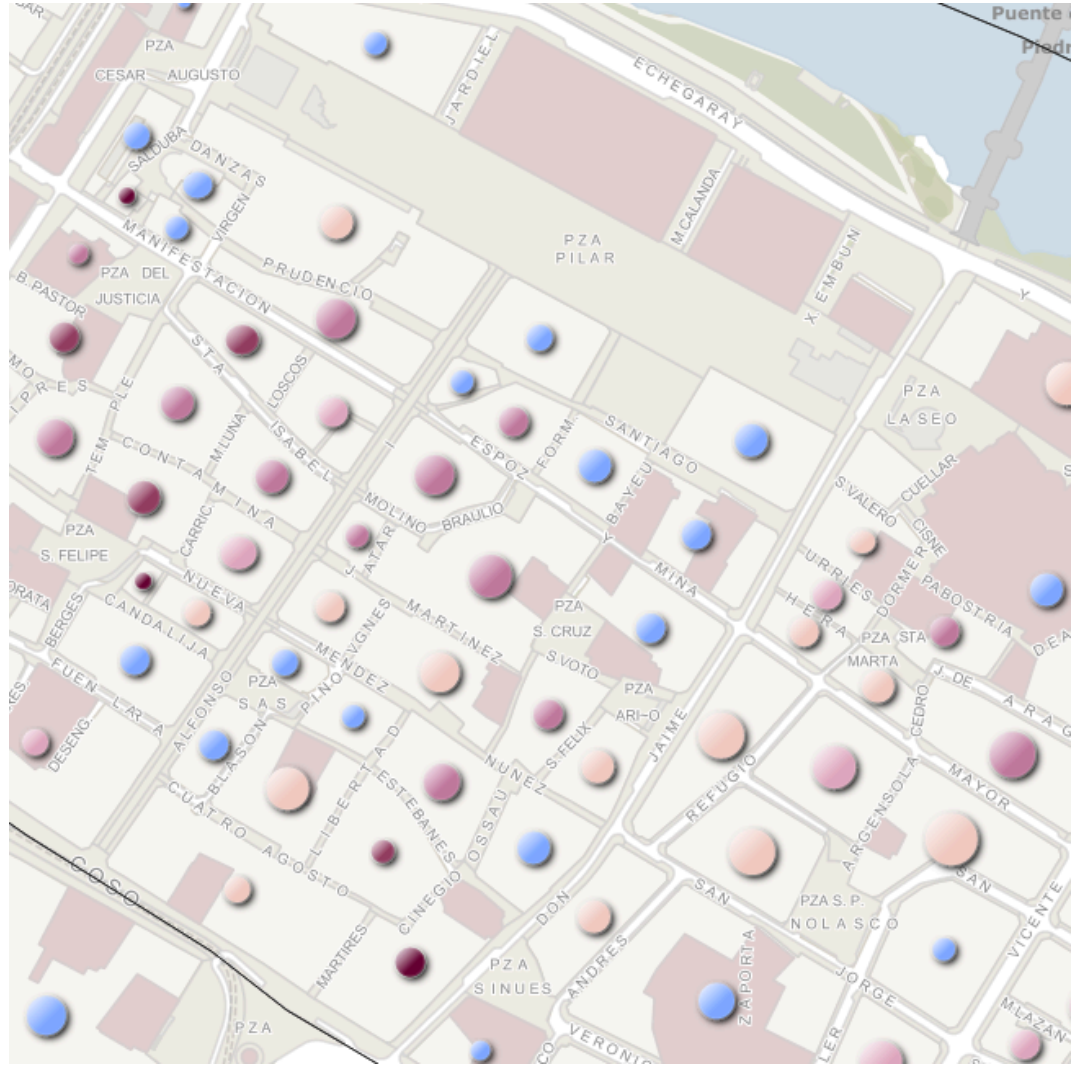




**Zaragoza**  
AYUNTAMIENTO



Historia de datos: Accesibilidad vertical en Zaragoza.

# Memoria de gestión de la **Oficina Técnica de Transparencia y Gobierno Abierto** **2023**

<b>1. Información general</b>	<b>4</b>
1.1. Denominación del órgano que formaliza la memoria	4
1.2. Título genérico de la memoria	4
1.3. Normativa y acuerdos relevantes que justifican la memoria, así como objetivos explicitados, en su caso, por los órganos de Gobierno Municipal	4
1.4.- Misión, visión y valores.	6
1.4.1 Misión de la Oficina de transparencia y gobierno abierto.	6
1.4.2 Visión y valores de la Oficina técnica de transparencia y gobierno abierto.	7
1.4.3 Compromisos	9
1.5. Descripción breve del proceso de producción de los servicios municipales o las actividades	10
1.5.1. Infraestructura	10
1.5.2. Procesos y Productos digitales.	11
<b>2. Recursos consumidos</b>	<b>17</b>
2.1.- Personal adscrito 2023	17
2.1.1 Relación de puestos de trabajo 2023	17
2.1.2 Situación durante 2023: 18 puestos ocupados	18
2.1.3 Teletrabajo	19
2.2. Aplicaciones presupuestarias y su cuantía de obligaciones reconocidas	20
2.3. Servicios recibidos de gestión centralizada: Energía, limpieza, mantenimiento de edificios, combustible u otros.	21
2.4. Recursos patrimoniales adscritos a la OT_GobAbierto	21
<b>3. Ingresos</b>	<b>22</b>
<b>4. Productos, servicios y actividades 2023</b>	<b>23</b>
4.1.- Sede Electrónica	23
4.1.1- Portales: Portales permanentes y nuevos portales 2023.	24
4.1.2.- Portales temporales de gran impacto 2023.	38
4.1.4- Procesos 2023: Desarrollos y Gestión	50
4.2 Gobierno Abierto en el 2023: Transparencia, Datos abiertos y Procesos de Participación	64
4.2.1.- Procesos de Participación y Colaboración Ciudadana	64
4.2.2.- El Consejo de Ciudad	72
4.2.3.- La Transparencia y su gestión	73
4.2.4.- Datos abiertos	76
4.3 Quejas y Sugerencias	79
4.4 Proyectos Europeos	81
4.5 I+D+i y Cátedras de Investigación	82
4.6 Reducción de brecha digital: Acceso, Capacitación y Formación.	86
4.7 Redes sociales	88
4.8 Premios	98

4.9 Trabajando en:	99
<b>5.Objetivos, Indicadores y Metas</b>	<b>106</b>
5.1. Estrategia 1: Mejorar la infraestructura de datos abiertos, utilizando, de forma eficiente, las tecnologías más adecuadas.	107
5.2.Estrategia 2: Cumplir con la política de transparencia y rendición de cuentas.	116
5.3. Estrategia 3: Establecer mecanismos de participación ciudadana.	120
5.4. Estrategia 4: Informar y formar de los servicios generados para la consecución de las estrategias anteriores.	129
5.5. Estrategia 5: Elaborar servicios de calidad y accesible para toda la ciudadanía. Mejorar la Visibilidad de los servicios y contenidos de la Sede Electrónica	130

# 1. Información general

## 1.1. Denominación del órgano que formaliza la memoria

Según el Decreto de la Alcaldía de 18 de septiembre de 2023 se estableció la organización y estructura pormenorizada de la Administración del Ayuntamiento de Zaragoza y se adscriben los organismos públicos municipales , modificado el 10 de noviembre de 2023, cambiando la denominación de la Oficina Técnica de Participación, Transparencia y Gobierno Abierto del Ayuntamiento de Zaragoza, en Oficina Técnica de Transparencia y Gobierno Abierto. Ayuntamiento de Zaragoza (OT\_GobAbierto).

## 1.2. Título genérico de la memoria

Memoria de Gestión de la Oficina Técnica de Transparencia y Gobierno Abierto del Ayuntamiento de Zaragoza relativa al ejercicio 2023.

## 1.3. Normativa y acuerdos relevantes que justifican la memoria, así como objetivos explicitados, en su caso, por los órganos de Gobierno Municipal

Los servicios y actividades prestados por la OT\_GobAbierto del Ayuntamiento de Zaragoza, por un lado a través de la Sede Electrónica y la plataforma de Gobierno Abierto , y por otro lado, a través del Consejo de la Ciudad, (hasta el 18 de septiembre de 2023 con la aprobación del decreto organización y estructura pormenorizada de la Administración del Ayuntamiento de Zaragoza ), tienen en cuenta lo establecido por la Constitución y el resto del ordenamiento jurídico. Los contenidos y funcionalidades de la Sede Electrónica y la Plataforma de Gobierno Abierto deberán tener en cuenta la normativa de reutilización, accesibilidad, transparencia, participación que se establezca como obligatoria para las sedes electrónicas de la administración pública.

El *Reglamento de los Órganos Territoriales y de Participación Ciudadana* define el Consejo de Ciudad de Zaragoza como la organización de participación sectorial de ámbito municipal por excelencia que integrará los Consejos Sectoriales garantizando su continuidad y eficacia.

Entre la normativa estatal y autonómica aplicable cabe destacar las siguientes normas:

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPAP).
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, en materia de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.
- Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 (Reglamento general de protección de datos) directamente aplicable desde su entrada en vigor, el 25 de mayo de 2018 y Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.
- Reglamento UE 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior y por el que se deroga la Directiva 1999/93/CE (Reglamento eIDAS). El Reglamento es directamente aplicable en los países miembros y entró en vigor el 1 de julio de 2016.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno
- Ley 8/2015, de 25 de marzo, de Transparencia de la Actividad Pública y Participación Ciudadana de Aragón.
- Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público.
- Carta de derechos digitales

Entre la normativa municipal aplicable cabe destacar las siguientes normas:

- Ordenanza Municipal de Administración Electrónica, 05.02.2010 (BOPZ nº 89 de 21.04.2010) Regula en el título II las disposiciones generales, los contenidos y otros requisitos de Sede Electrónica. (<http://bit.ly/2NxQaDT>)
- Ordenanza de transparencia y libre acceso a la información. 31.01.2014 (BOPZ nº 74 de 01.04.2014) , tiene como objetivo dar un tratamiento integral al derecho de libre acceso a la ciudadanía a la información del sector público, entendido este derecho en su más amplio sentido.( <http://bit.ly/2IIAMpH>)
- Ordenanza de Accesibilidad ( BOPZ nº 88 20 abril 2023 ) tiene por objeto establecer las normas dirigidas para hacer efectiva y facilitar la accesibilidad universal del entorno urbano, los espacios públicos, los edificios, los medios e infraestructuras de transporte, los sistemas de comunicación e información y la utilización de los bienes, productos y servicios a las personas con discapacidad

y en general a las personas con limitaciones físicas, psíquicas, cognitivas o sensoriales, tanto en el caso de situaciones permanentes como temporales. ( <https://www.zaragoza.es/sede/servicio/normativa/13087>).

- Instrucción sobre procedimiento de promoción y celebración de encuestas ciudadanas. Decreto, aprobación definitiva por la Concejalía de Participación Ciudadana y Régimen Interior el 01.10.2014. (<https://bit.ly/48LBOrc>)
- Reglamento de Órganos Territoriales y de Participación Ciudadana. Aprobación definitiva por Ayuntamiento Pleno el 28.07.2005 donde se regulan, los cauces de participación ciudadana a través de una organización territorial específica, los consejos de Distrito Municipales y oficinas administrativas de las Juntas Municipales y Vecinales, las formas de participación colectiva e individualizada y el Consejo de la Ciudad de Zaragoza y los Consejos Sectoriales, la de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones para la defensa de los derechos de los vecinos. (<http://bit.ly/2GRNFf3> )
- Decreto de la Alcaldía de 18 de septiembre de 2023 se estableció la organización y estructura pormenorizada de la Administración del Ayuntamiento de Zaragoza y se adscriben los organismos públicos municipales , modificado el 10 de noviembre de 2023. (<https://bit.ly/43uG6ml>)
- Instrucciones para habilitar la Consulta Pública previa en el proceso de elaboración de proyectos normativos a través de la plataforma de Gobierno Abierto. (<http://bit.ly/2EE7FQ8>)
- Carta de Derechos y Deberes del Ayuntamiento de Zaragoza.
- Carta de servicios de la Sede Electrónica. (<https://bit.ly/3TvnaJU>)

## 1.4.- Misión, visión y valores.

### 1.4.1 Misión de la Oficina de transparencia y gobierno abierto.

- **Promover en el Ayuntamiento de Zaragoza los tres ejes del gobierno abierto —transparencia, datos abiertos y participación—** utilizando los distintos canales disponibles y, en particular, la **sede electrónica**, impulsándola como instrumento para el libre acceso de la ciudadanía a la información pública. Gestionando la información de forma eficaz y eficiente, y garantizando su confidencialidad, integridad y disponibilidad.
- **Gestión de la Sede electrónica orientada a la ciudadanía y del Portal Corporativo orientado a las entidades municipales.** Tiene como **objetivo:** Mejorar los servicios digitales que el ayuntamiento presta a los ciudadanos, empresas y entidades municipales favoreciendo la usabilidad, utilidad, calidad, accesibilidad, movilidad de los servicios públicos digitales y la modernización de los procesos, además de permitir comprobar el cumplimiento de la normativa y directrices que los rigen.
- **Gobernanza del dato como un activo estratégico.** Tiene como objetivos: Que los datos cumplan con los mínimos criterios de **calidad** que aseguren que sean datos completos,

*actualizados y veraces. Por otro lado, debemos asegurar que estos datos puedan ser consumidos, reutilizados por terceros de manera sencilla y rápida velando por la salvaguarda de la privacidad de la ciudadanía y del uso ético de los mismos. Favoreciendo el uso de los datos para el desarrollo de servicios digitales de alto valor añadido orientados al ciudadano/a.*

*Una buena gobernanza de los datos supone afianzar y ampliar el conocimiento sobre las administraciones públicas, en general, y las ciudades en particular, y, por lo tanto, facilita la toma de decisiones, el desarrollo de procesos de participación y servicios de calidad para “empoderar” a la ciudadanía y que puedan ejercer sus derechos individuales. Convertir el dato en conocimiento es la base del progreso, de la geopolítica actual y estimula la innovación y la economía.*

- **Desarrollo de una infraestructura tecnológica innovadora, abierta y colaborativa.** Tiene como objetivo dotar a la Sede Electrónica de una infraestructura tecnológica, sostenible que contribuya al desarrollo de servicios digitales de calidad, la gestión del dato por defecto y aplicación de la inteligencia artificial.

## **1.4.2 Visión y valores de la Oficina técnica de transparencia y gobierno abierto.**

### **Visión de la OT\_GobAbierto:**

*Ser una Sede Electrónica municipal de referencia en el fomento del acceso digital a la información pública, para afianzar y fortalecer conocimiento en lo referente a la ciudad, el recurso de los servicios digitales del Ayuntamiento y la participación ciudadana, mediante el uso eficaz y eficiente de las tecnologías de información y comunicación.*

### **Valores**

Los procesos de gestión de la OT\_GobAbierto tienen como objetivo facilitar el desarrollo de servicios digitales y actividades basados en los siguientes principios<sup>1</sup> :

<sup>1</sup> Reconocimiento a: la Carta de Derechos fundamentales de la Unión Europea; la Declaración de Tallin sobre Administración Electrónica y el Plan de Acción sobre Administración Electrónica 2016-2020, con su compromiso común de centrar la atención en el usuario, simplificar los servicios y facilitar el uso, la accesibilidad y la comodidad; la Directiva de Accesibilidad Web; las normas de gobernanza de datos basadas en la contribución voluntaria de datos para fomentar el desarrollo de espacios de datos europeos comunes federados, seguros y fiables para los sectores estratégicos, a fin de facilitar el uso público de los datos disponibles y la libre circulación de datos, como la Directiva sobre Datos Abiertos y Reutilización de la Información del Sector Público, «Una estrategia europea para los datos» (COM(2020) 66 final) Declaración de Berlín sobre la sociedad digital y la administración digital basada en valores en la reunión ministerial durante la presidencia alemana del Consejo de la Unión Europea el 8 de diciembre de 2020 (<https://www.eu2020.de/eu2020-en/events/-/2357380>)

- **Orientación a la ciudadanía,** agentes sociales y entidades municipales. La OT\_GobAbierto identifica qué les aporta valor y se esfuerza para proporcionarlo a través de servicios personalizados en la sede electrónica y en el portal corporativo del Ayuntamiento.
- **Innovación abierta, colaborativa y sostenible.** La OT\_GobAbierto ha destacado por el buen nivel de desarrollo tecnológico y una permanente búsqueda de las mejores tecnologías. Es propósito de esta oficina innovar en servicios y participar en iniciativas de innovación basadas en la co-creación con la ciudadanía, con la sociedad y con las empresas. Del mismo modo, formar parte en el desarrollo de espacios de datos europeos comunes federados, seguros y fiables para los sectores estratégicos.
- **Usabilidad y accesibilidad.** La OT\_GobAbierto trabaja en la mejora continua de la accesibilidad y usabilidad de los servicios públicos digitales por parte de los ciudadanos y empresas a los servicios públicos digitales que ofrece a través de su Sede Electrónica, favoreciendo un acceso universal especialmente sensibilizado con personas afectadas por algún tipo de discapacidad o dificultad sensorial.
- **Eficiencia.** La OT\_GobAbierto quiere obtener los mejores resultados al mínimo coste posible, cuidando al máximo los recursos públicos que se utilizan para su financiación. También garantizar la máxima eficiencia en la aplicación de los fondos y lograr con las actuaciones el mayor impacto para la ciudadanía en su conjunto.
- **Transparencia.** La OT\_GobAbierto se esmera en cumplir con los códigos de buen gobierno y rinde cuentas de todas sus acciones. La transparencia, la privacidad y la autenticidad de la información tienen que ser la base de todas las interacciones de la Sede Electrónica con sus usuarios/as.
- **Interoperabilidad.** La OT\_GobAbierto quiere desarrollar aplicaciones, herramientas y publicar datos que sean reutilizables y accesibles, siempre respetando los derechos fundamentales.
- **Confianza.** La OT\_GobAbierto generar seguridad en el acceso y uso de los servicios digitales por parte de la ciudadanía.
- **Empoderamiento y la alfabetización digital.** La OT\_GobAbierto quiere promover actividades formativas adaptadas a diversos colectivos y entidades orientadas a minimizar el impacto de la brecha digital y que incluyan aspectos éticos, técnicos, legales, ecológicos y sociales con el objetivo de promover habilidades digitales seguras y eficientes entre la ciudadanía.
- **Participación.** La OT\_GobAbierto quiere favorecer el desarrollo de iniciativas de innovación basadas en la co-creación, participación ciudadana y de las empresas, con el objetivo de involucrar a la sociedad en el diseño de los servicios públicos y en el diseño de sus ciudades. En definitiva, mejorar la calidad de vida de la comunidad en base al conocimiento a través de los datos.



- **Privacidad y seguridad.** La OT\_GobAbierto adoptará las medidas que garanticen desde el diseño de los servicios digitales, su integridad, confidencialidad y disponibilidad, que permitan minimizar eventuales riesgos ante posibles fallos humanos y tecnológicos.

### 1.4.3 Compromisos

Los compromisos de la OT\_GobAbierto respecto a los principios declarados en el apartado anterior, con el objetivo de garantizar servicios públicos digitales de calidad para la ciudadanía y las empresas, son los siguientes:

- **Garantizar una información y datos** sobre el Ayuntamiento y la ciudad de Zaragoza que sean integrales, actualizados, fiables y al menor coste de tiempo.
- **Proporcionar acceso universal** al mayor número posible de personas, independientemente de las limitaciones personales o las derivadas de su entorno.
- Conseguir una **única Identificación gráfica** bajo la marca [www.zaragoza.es](http://www.zaragoza.es) común para todos los portales y servicios municipales, logrando una imagen corporativa uniforme, sencilla y moderna.
- Promover la **Política de Accesibilidad y la Política de Protección de Datos de Carácter Personal.**
- Mantener **siempre abierto un canal de participación con la ciudadanía.**
- Contestar las **quejas y sugerencias** recibidas a través de la Sede Electrónica en un plazo no superior a 48 horas.
- **Incorporar cada año** nuevos servicios de información, servicios de tramitación, servicios de comunicación, servicios de participación y la publicación de conjuntos de datos en formatos abiertos.
- Proporcionar **acceso multicanal.** La Sede Electrónica del Ayuntamiento de Zaragoza será accesible a través de aquellos dispositivos cuyo uso esté generalmente extendido entre la ciudadanía, de acuerdo con el estado de la técnica en cada momento, incluyéndose en particular los dispositivos de escritorio y los **dispositivos móviles**, potenciando una buena experiencia de uso a través de estos últimos debido al gran aumento en el número de accesos a través de ellos.
- **Impulsar y desarrollar la Plataforma** de la Sede Electrónica y de Gobierno Abierto utilizando las tecnologías de la información y comunicación **abiertas, inclusivas y reutilizables.**
- Diseñar, poner en marcha y hacer seguimiento de los **procesos de participación digitales**, así como la articulación de los mecanismos de participación directa en los barrios a través de la red de centros de **proximidad de la ciudad.**

- Participar en **proyectos estratégicos nacionales y europeos**, participando en el desarrollo de plataformas interoperables.
- Fomentar y diseñar **actividades formativas** para minimizar la exclusión digital.

## 1.5. Descripción breve del proceso de producción de los servicios municipales o las actividades

### 1.5.1. Infraestructura

La OT\_GobAbierto, situada en dos ubicaciones; 3ª planta del Edificio Seminario y en la planta calle del consistorio de Plaza del Pilar, cuenta con un total de 17 puestos de trabajo dotados de equipos informáticos y de telecomunicaciones. Además se sirve de una infraestructura tecnológica que da soporte a toda la gestión de los procesos y productos digitales que se desarrollan en el servicio descritos en el [apartado 1.5.2.](#)

El equipo de técnicos de esta Oficina, en colaboración con el Servicio de Redes y Sistemas, es el encargado de la implementación, desarrollo y mantenimiento de las herramientas, aplicaciones y entornos digitales, bien en modo producto o en modo servicio, diseñadas a fin de favorecer las actuaciones de compartir, reutilizar y colaborar, en beneficio de una mejor eficiencia y para atender de forma efectiva las solicitudes recibidas en virtud del artículo 157 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre.

- Sistemas de videoconferencia: Jitsi Meet, google meet, zoom ...
- Acceso remoto a través de VPN
- Herramienta de Accesibilidad Tawdis
- Sistemas de gestión administrativa: SEAv2.0, Servicio interno de comunicaciones SIC, Portafirmas, Registro electrónico..
- Certificado electrónico digital
- Sistema de Gestión de Peticiones (Redmine)
- Herramientas de Webmaster tools Google
- Soportes para el servicio de datos geoespaciales.
- Pantallas de visualización en la Vía Pública
- HTML5
- Etiquetado semántico
- Bootstrap 3.4.1 y CSS3
- AngularJs 1.6.5
- Java 1.8
- Thymeleaf 3
- Hibernate 4.3
- Spring MVC (5.1)
- Maven 3
- API Rest
- SPARQL
- Apache SOLR

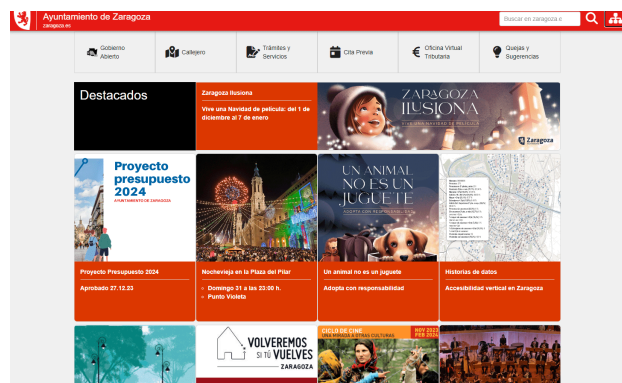
- Elasticsearch 6.5.1
- El servidor de aplicaciones sobre el que se despliega las aplicaciones es WebLogic 12c
- El entorno de base de datos corporativo es Oracle Real Application Cluster 12c.
- Los servicios de visualización de cartografía, conforme a la especificación de OGC que son:
  - WMS Estándar <https://bit.ly/3TwJvxf>
  - [WMTS Estándar \(Tileado\)](#)

## 1.5.2. Procesos y Productos digitales.

El acceso universal a los procesos y productos digitales y la comprobación del cumplimiento de la normativa y directrices que los rigen fomenta la inclusión y la innovación. La OT\_GobAbierto tiene como objetivo garantizar la máxima eficiencia en la aplicación del presupuesto y lograr la mejora continua de los servicios y contenidos que se prestan a través de [www.zaragoza.es](http://www.zaragoza.es), orientados a la ciudadanía, empresas y otras administraciones públicas, mejorando la usabilidad, utilidad, calidad, accesibilidad, interoperabilidad y reutilización. Se pueden agrupar el listado de actividades que realiza este servicio en los siguientes procesos:

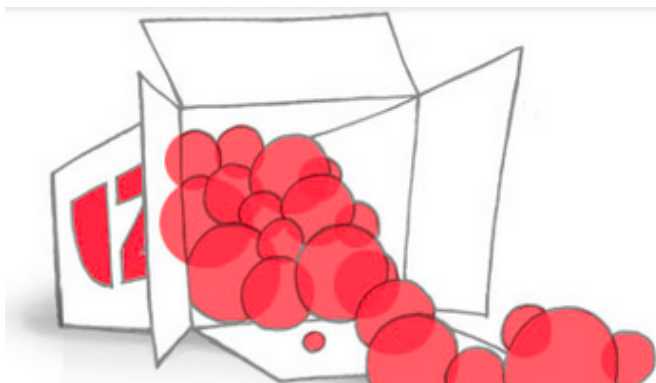
- **Sede Electrónica**

En este proceso de producción se engloban todas las funciones de gestión de los servicios y productos digitales que se facilitan a través de la Sede Electrónica ([www.zaragoza.es](http://www.zaragoza.es)) y el Portal Corporativo. Aglutinando toda la información y de servicios a la ciudadanía que emana de las diferentes Áreas Municipales. Implementando dentro del proceso el control de la calidad que tiene por objeto verificar el desarrollo de este producto que se detalla en el [apartado 4.1](#).



- **Gobierno Abierto: Transparencia y Datos abiertos**

([GobiernoAbierto.zaragoza.es](http://GobiernoAbierto.zaragoza.es))



La OT\_GobAbierto, como parte del Proyecto Ciudades Abiertas (Red.es) [ciudades abiertas](http://ciudades_abiertas), dentro del Plan Nacional de Ciudades Inteligentes, tiene como principal objetivo el desarrollo pleno de las políticas de Gobierno Abierto, mediante un impulso decidido de la publicación de datos en

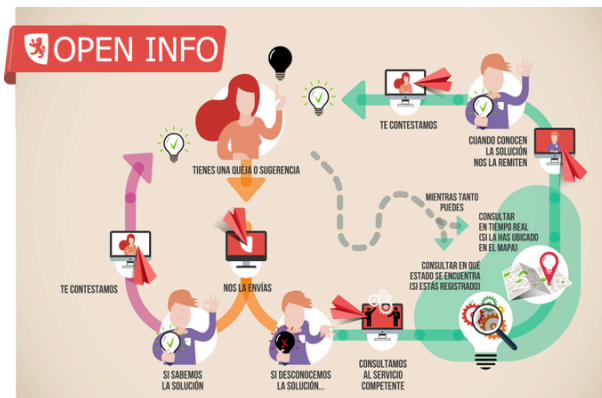
formatos abiertos, el desarrollo de procesos participativos y la publicación de servicios que favorezcan la transparencia por defecto.

Por una parte, se desarrollan las actividades y servicios relacionados con la **gobernanza del dato, el portal transparencia y solicitud de información pública** junto con una política de **gestión de datos abiertos** con criterios de dato estructurado, único, compartido, accesible, abierto, georreferenciado, descrito semánticamente y con modelos consensuados de vocabularios y ontologías normalizados que facilitan la interoperabilidad administrativa y la reutilización.

Por otro lado, se llevan a cabo **los procesos e instrumentos de participación ciudadana y de los servicios de escucha activa** a través de los diferentes canales de participación y colaboración que puede utilizar la ciudadanía y los agentes sociales (Consultas públicas, encuestas ciudadanas, presupuestos participativos...) y los órganos de participación: el tejido asociativo de la ciudad y las relacionadas con el correcto funcionamiento del Consejo de la Ciudad; medio de organización de participación sectorial de ámbito municipal por excelencia. Su funcionamiento se desarrolla a través de la convocatoria de sesiones plenarios, consejos sectoriales y grupos de trabajo.

Incluye en el mismo la verificación de control de la calidad y del acceso universal a los mismos alineados con el cumplimiento de la normativa y directrices que los rigen. La forma en que se desarrolla este proceso lo describimos en el [apartado 4.2](#).

- **Servicio de Quejas y Sugerencias**



En el ayuntamiento de Zaragoza existe, desde 1997, un Servicio activo de Quejas/Sugerencias que centraliza todas las sugerencias, recomendaciones y disconformidades o quejas, que la ciudadanía expresa sobre de los servicios prestados desde todas las Áreas municipales del Ayuntamiento de Zaragoza. Este servicio fundamenta sus acciones en el

Artículo 22.1 g) de la Ordenanza de Administración Electrónica y en el Artículo 11.2 b) del Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, desarrollando y complementando las Leyes 39 y 40 de 2015. Desde mayo de 2008, se cuenta con un Sistema de Gestión, que ha ido incorporando funcionalidades en aras de mejorar la calidad del servicio. Se amplía la descripción del proceso en el [apartado 4.3](#) de esta memoria.

- **Proyectos europeos**



La OT\_GobAbierto desde su origen viene participando en concurrencia competitiva en diversas convocatorias europeas de interés municipal, y por ende, que redunde en la **calidad de los servicios que se ofertan a la ciudadanía.**

Esta participación en proyectos, generalmente de carácter plurianual, y con forma de gestión tanto directa como compartida, ha posibilitado la captación de fondos de financiación para poder llevar a cabo la implementación de **proyectos tecnológicos de innovación para el avance digital, alineados con las agendas digitales europeas** y siguiendo el eje de mejora de la Administración electrónica.

Como canal de transferencia de la investigación desarrollada, la OT\_GobAbierto se abastece de estos medios para alcanzar una eficiencia administrativa que haga efectiva una Administración totalmente electrónica e interconectada; un incremento continuado de la transparencia de la actuación administrativa y el Gobierno abierto así como la participación de las personas en los asuntos públicos y con la garantía de unos **servicios digitales accesibles, fácilmente usables y de calidad.** (Ver [apartado 4.4](#) de la memoria).

- **I+D+i y Cátedras de investigación**



El Ayuntamiento de Zaragoza colabora tradicionalmente con otras administraciones y Universidades. El objetivo es favorecer y desarrollar el acervo de un conocimiento común que emane de una investigación destacada por ser puntera en beneficio de la comunidad

universitaria, del sector público y de la sociedad en su conjunto.

La OT\_GobAbierto contribuye en el desarrollo de I+D+i mediante la participación directa en proyectos comunes con otras administraciones locales ([“Ciudades Abiertas, Red Kaleidos”](#)) y suscribiendo la creación de cátedras de investigación con Universidades como forma de instrumentar la **colaboración en el desarrollo científico y tecnológico entre el mundo académico y las Administraciones Públicas**.

Gracias a la apuesta que la OT\_GobAbierto viene haciendo por la I+D+i, le ha sido posible anticiparse en muchas ocasiones a las nuevas realidades, exigencias y experiencias sociales que se pusieron posteriormente de manifiesto con el propio desarrollo de la sociedad de la información y a los cambios de circunstancias tecnológicas.

El obtener una **posición muy favorable en la gestión de la información y la ejecución de políticas públicas**, nos permite crear nuevos modelos de relación entre la ciudadanía, las empresas y la administración local y la reutilización eficiente de la información, como un activo estratégico clave en la generación de valor público e instrumento de buen gobierno. Información de las actividades en el [apartado 4.5](#).

- **Calidad: Accesibilidad TIC de la Sede Electrónica**



La Sede electrónica cuenta con la **certificación AENOR de sitios web accesibles** desde el 2007 y sin interrupciones en la acreditación de la misma desde entonces.

El sistema de gestión de accesibilidad se basa en los estándares de conformidad de la norma de la norma UNE-EN

301549. Con una implementación de este sistema de gestión de calidad, dotado de instrucciones y procedimientos normalizados de trabajo, elaborados, verificados y actualizados por la propia OT\_GobAbierto, que permite la obtención de los niveles de accesibilidad AA y AAA, de conformidad con la norma UNE-EN 301549.

Además cumple con los requisitos y pautas de accesibilidad para productos y servicios TIC de las las WCAG 2.1 del World Wide Web Consortium (W3C) y el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público. (ver [apartado 4.1.4](#)).

- **Reducción de brecha digital: Acceso, Capacitación y Formación**



La capacitación digital de las personas constituye **un factor clave para poder aprovechar las oportunidades que ofrecen los entornos digitales.**

El objetivo es atajar esos retos tecnológicos, proporcionando todas las habilidades necesarias para poder desempeñar el ejercicio pleno de esta nueva realidad de ciudadanía digital, en todas las facetas de su desarrollo tanto personal como profesional.

Somos conscientes de que el desarrollo digital de las administraciones públicas, en sus relaciones con los ciudadanos, unido a la obligación de relacionarse electrónicamente con ellas, trae en consecuencia una desigualdad entre diversos grupos y sectores de la población, que reflejan y amplifica las desigualdades sociales, culturales y económicas existentes.

En nuestra vocación de servicio público y en la medida de nuestras posibilidades, la OT\_GobAbierto está plenamente implicada en contribuir a **reducir la brecha digital existente para garantizar el acceso pleno a todos sus servicios**; como medio de ejercitar sus derechos fundamentales, inspirándose en los principios de **igualdad, equidad y derecho a la información**, reconocidos constitucionalmente y en el resto del ordenamiento jurídico. (Ver actividades en [apartado 4.6](#)).

En nuestro servicio, por la propia naturaleza del mismo, y dentro del objetivo de ofrecer un servicio de calidad a todos y todas los ciudadanos y ciudadanas, hemos sido capaces de identificar algunas dificultades que sufre nuestra población usuaria:

- **Brecha de acceso:** Este tipo de brecha digital hace referencia a la imposibilidad que tienen algunos grupos de acceder a las TIC. Si bien las causas son diversas, suelen estar relacionadas por las diferencias socioeconómicas que existen entre grupos de población.

- **Brecha de capacitación:** Es constatable que muchos ciudadanos y ciudadanas, sectores profesionales y sociales, sufren la falta de competencias digitales necesarias para manejar las TICs con la soltura requerida, tanto en su vida personal como profesional. Así mismo, otros desconocen las implicaciones que conlleva el relacionarse electrónicamente en un entorno digital, con respecto a la ciberseguridad, el tratamiento de los datos que proporcionan y a los derechos de los que son titulares. Como consecuencia, a estas personas que carecen de estas competencias, se les dificulta enormemente el hacer trámites administrativos por vía telemática o beneficiarse de los servicios que este Ayuntamiento ofrece a través de su Sede Electrónica o simplemente, ejercitar sus derechos.
- **Formación.** Potenciar habilidades y conocimientos para hacer uso de la tecnología, y favorecer que las personas puedan utilizar los recursos disponibles en la red. (ver [apartado 4.6.](#))



## 2. Recursos consumidos

### 2.1.- Personal adscrito 2023

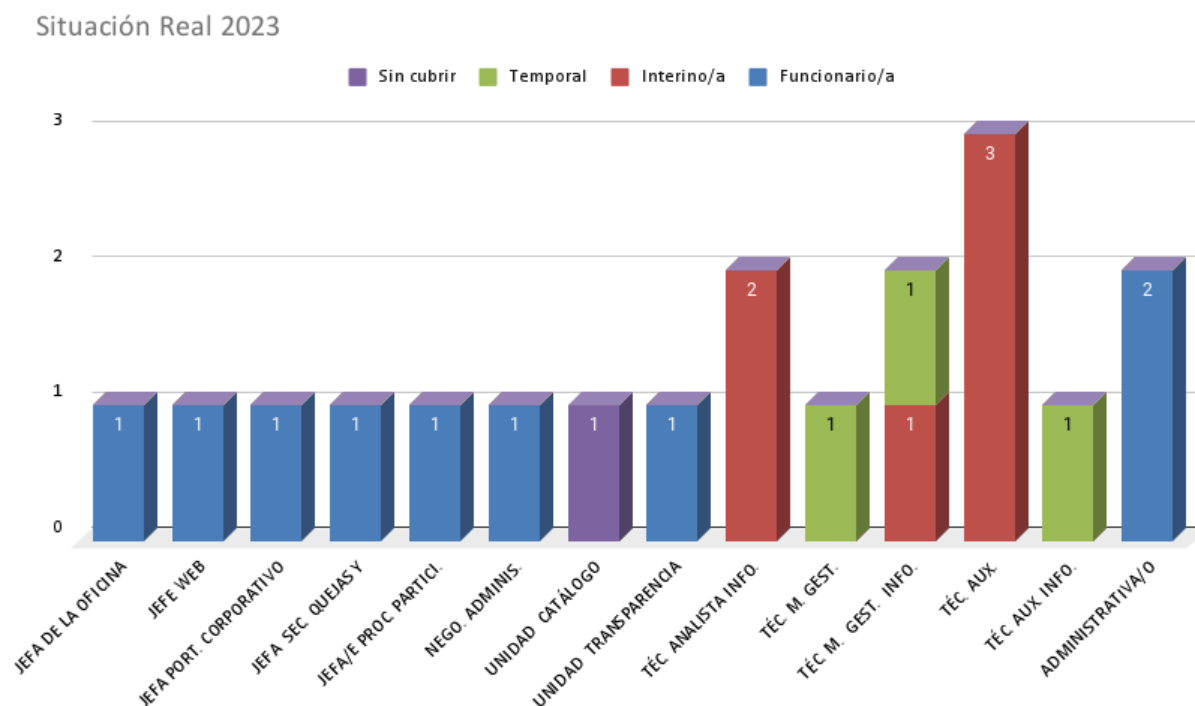
#### 2.1.1 Relación de puestos de trabajo 2023

Puestos de trabajo	Ocup.
Jefa de la Oficina Técnica de Participación, Transparencia y Gobierno Abierto	1
Jefe de la Unidad de Gestión de la Web Municipal	1
Jefa de la Sección Técnica del Portal Corporativo	1
Jefa de la Sección Quejas y Sugerencias	1
Jefa de la Sección Consejo de Ciudad	1 *
Jefe de Sección de Procesos Participativos	1
Negociado administrativo de la Oficina Técnica	1
Unidad de Catálogo	1**
Unidad de Transparencia	1
Técnica/o medio Analista de la Información	2
Técnico/a Auxiliar Socio Cultural	3
Técnico Medio de Gestión de la Información	1
Administrativo/a	2
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>

\* Jefa de la Sección Consejo de la Ciudad , según el decreto estructural del Ayuntamiento desde 18 de septiembre de 2023. Este puesto de trabajo no pertenece a la Oficina de Transparencia y Gobierno Abierto a partir de esa fecha.

\*\* Plaza de Unidad de Catálogo vacante.

## 2.1.2 Situación durante 2023: 18 puestos ocupados



En 2023 se han incorporado: 1 Técnico Medio de Gestión, 1 Técnico Auxiliar de Información y ha continuado 1 Técnico Medio Gestión de la Información, con contrato temporal de acumulación de tareas. Estos contratos tienen una temporalidad menor a 1 año, por lo que dichos puestos quedarán sin cubrir a vencimiento de los mismos. Además la Oficina Técnica cuenta con 1 Técnico Medio Gestión de la Información con cargo a financiación de un proyecto europeo del PRTR de tres años vinculado a la Oficina de Fondos Europeos.

En 2023 han abandonado la oficina: Marzo: Persona en prácticas de grado profesional por finalización del contrato, Mayo: Analista de la información interino quedando vacante la plaza, Junio: Jefa Consejo de Ciudad por cambio organizativo, Julio: Técnico Medio Gestor de la Información por finalización del contrato. **Este año se ha reducido el personal efectivo en dos plazas y se ha aumentado la temporalidad de los puestos.**

Seguimos trabajando en un análisis continuo de la RPT, con el fin de que **responda a las necesidades reales de la OT\_GobAbierto que hasta el momento han sido deficitarias**, ya que no responden a las demandas de la ciudadanía ni a las del propio Ayuntamiento. Es indispensable y apremiante una **RPT basada en profesionales relacionados con la gestión y las tecnologías de la información y la ciencia de datos, con estabilidad en sus funciones, para cumplir con el objetivo de**

**desarrollo de servicios y productos digitales eficientes, de calidad y con acceso universal.**

Las necesidades de personal son una demanda histórica; mientras no se generen nuevas plazas en la RTP y se cubran de forma efectiva, la carga de trabajo obliga a la tramitación de contratos de servicio que suponen, en la práctica, un apoyo en la gestión de las actividades de la OT\_GobAbierto. En 2023, los contratos plurianuales existentes por procedimiento abierto son los siguientes:

- [Servicio de mantenimiento del diseño gráfico de la Sede Electrónica.](#)
- [Servicio de asistencia técnica e implementación para el desarrollo de nuevos servicios](#)
- [Servicio de asistencia técnica para la gestión de contenidos en zaragoza.es.](#)
- Sitio Web Accesible, Certificado de Accesibilidad: <https://bit.ly/3ia2yv9>
- Servicio de mantenimiento de los productos Readspeaker Enterprise para el portal de voz de la sede electrónica: <https://bit.ly/3yJZrjz>
- Servicio de apoyo para el mantenimiento y evolución de Idezar en la sede electrónica: <https://bit.ly/3fD1H4k>
- Mantenimiento de la plataforma tecnológica de la sede electrónica: <https://bit.ly/3fD1DI6>
- Herramienta de análisis automático de la accesibilidad web de la sede electrónica. <https://bit.ly/3c33bmA>

### **2.1.3 Teletrabajo**

La OT\_GobAbierto siempre ha apostado por el teletrabajo. Dada la idiosincrasia del propio servicio unido al hecho que desde el primer momento, parte del personal de esta Oficina Técnica de Transparencia y Gobierno Abierto, se encuentra ubicado en distintas sedes municipales (Seminario y Plaza del Pilar), obligó a que se utilizarán y desarrollaran distintas herramientas tecnológicas y digitales para para el correcto desarrollo y organización del trabajo diario y de sus relaciones interlaborales.

Con el estado de alarma decretado el 14 de marzo de 2020, la digitalización del trabajo favoreció y permitió un gran avance tanto en la actividad como en la prestación de los servicios públicos por parte del personal de la OT\_GobAbierto.

Se tuvo en cuenta la normativa vigente y las instrucciones municipales en materia de teletrabajo ([Instrucción que regula la modalidad de teletrabajo en el ayuntamiento de Zaragoza](#)) y la posterior aprobación de la Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia ([Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia](#)). La modalidad de teletrabajo ha permitido cambios en las formas de organización del trabajo, una mejora en la **calidad de los servicios públicos**, en el bienestar del personal del Ayuntamiento que pertenece a la OT\_GobAbierto y en ofrecer una Administración más abierta y participativa. El teletrabajo se organizó también con un calendario de turnos que garantizara la presencialidad del 50% de los recursos humanos en todo momento.

Los cambios funcionales , que se han producido en la gestión del trabajo, ha llevado a la necesidad de una mejor organización del trabajo identificando los objetivos y realizando una evaluación de su cumplimiento. Dentro de los objetivos de desarrollo sostenible de la Agenda 2030 se ha mejorado en la **digitalización** de los procesos y se ha implementado una infraestructura innovadora, colaborativa y sostenible, por un lado, reduciendo el tiempo en los desplazamientos, una sostenibilidad ambiental y conciliación tanto personal y familiar. Conciliación, que respetando los principios de transparencia, igualdad entre mujeres y hombres , está en correlación con el derecho a la intimidad o desconexión digital , sin olvidar los derechos de las personas en materia de confidencialidad y protección de datos.

La organización del trabajo y de sus procesos en la OT\_GobAbierto está en consonancia con el [Plan de Digitalización de las AAPP 21-25](#), que como marco estratégico de la [Agenda España Digital 2026](#) avanza en la transformación de la Administración del Siglo XXI. Las medidas dirigidas a las entidades locales, desde el desarrollo de proyectos de transformación digital (automatización de procesos, servicios públicos digitales o la innovación en servicios y tecnologías) y de gobierno abierto, establecen el teletrabajo como modelo de innovación a la hora de prestar servicios públicos a la ciudadanía combinado con el trabajo presencial.

Como el propio texto indica, el Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas “supone un salto decisivo en la mejora de la eficacia y eficiencia de la Administración Pública, en la transparencia y eliminación de trabas administrativas a través de la automatización de la gestión, en una mayor orientación a la personalización de servicios y a la experiencia de usuario, así como actuando de elemento catalizador de la innovación tecnológica de nuestro país desde el ámbito público.”

## 2.2. Aplicaciones presupuestarias y su cuantía de obligaciones reconocidas

Las partidas que se han gestionado desde la OT\_GobAbierto en el ejercicio 2023 han sido:

Partidas	Obligaciones
<a href="#">Sede Electronica, Gobierno Abierto "El Ayuntamiento En Tu Bolsillo"</a>	339.000,00 €
<a href="#">Prtr:Desarrollo Aplicaciones Sede Electronica</a>	134.643,50 €
<a href="#">Proyecto Europeo Next Procurement</a>	55.011,37 €
<a href="#">Proyecto Europeo: Usage</a>	176.250€
<a href="#">Participacion En El W3c (World Wide Webconsortium)</a>	7.800,00€
<a href="#">Cuota Transparencia Femp</a>	3.500,00 €
<b>Total</b>	<b>716.204,87 €€</b>

### **2.3. Servicios recibidos de gestión centralizada: Energía, limpieza, mantenimiento de edificios, combustible u otros.**

El mantenimiento de los servidores donde se alojan los servicios que componen la sede electrónica ([www.zaragoza.es](http://www.zaragoza.es) y el portal corporativo) y la plataforma de Gobierno Abierto es competencia del Servicio de Redes y Sistemas.

### **2.4. Recursos patrimoniales adscritos a la OT\_GobAbierto**

No aplicable.

# 3. Ingresos

Los ingresos recibidos por la OT\_GobAbierto en el 2023 se encuentran distribuidos entre las distintas partidas presupuestarias para hacer frente a los compromisos de las obligaciones enumerados en el [apartado 2.2.](#) Proceden del Presupuesto General Municipal y de Fondos Europeos captados y destinados a la financiación de proyectos ejecutados o en ejecución con proyección plurianual:

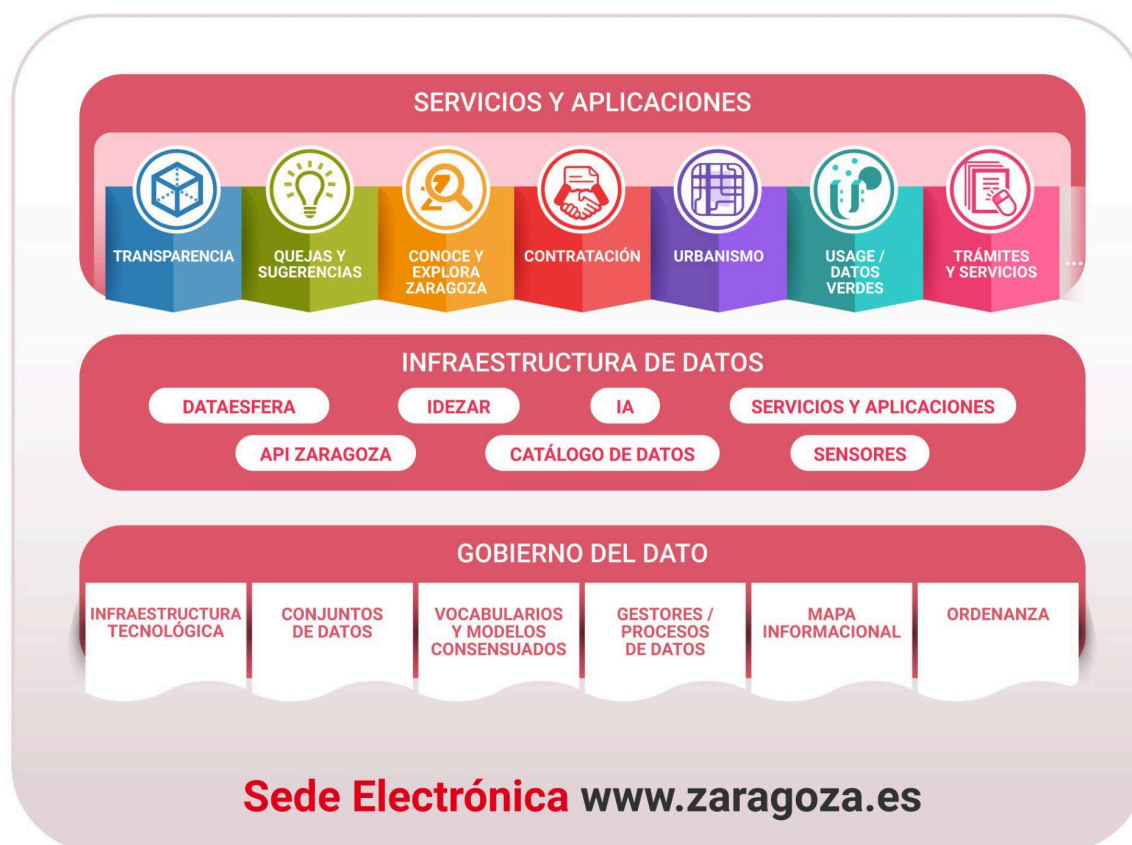
Partidas	Ingresos	Origen
<a href="#">Sede Electrónica, Gobierno Abierto "El Ayuntamiento En Tu Bolsillo"</a>	339.000,00 €	Presupuesto
<a href="#">Prtr:Desarrollo Aplicaciones Sede Electrónica</a>	134.643,50 €	Fondos europeos
<a href="#">Proyecto Europeo Next Procurement</a>	55.011,37 €	Fondos europeos
<a href="#">Proyecto Europeo: Usage</a>	176.250,00 €	Fondos europeos
<a href="#">Participación En El W3c (World Wide Webconsortium</a>	7.800,00 €	Presupuesto
<a href="#">Cuota Transparencia Femp</a>	3.500,00 €	Presupuesto
<b>Total</b>	<b>716.204,87 €</b>	

# 4. Productos, servicios y actividades 2023

## 4.1.- Sede Electrónica

**Sede Electrónica:** [www.zaragoza.es](http://www.zaragoza.es). Operativa desde 1994 es la actividad que recoge las funciones de control de la calidad y la gestión de los servicios y productos digitales que se facilitan a través de ella y el Portal Corporativo.

El mapa web está compuesto de **portales permanentes, portales temporales de impacto y portales y páginas de servicios comunes a todas las Áreas municipales**; con sistemas heterogéneos de gestión, tanto técnica como funcionalmente, que redundan en una simbiosis que asegura el acceso universal a toda la información municipal, a los servicios que se ofrecen, a agilizar la relación y tramitación burocrática entre la administración y la ciudadanía, comprobando el cumplimiento de la normativa y directrices que los rigen.



### 4.1.1- Portales: Portales permanentes y nuevos portales 2023.

Con el objetivo de responder a las necesidades específicas de la población, [Zaragoza.es](http://zaragoza.es) ofrece un **Menú de navegación en su página principal** donde se agrupan los **127 portales permanentes** de la Sede Electrónica agrupados en 6 bloques:

- **Gobierno Abierto** ([gobiernoabierto.zaragoza.es](http://gobiernoabierto.zaragoza.es))
- **El Ayuntamiento** ([zaragoza.es/ayto/](http://zaragoza.es/ayto/))
- **La Ciudad** ([zaragoza.es/ciudad/](http://zaragoza.es/ciudad/))
- **Cultura** ([zaragoza.es/ciudad/cultura/](http://zaragoza.es/ciudad/cultura/))
- **Para La Gente** ([zaragoza.es/ciudad/sectores/](http://zaragoza.es/ciudad/sectores/))
- **Turismo** ([zaragoza.es/turismo/](http://zaragoza.es/turismo/)).

Con el fin de facilitar a la ciudadanía el acceso a los servicios más utilizados **la interfaz de la página principal de la Web municipal** se distribuye conceptualmente de la siguiente forma:

- **Accesos directos** a los servicios de Gobierno Abierto, Callejero, Trámites y Servicios, Cita previa y Quejas y Sugerencias.
- **Bloque de Destacados:** Anuncios/comunicaciones con mayor relevancia para la ciudadanía actualizados semanalmente con acceso directo a la información de interés.
- **Noticias:** Acceso a las últimas noticias del Ayuntamiento de Zaragoza
- **Bloque de accesos directos** a Meteorología, Calidad del aire, Agenda Cultural, Contratos de licitación pública, Equipamientos de la ciudad, Tablón de edictos y Turismo.
- **Zaragoza al instante:** Acceso a los contenidos de la ciudad y de su Ayuntamiento a través de un mapa interactivo que proporciona la infraestructura de datos espaciales de IDEZar.

Todos los portales se complementan con una Red de servicios transversales ([apartado 4.1.3](#)) (Infraestructura de Datos Espaciales, Servicio de Quejas y Sugerencias, Agenda Zaragoza, Catálogo de Trámites y Servicios...etc) y canales abiertos en las diferentes redes sociales como Youtube, Flickr, Facebook y X ( Antiguo Twitter).

Las **25.437 páginas activas** que conforman **los 127 portales** permanentes de [Zaragoza.es](http://zaragoza.es) se estructuran técnicamente en distribución de árbol:



Nombre	Descripción
<p data-bbox="177 1099 469 1205"> <b>Ayuntamiento</b>  <a href="https://www.zaragoza.es/ciudad/ayto/">https://www.zaragoza.es/ciudad/ayto/</a> </p>	<p data-bbox="505 241 1410 271">Portal que aglutina los siguientes portales y páginas de la Institución:</p> <ul data-bbox="557 309 1445 2065" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="557 309 1417 405">● <a href="#">Organización Municipal</a>: Portal con la información de la estructura política, administrativa y territorial del Ayuntamiento de Zaragoza.</li> <li data-bbox="557 421 1362 488">● <a href="#">Normativa</a>: Portal donde se encuentra el repositorio de las disposiciones legales de ámbito municipal</li> <li data-bbox="557 504 1445 633">● <a href="#">Plan de igualdad de género</a>: El portal ofrece documentos, guías, estudios y normativa relativos a la igualdad de género, así como los planes de igualdad para el personal municipal y el Plan de igualdad de la ciudad de Zaragoza.</li> <li data-bbox="557 649 1426 824">● <a href="#">Agua</a>: El portal Agua ofrece una relación de trámites, impresos e instancias, normativa, enlaces de interés y publicaciones asociados con el servicio de gestión del agua- Abastecimiento-Potabilización y el portal de: <ul data-bbox="655 797 1050 824" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="655 797 1050 824">○ <a href="#">Saneamiento y depuración</a></li> </ul> </li> <li data-bbox="557 840 1426 1070">● <a href="#">Policía Zaragoza</a>: Portal de la Policía Local de Zaragoza con información de su historia, equipamientos, de los servicios que presta a la ciudadanía y de los trámites que pueden realizarse. Incluye acceso con el Servicio de Quejas y sugerencias. A su vez contiene un acceso privado para los miembros del servicio de Policía Local para la gestión y consulta de datos relevantes en sus funciones.</li> <li data-bbox="557 1086 1426 1153">● <a href="#">Bomberos</a>: Portal de información del Servicio contra Incendios, de Salvamento y Protección Civil de Zaragoza</li> <li data-bbox="557 1169 1337 1236">● <a href="#">Contratación pública</a>: Portal del Perfil del contratante del Ayuntamiento de Zaragoza.</li> <li data-bbox="557 1252 1433 1348">● <a href="#">Premios y concursos</a>: Portal de convocatorias para la participación de la ciudadanía en concursos convocados desde entidades municipales.</li> <li data-bbox="557 1364 1433 1460">● <a href="#">Ayudas y subvenciones</a>: Procedimientos de solicitud de ayudas y subvenciones dirigidos a todos los sectores ciudadanos y agrupados por materia.</li> <li data-bbox="557 1476 1417 1650">● <a href="#">Catálogo de publicaciones</a>: Portal del repositorio de publicaciones ( libros, memorias, folletos, etc..) del Ayuntamiento de Zaragoza. Contiene un buscador, posibilidad de buscar por colecciones y una sección especial de publicaciones digitalizadas.</li> <li data-bbox="557 1666 1433 1762">● <a href="#">Oferta de empleo</a>: Portal de oferta de empleo público municipal y medio para información e inscripción a los procesos selectivos.</li> <li data-bbox="557 1778 1417 1845">● <a href="#">Tablón municipal</a>: Ofrece anuncios de interés de las entidades municipales de gobierno descentralizado.</li> <li data-bbox="557 1861 1426 1993">● <a href="#">Archivo Biblioteca Hemeroteca</a>: Portal de los Archivos y Biblioteca Municipal de Zaragoza con información sobre su funcionamiento, historia, servicios, fondos documentales y fondos digitalizados accesibles a través de la sede electrónica.</li> <li data-bbox="557 2009 1426 2076">● <a href="#">Proyectos europeos</a>: Portal de la Dirección General de Fondos europeos destinado a dar información y transparencia a la</li> </ul>

Nombre	Descripción
	<p>ciudadanía de los proyectos con cargo a financiación europea en los que participa el Ayuntamiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <a href="#">Trámites y servicios</a>: Portal destinado a solicitar/tramitar/regarlar las solicitudes de servicios y oportunidades que oferta el Ayuntamiento de forma online, presencial o telefónicamente. Incluye un catálogo de los trámites y otro de preguntas frecuentes, el acceso a la carpeta ciudadana, al servicio de cita previa y a la Junta de Reclamaciones.</li> <li>● <a href="#">Calidad</a>: Portal con información relativa a los compromisos de calidad que asume el Ayuntamiento de Zaragoza. Acceso a las cartas de servicios de las diferentes unidades del Ayuntamiento y otros documentos relacionados con la calidad.</li> <li>● <a href="#">Otras Webs Municipales</a>: Directorio de otras webs pertenecientes a Patronatos y Sociedades Municipales con acceso a las mismas.</li> </ul>
<p><b>Comercio</b>  <a href="https://www.zaragoza.es/sede/portal/comercio/">https://www.zaragoza.es/sede/portal/comercio/</a></p>	<p>Portal de catálogo de establecimientos comerciales existentes en la ciudad agrupados por temáticas. Contiene buscador, noticias y agenda</p>
<p><b>Cultura</b>  <a href="https://www.zaragoza.es/sede/servicio/cultura/">https://www.zaragoza.es/sede/servicio/cultura/</a></p>	<p>El portal aglutina toda la información de la oferta cultural de Zaragoza (actividades, programas, espacios, equipamientos culturales, etc). Agenda, noticias, servicios, con enlaces a Zaragoza Turismo, a Transparencia y a Participación.</p> <p>El Portal de Zaragoza Cultura contiene además los portales de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <a href="#">Edificios histórico-artísticos</a>. Catálogo de edificios histórico-artísticos de la ciudad, con buscador facetado, visualización en mapa. Cada edificio incluye información de urbanismo.</li> <li>● <a href="#">Patrimonio Cultural</a>: Contiene la información sobre los edificios históricos, monumentos, arqueología, archivos y el portal de: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <a href="#">Arte Público</a>: Catálogo de Arte Público de la ciudad de Zaragoza con propuesta de itinerarios para recorrer la ciudad y conocer el arte público de Zaragoza.</li> </ul> </li> <li>● <a href="#">Museos de Cesaraugusta</a>: con los portales de cada uno de los museos municipales: Teatro, Termas, Foro, Puerto, Pablo Gargallo.</li> <li>● <a href="#">Centro de historias</a>: Portal del equipamiento municipal Centro de Historias.</li> <li>● Otros portales temporales: El portal de Zaragoza Cultura es lugar donde se alojan la mayoría de portales “temporales” creados para fines/días específicos que son descritos en el <a href="#">apartado 4.1.2</a>.</li> </ul>

Nombre	Descripción
<p style="text-align: center;"><b>Educación</b></p> <p><a href="https://www.zaragoza.es/sede/portal/educacion/">https://www.zaragoza.es/sede/portal/educacion/</a></p>	<p>Este Portal aglutina la información, los portales y páginas relacionados con la educación como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Enseñanzas Artísticas</a>: Con los portales de: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <a href="#">Conservatorio Municipal Profesional de Danza</a></li> <li>○ <a href="#">Conservatorio Municipal Elemental de Música</a></li> <li>○ <a href="#">Escuela Municipal de Música y Danza</a></li> <li>○ <a href="#">Escuela Municipal de Teatro</a></li> <li>○ <a href="#">Bibliotecas Públicas Municipales</a>: Portal que ofrece toda la información y servicios de todas las bibliotecas de la red de bibliotecas públicas municipales.</li> </ul> </li> <li>• <a href="#">Ayudas a la enseñanza concertada</a>:</li> <li>• <a href="#">Escuelas infantiles municipales</a>:</li> <li>• <a href="#">Universidad Popular de Zaragoza</a></li> <li>• <a href="#">Actividades educativas</a> historias</li> <li>• <a href="#">Centros públicos escolares</a></li> <li>• <a href="#">Zaragoza, Ciudad educadora</a></li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Observatorio de Estadística</b></p> <p><a href="https://www.zaragoza.es/sede/portal/observatorio/">https://www.zaragoza.es/sede/portal/observatorio/</a></p>	<p>Portal de datos estadísticos de la ciudad de Zaragoza, contiene indicadores, visor de mapa y publicaciones.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Gobierno Abierto</b></p> <p><a href="https://www.zaragoza.es/sede/portal/gobierno-abierto/">https://www.zaragoza.es/sede/portal/gobierno-abierto/</a></p>	<p>El portal aglutina los portales de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Tablon de edictos</a>: Ofrece avisos de ordenes, decretos, resoluciones y disposiciones publicados por la autoridad con fines de promulgación, dar noticia de la celebración de un acto y citaciones de personas físicas o jurídicas</li> <li>• <a href="#">Datos abiertos</a>: Portal de datos abiertos con los conjuntos de datos para su consulta y reutilización</li> <li>• <a href="#">Conoce y Explora</a>: Portal que permite facilmente utilizar los conjuntos de datos para generar gráficas, mapas, cuadros de mando y consultar datos para fines estadísticos.</li> <li>• <a href="#">Participación</a>: Actividades del Consejo de la ciudad, consejos sectoriales y grupos de trabajo, los procesos de participación ciudadana y de <a href="#">consulta pública</a> y otros espacios de participación ciudadana. A su vez contiene el portal de <a href="#">Procesos participativos</a> donde se encuentran: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <a href="#">Portal de presupuestos participativos de Torrero</a>.</li> <li>○ <a href="#">Portal de la Plataforma de participación IdeaZaragoza</a></li> </ul> </li> <li>• <a href="#">En tu barrio</a>: espacio donde están incluidos los portales de las entidades de gobierno y servicios descentralizados (<a href="#">Juntas Municipales</a>, <a href="#">Juntas Vecinales</a> y <a href="#">C.Cívicos</a>) así como los, <a href="#">Planes integrales de barrios</a> y espacios educativos y sociales.</li> <li>• <a href="#">Geoportal Zaragoza: IDEZar</a>: Infraestructura de datos</li> </ul>

Nombre	Descripción
	<p>espaciales con un conjunto de recursos (catálogos, servidores, programas, aplicaciones, páginas web, etc) que permite el acceso y la gestión de conjuntos de datos y servicios geográficos cumpliendo las normas, estándares y especificaciones que regulan y garantizan la interoperabilidad de la información geográfica.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Portal de transparencia</a>: Medio de acceso sencillo a la información de las actividades del Ayuntamiento de Zaragoza, las que obliga la normativa sobre transparencia y otros contenidos, que sin ser obligatorios pueden resultar de especial interés para la ciudadanía. Se tramita además a través del portal la Solicitud de Información Pública conforme a los términos previstos en la Constitución Española y resto de normativa. También ofrece un catálogo para encontrar fácilmente la información y unos indicadores para evaluar la calidad de los datos.</li> <li>• <a href="#">Laboratorio de formación digital</a>: Incluye portales de talleres de formación y de información digital: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ <a href="#">Brecha digital</a></li> </ul> </li> </ul> <p>Y portales de proyectos de investigación y redes en las que participa la OT_GobAbierto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Next Procurement</a></li> <li>• <a href="#">USAGE</a></li> <li>• <a href="#">Slide Wiki Zaragoza</a></li> </ul> <p>Y de las Cátedras:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Cátedra de G.A. e Innovación Democrática</a></li> <li>• <a href="#">Cátedra de Territorio</a></li> <li>• <a href="#">Protección animal</a>: con campañas de educación y sensibilización, servicio de adopción de animales y voluntariado.</li> </ul>
<p><b>Hacienda y Economía</b> <a href="https://www.zaragoza.es/sede/portal/hacienda-economia/">https://www.zaragoza.es/sede/portal/hacienda-economia/</a></p>	<p>Portal de información económica y tributaria del Ayuntamiento de Zaragoza y los trámites derivados de dichas materias que pueden realizarse a través de su oficina virtual tributaria.</p>
<p><b>La Ciudad</b> <a href="https://www.zaragoza.es/ciudad/">https://www.zaragoza.es/ciudad/</a></p>	<p>Portal que contiene los portales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Cementerios</a></li> <li>• <a href="#">Urbanismo</a>: Portal del Área de Urbanismo y Sostenibilidad.</li> <li>• <a href="#">Centros</a>: Portal que contiene todos los equipamiento y centros de la ciudad agrupados por funcionalidad.</li> <li>• <a href="#">Centros Cívicos</a></li> <li>• <a href="#">Consumo</a>: Espacio web de la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) del Ayuntamiento de Zaragoza</li> </ul>

Nombre	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <a href="#">Deporte</a>: Portal de información sobre instalaciones deportivas municipales, las actividades que en ellas se desarrollan, normativa que las rige y otras instalaciones deportivas de la ciudad</li> <li>● <a href="#">Grandes Proyectos e Infraestructuras</a>: Portal de las principales infraestructuras esenciales con las que cuenta la ciudad (Agua, Proyectos y Obras, Alumbrado, Pavimentos y Puentes)</li> <li>● <a href="#">Meteorología</a>: Portal del Servicio de predicción y de alertas meteorológicas de la ciudad de Zaragoza</li> <li>● <a href="#">Mercados</a>: Portal de los mercados públicos comerciales de la ciudad, con noticias, directorio, noticias, servicios y normativas</li> <li>● <a href="#">Movilidad</a>: Portal de información de transporte y movilidad ciudadana en la ciudad de Zaragoza. Contiene los portales de: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <a href="#">Tráfico</a> Portal con información actualizada del estado del tráfico, incidencias, estacionamientos. Mapas</li> <li>○ <a href="#">Transporte</a> ( Portal con la información de los medios de transporte públicos de Autobuses-Trenes de cercanías-Tranvía-Bicicleta.</li> <li>○ <a href="#">Rutas</a>: Portal que incluyen los itinerarios y rutas que pueden realizarse a pie/bici de interés deportivo, de ocio, cultural y tiempo libre.</li> <li>○ <a href="#">Como llegar</a>: Portal del Geoportal <a href="#">IDEzar</a> para calcular tiempo de itinerarios de la ciudad, líneas de transporte. Callejero.</li> <li>○ <a href="#">Transparencia</a>: Portal de indicadores de movilidad.</li> </ul> </li> <li>● <a href="#">Proyección exterior</a>: Portal de la Oficina de Proyección exterior del Ayuntamiento de Zaragoza para promoción de la ciudad en el exterior.</li> <li>● <a href="#">Salud Pública</a>: Portal del Instituto Municipal de Salud Pública</li> <li>● <a href="#">Zaragoza sin barreras</a>: Portal de información práctica y necesaria respecto a la accesibilidad de las vías, edificios públicos y productos digitales de la ciudad.</li> <li>● <a href="#">Voluntariado por Zaragoza</a>. Portal de la acción del voluntariado de Zaragoza</li> <li>● <a href="#">Medio Ambiente y Sostenibilidad</a>: Portal con la información medioambiental de la ciudad que a su vez contiene los portales de: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <a href="#">Calidad del aire</a></li> <li>○ <a href="#">Cambio climático y energía</a></li> <li>○ <a href="#">Ruido</a></li> <li>○ <a href="#">Agua</a></li> <li>○ <a href="#">Limpieza y gestión de residuos</a></li> <li>○ <a href="#">Parques, jardines e infraestructuras verdes</a>: con el portal de <a href="#">El bosque de los zaragozanos</a>. Portal de una iniciativa colaborativa para crear nuevos espacios naturales dentro de la ciudad que consiste en la recuperación de terrenos públicos mediante la plantación de árboles.</li> </ul> </li> </ul>

Nombre	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <a href="#">Alimentación sostenible y saludable</a></li> <li>○ <a href="#">Educación y participación</a>: que incluye además el portal del <a href="#">Centro de documentación del Agua y el Medio Ambiente</a></li> <li>○ <a href="#">Transparencia</a>: relativa al medio ambiente</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Quejas y Sugerencias</b></p> <p><a href="https://www.zaragoza.es/ciudad/ticketing/verNuevaQuejaAnonimaTicketing">https://www.zaragoza.es/ciudad/ticketing/verNuevaQuejaAnonimaTicketing</a></p>	<p>Portal del Servicio de Quejas y Sugerencias destinado a tramitar de forma online las observaciones, recomendaciones y disconformidades que la ciudadanía expresa sobre de los servicios prestados desde todas las Áreas municipales del Ayuntamiento de Zaragoza.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Servicios Sociales</b></p> <p><a href="https://www.zaragoza.es/sede/portal/servicios-sociales/">https://www.zaragoza.es/sede/portal/servicios-sociales/</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <a href="#">Mujeres e igualdad</a>: Portal del Servicio Mujer e Igualdad del Ayuntamiento de Zaragoza</li> <li>● <a href="#">Personas Mayores</a>: Portal destinado a dar información de los programas, campañas, actividades y servicios que se ofertan desde el Ayuntamiento a las personas mayores.</li> <li>● <a href="#">Tecnología y Ciudadanía</a>: Portal que aglutina la información de los centros y servicios tecnológicos de la ciudad, enlace a Gobierno Abierto y además contiene los portales de: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <a href="#">Tarjeta ciudadana</a>:</li> <li>○ <a href="#">OT_Gobierno Abierto</a>: Portal de la Oficina Técnica de Participación, Transparencia y Gobierno Abierto</li> </ul> </li> <li>● <a href="#">Zaragoza activa</a>: Espacio web del programa desarrollado por Zaragoza activa para el emprendimiento, cultura e innovación social de Zaragoza, como apoyo a iniciativas que generan actividad económica, creadoras de empleo y con un impacto social transformador.</li> <li>● <a href="#">Zaragoza joven</a>: Portal dirigido a la ciudadanía joven de Zaragoza, con información sobre actividades, oferta de servicios y temas de su interés ofertados desde el Servicio de Juventud del Ayuntamiento de Zaragoza. Contiene el portal de <a href="#">Info Joven Zaragoza</a>.</li> <li>● <a href="#">Servicios Sociales comunitarios</a></li> <li>● <a href="#">Infancia</a></li> <li>● <a href="#">Adicciones</a> Portal del Centro Municipal de Atención y Prevención de las Adicciones.</li> <li>● <a href="#">Salud</a>: Portal del Centro de Salud joven Amparo Poch</li> <li>● <a href="#">Casa Amparo</a>: Portal de la Residencia municipal Casa Amparo</li> <li>● <a href="#">Albergue municipal</a></li> <li>● <a href="#">Casa de las Culturas y de la Solidaridad</a>: Portal del Centro social Casa de las Culturas y la Solidaridad, cuyo objeto es promover la integración social de inmigrantes y minorías étnicas y favorecer modelos de convivencia interculturales.</li> <li>● <a href="#">Cooperación al desarrollo</a></li> </ul>

Nombre	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Etopia</a>: Centro de Arte y Tecnología</li> <li>• <a href="#">Escuela de Jardinería El Pinar</a></li> <li>• <a href="#">Zaragoza con Ucrania</a></li> </ul>
<p><b>Turismo</b>  <a href="https://www.zaragoza.es/sede/portal/turismo/">https://www.zaragoza.es/sede/portal/turismo/</a></p>	<p>Espacio web de la Oficina Virtual municipal de turismo de Zaragoza que ofrece información actualizada y de oferta de servicios, en español, inglés y francés, sobre aspectos de interés tanto para turistas, ciudadanos y organizadores de viajes.</p>

- **PORTAL CORPORATIVO:** [intranet.red.zaragoza.es/](http://intranet.red.zaragoza.es/)

Como portal permanente, de **funcionalidad exclusivamente interna, y dirigido al personal municipal** del Ayuntamiento de Zaragoza, la OT\_GobAbierto tiene implementado y gestiona este portal como un punto de **acceso inmediato a los servicios y productos digitales que son de interés** laboral para las trabajadoras y trabajadores de todo el consistorio.

Su distribución es la siguiente:

1. Un **menú de navegación** que da acceso a los siguientes servicios:

- [La Institución](#)
- [Normativa](#)
- [Gestión](#)
- [Hacienda](#)
- [Prevención y Salud](#)
- [Organización](#)
- [Igualdad de Género](#)
- [Comunicación](#)
- [Asuntos Laborales](#)
- [Información](#)
- [Administración Electrónica](#)
- [Aplicaciones Corporativas](#)
- [Club Social](#)

2. **Accesos directos** a actualidad y noticias y a los directorios de personal y centros municipales.

3. **Bloques de destacados** distribuidos en :

- Portal Corporativo: Contiene los anuncios y comunicaciones actualizadas que de forma continua emanan desde distintas Áreas municipales y que son directrices e instrucciones necesarias para el buen desarrollo del

trabajo de los empleados y empleadas municipales.

- Provisión de puestos de trabajo: Incluye las convocatorias de puestos que se ofertan para ser cubiertos por provisión interna.
- Acceso directo a la oferta pública: Novedades de la oferta pública de empleo.
- Bloque de publicaciones diarias: Accesos a Boletines oficiales y dossier de prensa diaria.
- Tablón municipal con los últimos anuncios publicados en el tablón municipal y buscador de los publicados con anterioridad.
- Tablón de edictos: Buscador facetado de publicaciones del tablón municipal de edictos.
- Bloque de información metereológica y calidad del aire
- Bloque del Servicio de Redes y Sistemas: Para la asistencia de las necesidades de carácter técnico/informático del personal municipal.
- Bloque de Trámites y Servicios: De Acceso a los distintos trámites que oferta el Ayuntamiento al ciudadano a través de la sede electrónica agrupados por materias. También contiene un apartado para sistemas de registro y tramitación interna de expedientes electrónicos tales como [Tramit@](#) y [SEA v2](#).
- Bloque de Normativa municipal: Con acceso a las últimas publicaciones, en las diferentes fases de aprobación y modificación de las normas, y un buscador para acceso al repositorio de normativa municipal.
- Bloque de Agenda Zaragoza: Para consulta y búsqueda de las actividades programadas en las agendas de: [Agenda Zaragoza](#), [Agenda Joven](#) y [Agenda Verde](#).



## ● NUEVOS PORTALES 2023

Durante el año 2023 se ha hecho un esfuerzo de **modernización y de actualización del servicio de visualización y de los contenidos** con la creación de nuevos portales; ya sea unificando desde un solo portal el acceso a la información y servicios de los portales con materia común, o creando nuevos para **optimizar la experiencia de la ciudadanía en la búsqueda de los contenidos y servicios que son de su interés.**

Como resultado del trabajo realizado durante el año y sin tener en cuenta los **21 nuevos portales temporales** que se detallan en el [apartado 4.1.2](#), se han publicado **11 portales permanentes de nueva creación** que se describen a continuación:

<b>Portal Archivo, la Biblioteca y la Hemeroteca municipal</b>	
<b>Dirección/acceso</b>	<a href="https://bit.ly/4cdhXo4">https://bit.ly/4cdhXo4</a>
<b>Descripción</b>	<p>El proceso de digitalización impulsado desde la Unidad de Archivo Municipal y Gestión Documental en colaboración con la Oficina de Participación de Transparencia y Gobierno Abierto ha desarrollado un contenido con una imagen renovada, más amigable, simplificada y orientada al ciudadano. Además, está especialmente diseñada para su visualización en dispositivos móviles.</p> <p>Entre las novedades destacan una sección de noticias relacionadas con la actividad del Archivo, la Biblioteca y la Hemeroteca; otra de publicaciones sobre sus fondos documentales; o la que recoge las memorias de gestión de los últimos años. Además, este nuevo portal ofrece un bloque de "Curiosidades" de carácter histórico relacionadas con la ciudad de Zaragoza.</p> 
<b>Solicitud</b>	Área de Archivo, Biblioteca y Hemeroteca.
<b>Servicios</b>	Fondos documentales, colecciones , servicios y actualidad.

## Portal Cooperación al Desarrollo

**Dirección/acceso**

<https://bit.ly/4coVy7w>

**Descripción**

El Ayuntamiento de Zaragoza, como expresión de la solidaridad de la población zaragozana con los pueblos y gentes más desfavorecidas, sostiene una política pública de Cooperación al Desarrollo, de la que el instrumento más importante son las subvenciones para proyectos por medio de convocatorias públicas y convenios.



**Solicitud**

Área de Servicios Sociales

**Servicios**

Proyectos en nuestra ciudad y en el mundo

## Portal Museos y Salas de Exposiciones

**Dirección/acceso**

<https://bit.ly/3vcyl7J>

**Descripción**

Portal que engloba todos los museos municipales como los Museos de de Ruta de Caesaraugusta, los museos monográficos como Museo Pablo Gargallo y el Museo del Fuego y de los Bomberos y las Salas de Exposiciones Municipales como La Lonja, Torreón Fortea, Centro de Historias, Casa de Morlanes, Palacio Montemuzo y Juana Francés.



**Solicitud**

Área de Cultura

<b>Servicios</b>	Información, agenda y actividades.
------------------	------------------------------------

### Portal Pleno infantil

<b>Dirección/acceso</b>	<a href="https://bit.ly/3TgQ4CN">https://bit.ly/3TgQ4CN</a>
-------------------------	-------------------------------------------------------------

<b>Descripción</b>	El proyecto educativo <b>Pleno Infantil Municipal</b> del Servicio de Educación del Ayuntamiento de Zaragoza, desde su primera edición en 2004, viene desarrollando actuaciones pedagógicas con niños de 10 a 16 años de colegios e institutos de la ciudad (3º ciclo de Educación Primaria y Educación Secundaria Obligatoria), tendentes a potenciar actitudes de participación democrática en la ciudadanía más joven mediante las ideas fuerza centrales.
--------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<b>Solicitud</b>	Patronato de educación y bibliotecas
------------------	--------------------------------------

<b>Servicios</b>	Migración del portal. Recuperación de todas las ediciones anteriores.
------------------	-----------------------------------------------------------------------

## Portal Proyectos Europeos

<b>Dirección/acceso</b>	<a href="https://bit.ly/49Q5Yeq">https://bit.ly/49Q5Yeq</a>
<b>Descripción</b>	<p>En esta página web se ofrece información sobre todos los fondos europeos que se gestionan en el Ayuntamiento de Zaragoza, así como la información relacionada a los proyectos, convocatorias, estado de la misma y ficha descriptiva. Se trata de una herramienta para incrementar la financiación europea de proyectos de interés local y el valor estratégico de los mismos.</p> 
<b>Solicitud</b>	Dirección General de Fondos Europeos
<b>Servicios</b>	Información de los planes y proyectos del Ayuntamiento con fondos europeos.

## Portal Zaragoza Capital Europea 2026


<b>Dirección/acceso</b>	<a href="https://bit.ly/49RodAe">https://bit.ly/49RodAe</a>
<b>Descripción</b>	<p>“Zaragoza inspira deporte” es la candidatura por la que la ciudad de Zaragoza se presenta a ser Capital Europea del Deporte en el 2026.</p>  <p style="text-align: center;"><i>“Zaragoza inspira deporte”</i></p>

<b>Solicitud</b>	Servicio Deportes
<b>Servicios</b>	Prestación de servicios que promuevan en su población , a través del deporte, sus valores como el sentido de comunidad, disfrutar del ejercicio, Fair play , mejora de la salud y voluntad de éxito.

## Portal Zaragoza Film Office

<b>Dirección/acceso</b>	<a href="https://bit.ly/3V9zQhA">https://bit.ly/3V9zQhA</a>
<b>Descripción</b>	<p>La Zaragoza Film Office es un proyecto de nueva creación del Ayuntamiento de Zaragoza que nace con el objetivo de <b>promover la realización de rodajes audiovisuales en nuestra ciudad</b>.</p> <p>Se concibe como una <b>ventanilla única</b> para dar respuesta a las necesidades de las empresas y actividades relacionadas con el rodaje y grabación de películas de cine de diversos metrajes, programas y series de televisión, documentales, anuncios publicitarios y reportajes fotográficos que se desarrollen en el municipio de Zaragoza.</p>
	
<b>Solicitud</b>	Oficina de Proyección Exterior, dentro del Área de Vicealcaldía, Cultura y Proyección Exterior del Ayuntamiento de Zaragoza.
<b>Servicios</b>	Gestión de permisos de rodaje, ayuda en la búsqueda de localizaciones para exteriores, información sobre empresas y profesionales del sector audiovisual y puesta en marcha de rutas cinematográficas para promocionar Zaragoza como ciudad de cine.

## Portal USAGE (Urban Data Space for Green Deal)

<b>Dirección/acceso</b>	<a href="https://www.zaragoza.es/sede/portal/usage/">https://www.zaragoza.es/sede/portal/usage/</a>
<b>Descripción</b>	<p>El proyecto USAGE (Urban Data Space for Green Deal) tiene como objetivo proporcionar soluciones y mecanismos para hacer que los datos ambientales y climáticos a nivel de ciudad estén disponibles para todos según los principios FAIR. USAGE apoyará la implementación de la estrategia europea para datos y varias acciones prioritarias del Pacto Verde Europeo en el nivel donde el cambio climático se siente principalmente: ciudades y pueblos.</p> <div style="text-align: center;"><p>USAGE (Urban Data Space for Green Deal)</p></div>
<b>Solicitud</b>	Oficina Técnica de Transparencia y Gobierno Abierto
<b>Servicios</b>	Utilización de las herramientas y tecnologías de reutilización de datos

### 4.1.2.- Portales temporales de gran impacto 2023.

La OT\_GobAbierto elabora **portales “ad hoc” para la ocasión, con el fin de dar información de las actividades, servicios y programas que el Ayuntamiento ofrece con motivo de diversas festividades y días conmemorativos.**

Son portales de **carácter periódico y temporal**, y aunque pueden variar en el número de un año a otro, de media el número de portales que se crean para estos fines suele estar alrededor de 20.

Estos portales tienen **un gran impacto de visualización** y su publicación permanece durante un corto periodo de tiempo, igual a la duración de las fechas o acontecimientos que se quieren conmemorar.



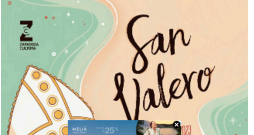




Los usuarios tienen acceso directo a ellos **desde la página principal de [zaragoza.es](https://www.zaragoza.es)**, en la sección de **“Destacados”** además de desde los respectivos portales del Área municipal que los programa y organiza.

En este año 2023 se crearon un total de **21 portales temporales para distintos fines:**

Nombre	Descripción	
<b>8 de Marzo</b> <a href="https://bit.ly/3v5RLLx">https://bit.ly/3v5RLLx</a>	Portal destinado a la información y programas del Día Internacional de las Mujeres.	
<b>12 lunas</b> <a href="https://bit.ly/3hxcxbB">https://bit.ly/3hxcxbB</a>	Portal para la información de las actividades de ocio, divulgación, y prevención dirigidas a los y las jóvenes de Zaragoza. Programación por estaciones.	
<b>Al museo en familia</b> <a href="https://bit.ly/43fVxOY">https://bit.ly/43fVxOY</a>	Portal del programa de actividades de museos en fin de semana dirigido a grupos familiares con duración de un curso escolar.	
<b>Cambia el museo 04</b> <a href="https://bit.ly/4adPF1r">https://bit.ly/4adPF1r</a>	Portal #CambiaelMuseo busca fomentar el acceso a la cultura mediante el uso de las redes sociales y la promoción del arte a través de los formatos digitales.	
<b>Carnaval</b> <a href="https://bit.ly/43eSoyQ">https://bit.ly/43eSoyQ</a>	Portal de la programación de las actividades para la celebración del Carnaval.	
<b>Cincomarzada</b> <a href="https://bit.ly/43d20KD">https://bit.ly/43d20KD</a>	Portal para la celebración de la 45ª edición que contó con la participación de 44 colectivos y 28 peñas y una programación festiva para todos los públicos.	
<b>Día Internacional de los Museos</b> <a href="https://bit.ly/3TuS1f3">https://bit.ly/3TuS1f3</a>	Portal de las actividades y servicios museísticos con razón de la conmemoración del Día Internacional de los Museos.	
<b>Feria del Libro</b> <a href="https://bit.ly/3Tw8T6u">https://bit.ly/3Tw8T6u</a>	La <b>XXX edición de la Feria del Libro de Zaragoza</b> se celebra, también este año, en el Parque José Antonio Labordeta. La Red de Bibliotecas Públicas Municipales organiza este evento con una nutrida programación de actividades de fomento de la lectura para todas las edades en el <b>Kiosco de las Letras</b> .	
<b>Fiestas del Pilar</b> <a href="https://bit.ly/3Pkd0jk">https://bit.ly/3Pkd0jk</a>	Portal de la programación, noticias y actividades de las Fiestas patronales del Pilar.	

Nombre	Descripción	
<b>Fiestas goyescas</b> <a href="https://bit.ly/3TdoMgU">https://bit.ly/3TdoMgU</a>	Portal de la programación y de las actividades que se celebran anualmente con motivo de la conmemoración de la figura de Francisco de Goya.	
<b>La noche de los museos</b> <a href="https://bit.ly/2KICj6H">https://bit.ly/2KICj6H</a>	Portal para la actividad de La Noche de los Museos en consonancia con el Día Internacional de los Museos, organizado por el Patronato de Cultura.	
<b>Semana europea de la movilidad</b> <a href="https://bit.ly/3VhAWrl">https://bit.ly/3VhAWrl</a>	Portal que recoge la iniciativa de promocionar la movilidad sostenible, fomentando el desarrollo de buenas prácticas y medidas permanentes que contribuyan a crear ciudades más habitables.	
<b>Museos y mujeres</b> <a href="https://bit.ly/3TgPlvX">https://bit.ly/3TgPlvX</a>	Portal para la información de las actividades de conferencias, visitas guiadas, talleres o exposiciones que se desarrollan anualmente desde el Área de Igualdad y el Patronato de Cultura dirigidas a todo el público desde una perspectiva de género.	
<b>Música al raso</b> <a href="https://bit.ly/3TcJ0Y1">https://bit.ly/3TcJ0Y1</a>	Portal con periodicidad estival de información de las actividades musicales ofertadas por el Patronato de Cultura durante la época veraniega.	
<b>El kiosco de las letras</b> <a href="https://bit.ly/3wOLI3H">https://bit.ly/3wOLI3H</a>	El Kiosco de las Letras es un punto de encuentro, de actividades, donde leer, descansar, charlar, tomarse un café de especialidad y dejarse sorprender con las actividades y espacio en el Parque José Antonio Labordeta.	
<b>Navidad</b> <a href="https://bit.ly/3PI3GMa">https://bit.ly/3PI3GMa</a>	Portal para la información de los eventos y del programa de actividades correspondiente a las festividades navideñas.	
<b>Piscinas saludables</b> <a href="https://bit.ly/3vb2tQS">https://bit.ly/3vb2tQS</a>	Portal de información de la campaña “Piscinas saludables” para desarrollar sol sin riesgo, espacios sin humo y alcohol y actividad física y alimentación sal	



Nombre	Descripción	
<b>Rompepuertas</b> <a href="https://bit.ly/3TBj8qh">https://bit.ly/3TBj8qh</a>	Portal de un proyecto para la participación de jóvenes en los Museos municipales para generar proyectos culturales y artísticos en los mismos.	
<b>San Jorge. Día de Aragón</b> <a href="https://bit.ly/43i4uXV">https://bit.ly/43i4uXV</a>	Portal para el programa de actividades del día 23 de abril; Día de Aragón.	
<b>San Valero</b> <a href="https://bit.ly/49Q5CV8">https://bit.ly/49Q5CV8</a>	Portal para la programación de las actividades por razón de la festividad patronal de San Valero.	
<b>Semana Santa</b> <a href="https://bit.ly/3TyXh2y">https://bit.ly/3TyXh2y</a>	Portal de información de la Semana Santa zaragozana.	
<b>Todos los Santos</b> <a href="https://bit.ly/4c7sT6R">https://bit.ly/4c7sT6R</a>	Portal para la información de los servicios y actividades de los cementerios municipales para la celebración del día de Todos los Santos.	
<b>Premios Cricón</b> <a href="https://bit.ly/3PHeLYr">https://bit.ly/3PHeLYr</a>	El Premio Cricón es una iniciativa de FOMENTO LECTOR destinada a alumnado de 3º-4º ESO de centros públicos y concertados organizada por Zaragoza Cultural con la colaboración del Patronato Municipal de Educación y Bibliotecas del Ayuntamiento de Zaragoza.	
<b>Presupuestos Participativos Torrero 2023</b> <a href="https://bit.ly/3v8OcUI">https://bit.ly/3v8OcUI</a>	Asociaciones y entidades sin ánimo de lucro del Distrito, servicios municipales que desarrollen su actividad y tengan su sede en el Distrito de Torrero y vecinos y vecinas del Distrito pueden presentar sus propuestas.	

Otros portales creados durante el año son los relacionados con páginas web prensa y Ciclos culturales, etc

La estructura de la Web [zaragoza.es](http://zaragoza.es) se completa con una batería de **16 funcionalidades y portales de carácter transversal** que da servicio a todos los portales o que se incorporan a ellos para dar eficacia en la navegación de los usuarios para encontrar fácilmente los contenidos relacionados y en la gestión de los servicios que ofrecen las propias Áreas municipales:

**Agenda Zaragoza:** (<https://www.zaragoza.es/sede/servicio/cultura/>)

The screenshot displays the 'Agenda Zaragoza' interface. On the left is a calendar for February 2024 with the 23rd highlighted. The main section, 'Actividades del día 23 de febrero de 2024', lists three events: 'Técnicas de compostaje' (09:00), 'LO MEJOR DE ASAFONA 2023. Fotografía de naturaleza' (09:30), and 'Plexus, de Sylvia Pennings y José Ramón Magallón Sicilia' (10:00). To the right, there are three columns: 'Actividades' with a 'Ver más' button, 'Actualidad' with a 'Ver más' button, and 'Programas' with a 'Ver más' button, each containing small images and titles of various cultural events and programs.

La OT\_GobAbierto gestiona, elabora, revisa, supervisa y carga en la web municipal todo el contenido relacionado con la agenda cultural de la ciudad, tanto en lo relativo a las actividades y programas impulsados desde el propio consistorio, como en lo que respecta a actividades de otros espacios y agentes culturales de la ciudad. En 2023 la OT\_GobAbierto recibió **703 peticiones de otros servicios municipales relacionadas con la agenda cultural y 77 solicitudes de creación de nuevos programas.**

**Total de actividades: 7.652**

Nº Actividades	Temática
1029	Deporte
996	Otros
941	Formación
721	Ocio y Juegos
610	Artes plásticas
598	Música
490	Desarrollo personal

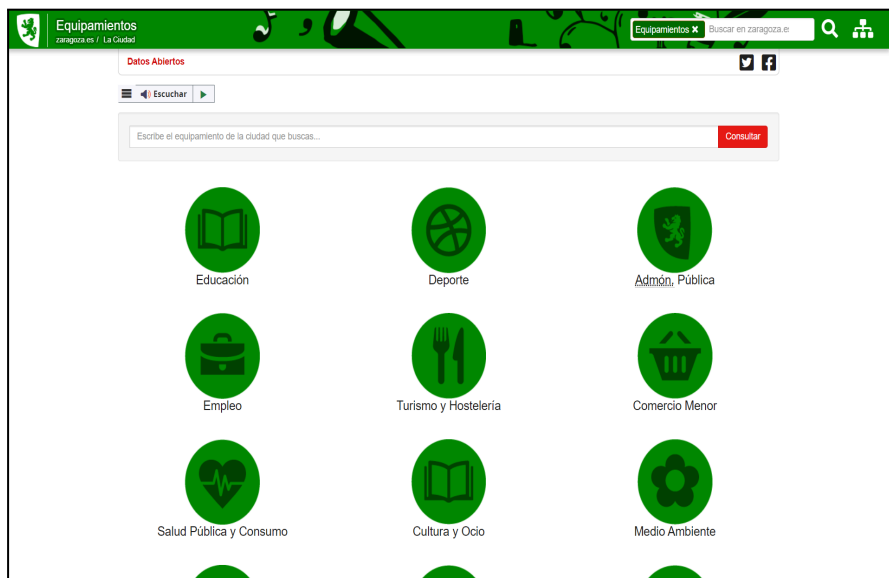
342	Visitas Turísticas
337	Teatro y Artes Escénicas
258	Exposiciones
237	Medio Ambiente y Naturaleza
222	Gastronomía
197	Cine
134	Ciencia y Tecnología
133	Actividades vacacionales
101	Imagen y sonido
82	Aire Libre y Excursiones
72	Cursos y Talleres
65	Turismo
51	Idiomas
29	Conferencias y Congresos
7	Ferias y Fiestas

La OT\_GobAbierto también se encarga de supervisar, revisar, corregir y validar las actividades y eventos que la propia ciudadanía sube a la agenda de la ciudad (particulares, grupos amateurs, salas independientes, asociaciones, ongs, fundaciones...). **En 2023 se recibieron un total de 418 solicitudes ciudadanas\*, 14,8% más que en 2022.**

Año	Solicitudes ciudadanas tramitadas
2016	863
2017	629
2018	852
2019	624
2020	335
2021	315
2022	357
<b>2023</b>	<b>418</b>

\* La consulta que se ha utilizado para obtener estos datos es: select to\_char(gcz\_fechaalta, 'YYYY'), count(\*) from actos\_datosgcz a, acto\_portal p where a.cod\_acto = p.cod\_acto and gcz\_usuarioalta is null and p.cod\_portal=1 group by to\_char(gcz\_fechaalta, 'YYYY') order by 1

**Equipamientos:** (<https://www.zaragoza.es/sede/servicio/equipamiento/>)



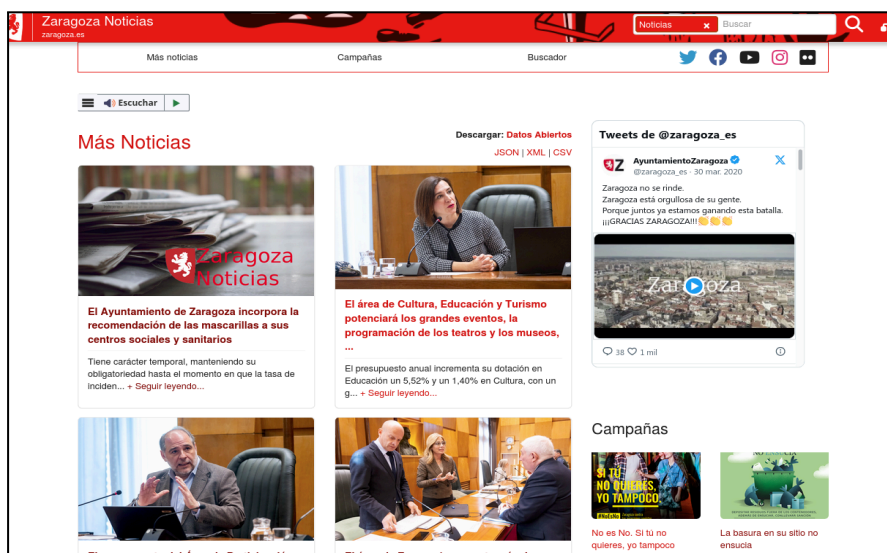
**Protección de datos:** (<https://www.zaragoza.es/sede/portal/proteccion-datos>)



**Normativa:** (<https://www.zaragoza.es/sede/servicio/normativa/>)



**Noticias:** (<https://www.zaragoza.es/sede/servicio/noticia/>)

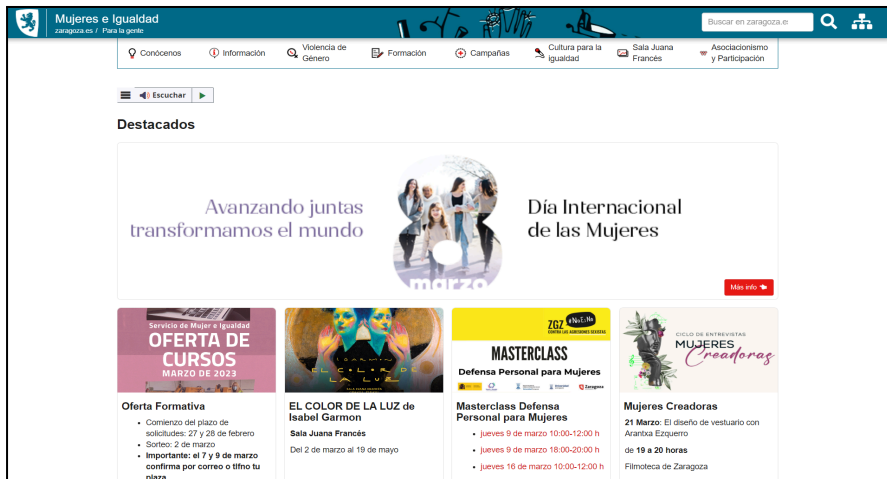


**Trámites y Servicios:** (<https://www.zaragoza.es/sede/servicio/tramite/>)

Desde todas los portales municipales puede accederse directamente a la oferta de los trámites y servicios que específicamente ofrecen. Estos trámites forman parte de un Catálogo unificado de **766 Trámites y Servicios, de ellos 398 con opción de realización telemática**, que el Ayuntamiento de Zaragoza desde todas sus Áreas pone a disposición de la ciudadanía para solicitar y facilitar el acceso a los mismos en base a la racionalización y simplificación administrativa. También contiene una relación de preguntas frecuentes, catalogadas por temática que ofrece a su vez la opción de solicitar el trámite administrativo relacionado con ellas. ([Ver Tabla 15, Indicador 3.3](#)).

Desde el Portal Corporativo se ofrece a los trabajadores y trabajadoras un formulario para notificar los procedimientos que son gestionados por cada uno de los servicios municipales con el objetivo de que sean digitalizados e incluidos en el catálogo de

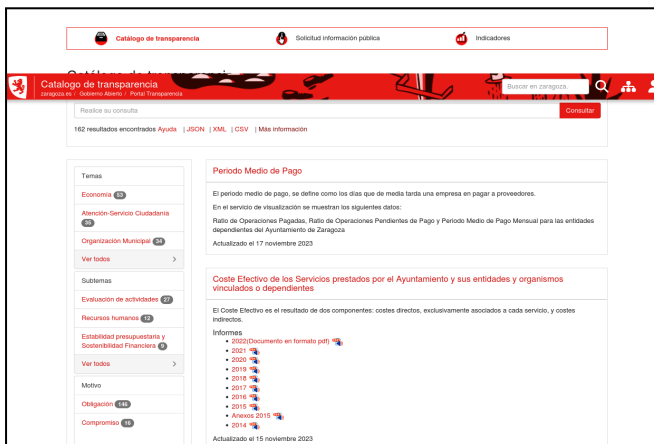
procedimientos unificados.



**Avisos:** Gestiona la sección de “Destacados” de cada uno de los portales.



**Catálogo de Transparencia:** (<https://www.zaragoza.es/sede/servicio/transparencia/list>)



## Catálogo de Datos Abiertos:

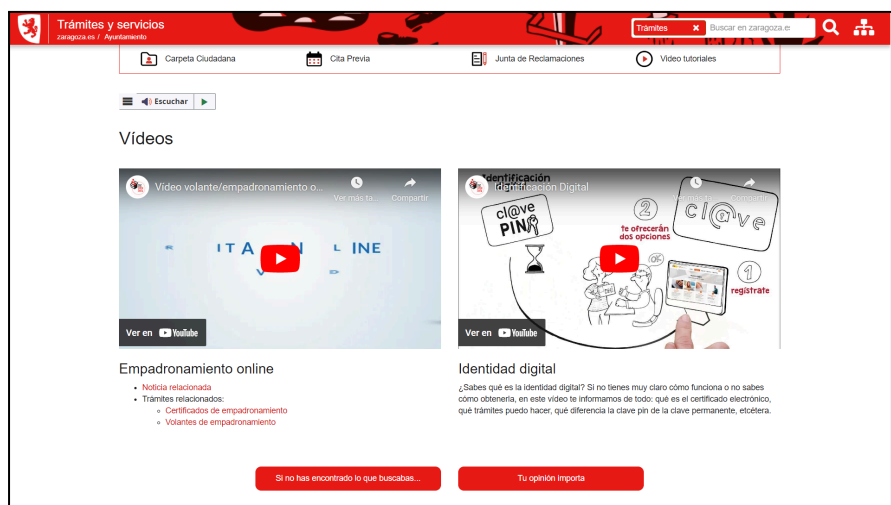
(<https://www.zaragoza.es/sede/portal/datos-abiertos/servicio/catalogo/>)

The screenshot shows the 'Datos Abiertos' (Open Data) portal for Zaragoza. The header includes the logo and navigation links. Below the header, there are buttons for 'Escuchar' and 'accede a API Zaragoza'. A search bar is present with the text 'Realice aquí su consulta en el Catálogo de Datos Abiertos'. A sidebar on the left contains 'Filtros' and 'TEMAS' (Sector Público, Cultura y Ocio, Sociedad y Bienestar). The main content area displays '213 resultados encontrados' and a search result for 'Agenda de Zaragoza' with various data format options like SPARQL, JSON, XML, CSV, etc.

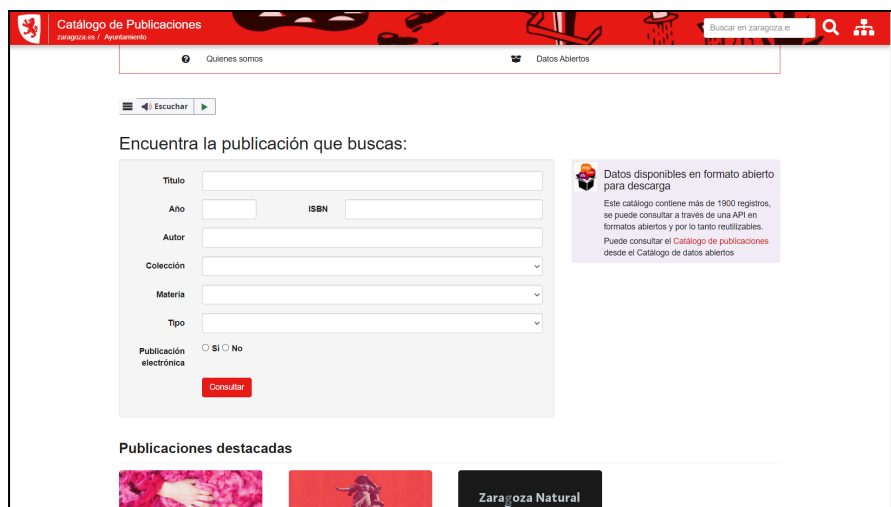
**Formularios:** Documentos en línea para inscripción de actividades, encuestas, etc..( por ejemplo: <https://www.zaragoza.es/sede/portal/participacion/encuestas/>)

The screenshot shows the 'Encuestas' (Surveys) portal. The header includes the logo and navigation links. Below the header, there are buttons for 'Escuchar' and 'Encuestas abiertas'. A red banner reads 'DECRETO: INSTRUCCIÓN SOBRE EL PROCEDIMIENTO'. The main content area features two promotional cards: one for 'ciudades amigables con las personas mayores' and another for 'Nueva web' with the hashtag #NuevaWebZgz.

**Videos:** Base de datos de videos para incorporarlos en los portales. (<https://www.zaragoza.es/sede/portal/tramites-servicios/videos>)



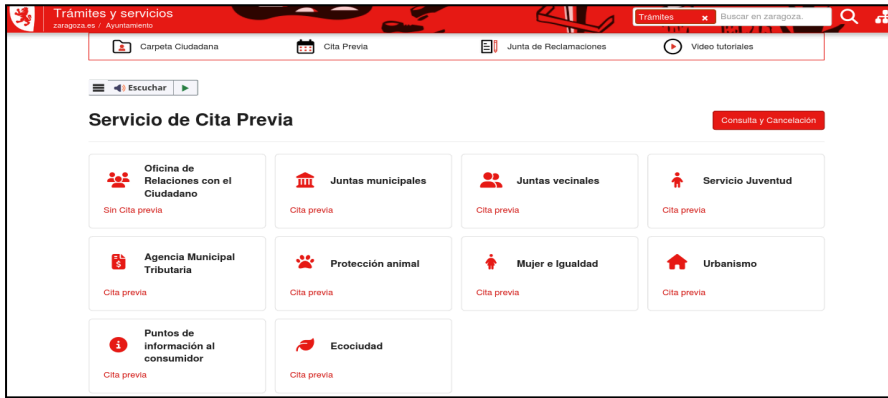
**Catálogo de publicaciones:** Repositorio de publicaciones ( libros, memorias, folletos, etc..) del Ayuntamiento de Zaragoza. Contiene un buscador, posibilidad de buscar por colecciones y una sección especial de publicaciones digitalizadas. (<https://bit.ly/4ceGxVw>)



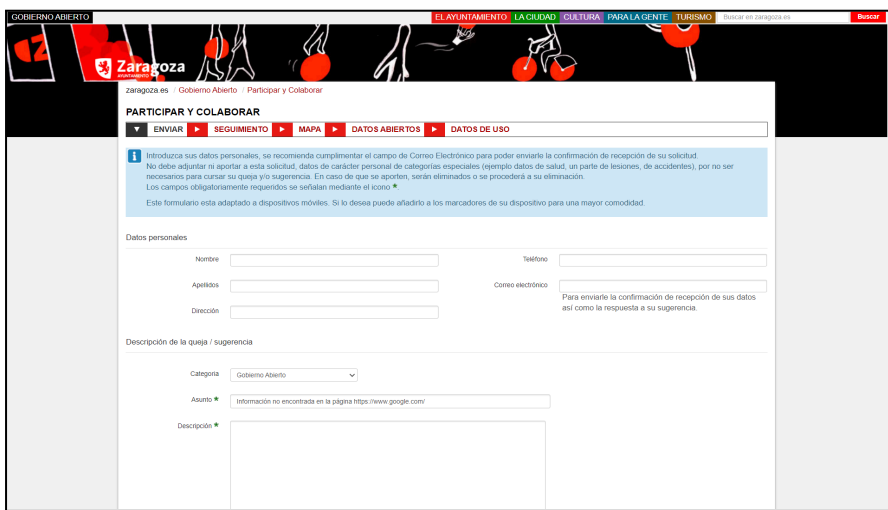
**Cita previa:** <https://bit.ly/3TAf89m>: Servicio que permite a la ciudadanía a través de la Sede Electrónica solicitar una cita para la realización de los trámites relativos a: Padrón Municipal, Consulta de Expedientes Archivados, Tarjeta Ciudadana, Consultas Jurídicas y Procedimentales relativas a expedientes en tramitación por el Servicio Patrimonio Municipal de Suelo y Expropiaciones, Información y Disciplina Urbanística, Proyectos de Edificación, etc.

Este servicio es utilizado entre otros por las juntas municipales y vecinales, servicios de Urbanismo, Servicio de Igualdad, Juventud, Protección animal, Consumidor, Ecociudad o la Oficina de Relaciones con la Ciudadanía, para gestionar las agendas de los técnicos así como los turnos y las horas de atención a los ciudadanos y ciudadanas.

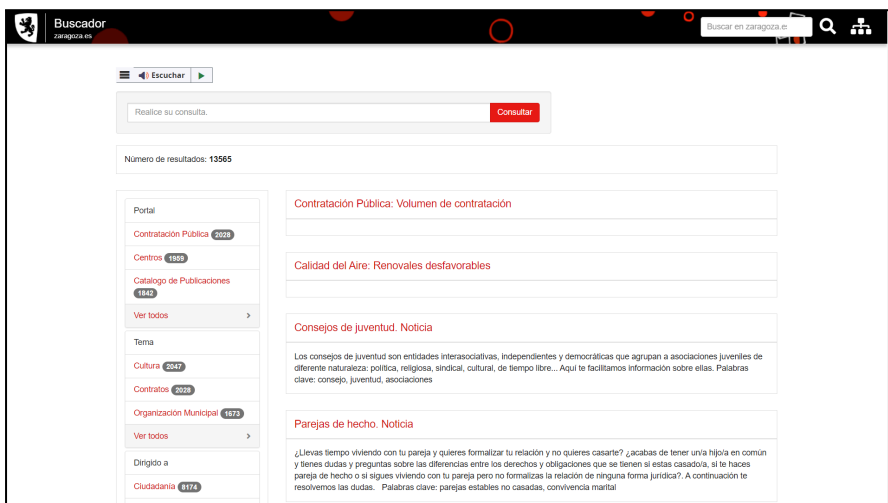




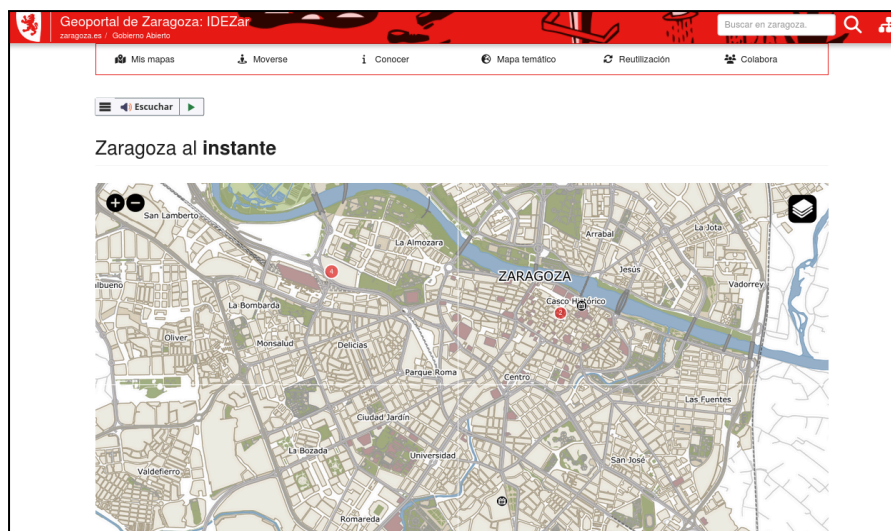
Quejas y Sugerencias: <https://bit.ly/48RgFMB>



Buscador de contenidos: <https://bit.ly/4chazbu>



## Infraestructura de datos espaciales. Geoportal IDEZar <https://bit.ly/3lCcqtz>



### 4.1.4- Procesos 2023: Desarrollos y Gestión

#### GESTIÓN DE PETICIONES:

Los distintos **Servicios municipales solicitan cambios, publicación de nuevos contenidos y publicaciones**, así como diversas actividades de mantenimiento y correcciones técnicas a través del **sistema de gestión de peticiones Redmine**. (<http://redmine.red.zaragoza.es/>).

Esta aplicación permite adjudicar cada petición, según su naturaleza y objeto, al perfil profesional más adecuado con el que cuenta la OT\_GobAbierto para su resolución.

El “cliente” o solicitante recibe respuesta automática del estado de la misma, de la persona que la está llevando a cabo y el aviso de cuando está finalizada. Permite realizar un “feedback” entre “cliente” y profesional en la misma interfaz para realizar cualquier aclaración de la solicitud o añadir alguna modificación de la misma. Permite también enviar archivos de documentos y contenidos multimedia de forma adjunta.

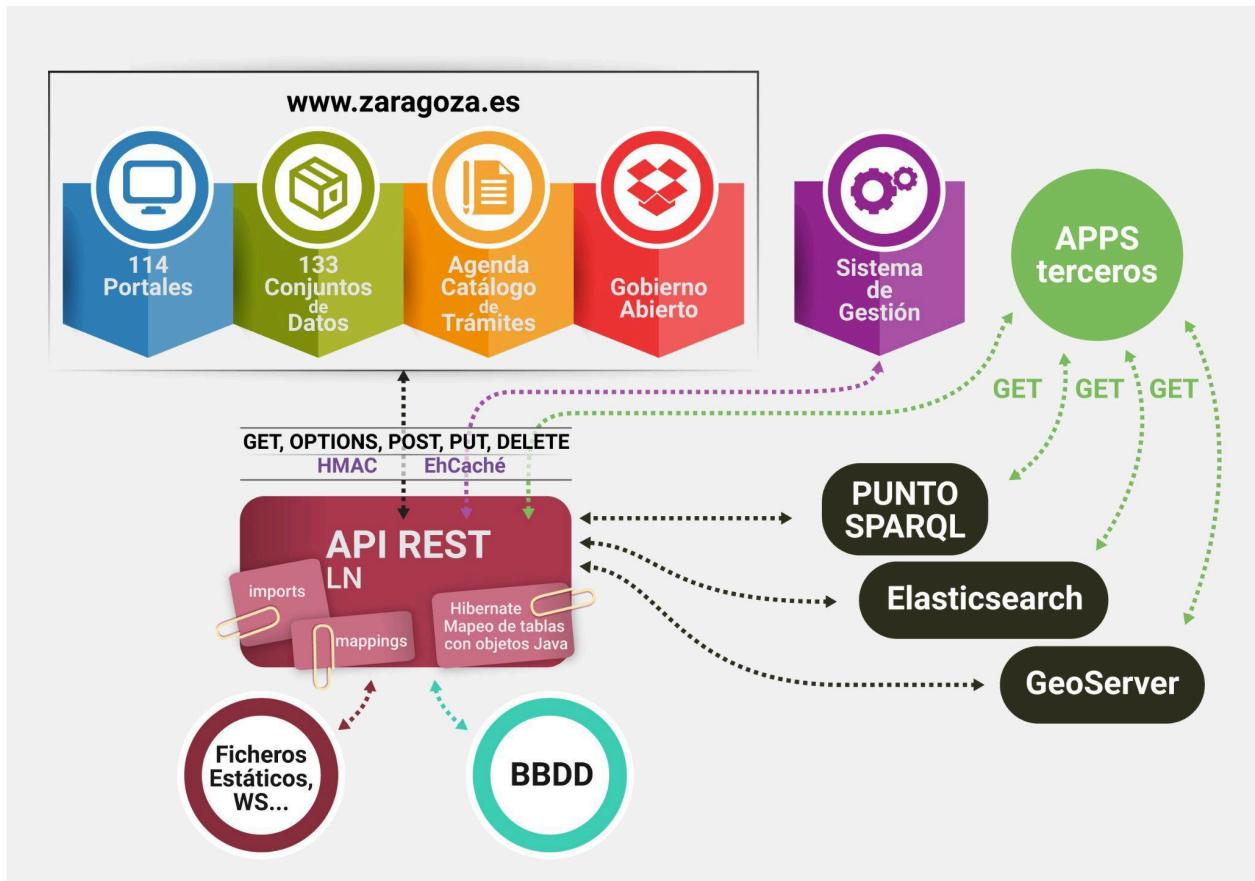
Actúa a su vez como **método de control y evaluador interno de gestión del proceso**; quedan registradas todas las peticiones realizadas, por temas, por profesional, por espacio o tipo de solicitante y contabiliza el tiempo entre la entrada de la solicitud y el de conclusión de la misma.

**Durante el año 2023 se han recibido 7.502 y resuelto 7.357 peticiones.**

## PROCESOS Y GESTIÓN TECNOLÓGICA:

Es importante destacar por su importancia y por el tiempo invertido las **actividades de carácter técnico asociadas al proceso de producción de los diferentes servicios y productos digitales**.

Además de dar el **soporte técnico para la creación, gestión y mantenimiento de los portales y páginas de la Sede electrónica**, desde la OT\_GobAbierto se implementan y se realiza el mantenimiento de diferentes sistemas técnicos que sirven de soporte básico para todas las actividades de la Sede Electrónica, para la autogestión de las Unidades municipales y para dar los servicios a la ciudadanía.



- **Soporte Técnico a los Servicios de Visualización:** La visualización de datos es el proceso de utilizar elementos visuales como gráficos, mapas u otros tipo de imágenes para representar datos. De esta manera, se trasladan datos complejos, de alto volumen o numéricos a una representación visual más fácil de procesar y comprender. Las herramientas de visualización de datos mejoran y automatizan el proceso de comunicación visual para lograr mayor accesibilidad y transparencia. Los más destacados de la Sede Electrónica que podemos enunciar son:

- [Catálogo Datos Abiertos](#)
- [Catálogo de Publicación municipales](#)
- [Servicio de abastecimiento de agua. Potabilizadora](#)
- [Servicio de adopción de Mascotas](#)

- [Servicio de Cita previa](#)
- [Servicio de Control de la Calidad del Agua \(Portal de Transparencia\)](#)
- [Servicio de Criterios interpretativos de urbanismo](#)
- [Servicio de índice de Calidad del Aire](#)
- [Servicio de Información Polen](#)
- [Servicio de Tablón de Edictos con buscador](#)
- [Servicio de visualización de Distritos](#)
- [Servicio de visualización del Organigrama](#)
- [Servicio de visualización Farmacias](#)
- [Servicio de visualización geográfica Antenas Telefonía](#)
- [Servicio de Tiempos de Recorrido \(Portal de Transparencia\)](#)
- [IDEAZgz](#)
- [Agenda Institucional](#)
- [Contratación pública](#)
- [Guía de especies arbórea](#)
- [Servicios de visualización del Portal de Transparencia \(Ejemplo:Organigrama Municipal\)](#)

● **Soportes Técnicos de los Servicios facetados de búsqueda:**

- [Buscador de edificios histórico-artísticos](#)
- [Buscador de la sede electrónica](#)
- [Buscador y servicio de mapa Locales Vacíos](#)
- [Buscador de Aplicaciones para móviles](#)
- [Buscador de Arte Público](#)
- [Buscador Alojamientos](#)
- [Buscador Bienes - Inmuebles \(Portal de transparencia\)](#)
- [Buscador clavo-topográfico](#)
- [Buscador de actividades culturales](#)
- [Buscador de Artistas-creadores](#)
- [Buscador de asociaciones/entidades ciudadanas](#)
- [Buscador de Ayudas y subvenciones \(Portal de Transparencia\)](#)
- [Buscador de Convenios](#)
- [Buscador de cuaderno-jurisprudencia en urbanismo](#)
- [Buscador de Monumentos](#)
- [Buscador de Normativa municipal](#)
- [Buscador de Restaurantes](#)
- [Buscador de Zaragoza Noticias](#)
- [Buscador del catálogo de Trámites y servicios](#)
- [Buscador del Inventario de Vehículos municipales \(Portal de Transparencia\)](#)
- [Buscador del Patrimonio Cultural municipal](#)
- [Buscador Equipamientos Zgz](#)

- **Soportes técnicos de Servicios de Gestión:**
  - [Sistema de Gestión de Contenidos de Zaragoza.es y Portal corporativo \(acreditado por AENOR\)](#)
  - [Catálogo Datos Abiertos](#)
  - [Catálogo de Publicaciones Municipales](#)
  - [Cuadro de mando de datos contenidos disponibles en la Sede electrónica](#)
  - [Servicio de abastecimiento de agua. Potabilizadora](#)
  - [Servicio de adopción de Mascotas](#)
  - [Servicio de Cita previa](#)
  - [Servicio de Control de la Calidad del Agua \(Portal de Transparencia\)](#)
  - [Servicio de Criterios interpretativos de urbanismo](#)
  - [Servicio de datos de uso de la Sede electrónica \(API Google\)](#)
  - [Servicio de Gestión del Portal de Transparencia](#)
  - [Servicio de índice de Calidad del Aire](#)
  - [Servicio de Información Polen](#)
  - [Servicio de Punto Sparql del portal de datos abiertos](#)
  - [Servicio de Quejas y Sugerencias](#)
  - [Servicio de solicitud de información pública](#)
  - [Servicio generador de formularios](#)
  - [Servicio Premios y Concursos](#)
  - [Servicios de Vídeos con buscador](#)
  - [IDEAZgz](#)
  - [Sistema de Gestión de la Agenda Institucional](#)
  - [Sistema de Gestión de permisos para los gestores de contenidos](#)
  - [Sistema de Gestión identificación de los ciudadanos y ciudadanas a la Zona personal](#)
  - [Sistema de gestión/identificación de reutilizadores](#)

Además de estos sistemas tecnológicos para consumo propio y para dar servicio a la ciudadanía en el uso de la Sede Electrónica, se ha realizado un trabajo de **adaptación de algunos de ellos para dotar de autonomía a las distintas Unidades municipales**; ya que les permiten introducir parte de sus contenidos de forma directa en sus propios portales.

El trabajo de adaptación en la **implementación de estos sistemas se ha basado en dar una herramienta accesible y de fácil uso, amoldable y flexible a sus necesidades, con una interfaz intuitiva que permite manejo de las mismas con conocimientos informáticos a nivel de usuario.**

Con mayor o menor grado de descentralización, se pueden enumerar los siguientes:

- Gestión de noticias: les permite la carga de noticias en sus propios portales.
- Gestión de vídeos: les permite la carga de videos en sus propios portales

- Gestión de arte público: permite la gestión de las piezas que componen el catálogo de arte en la vía pública.
- Sistema de quejas y sugerencias: les permite dar respuesta al ciudadano desde el respectivo servicio.
- Servicio de cita previa: Gestionan las citas que se les solicitan
- Gestión de avisos: les permiten cargar anuncios destacados en sus portales
- Gestión de agenda de actividades: les permiten cargar actividades que ofertan en sus agendas
- Protección animal: Cargan la Información para la adopción de animales.
- Centros cívicos: Gestión del sistema de solicitud y reserva de espacios.
- Voluntariado: Gestionan la Información y base de datos del voluntariado
- Gestión de formularios: Les permite conocer y editar los resultados de sus formularios
- El Bosque de los zaragozanos: Les permite el acceso a cambios de la información de entidades colaboradoras
- Gestión de contenidos: (Para los portales de [Bomberos](#) y [Zaragoza Turismo](#))
- Gestión de inscripciones: Les permite llevar la gestión directa de las inscripciones a actividades.
- Gestión de equipamientos: (Para el portal de [Educación](#))
- Oferta de empleo: Para el Servicio de Gestión de RR.HH.
- Restaurantes, Alojamientos y Monumentos: Para [Zaragoza Turismo](#)
- Clavos topográficos: Para [Urbanismo](#)
- Conocer y explorar: Herramienta para la creación de mapas, indicadores y cuadros de mando.

Toda esta plataforma tecnológica requiere de un **constante mantenimiento a cargo de la OT\_GobAbierto**, que se desarrolla en sus tres vertientes:

- **Mantenimiento correctivo:** aunque los servicios y contenidos de la Sede Electrónica hayan pasado todos los controles de calidad establecidos antes de ser publicados, durante su utilización pueden detectarse no conformidades que deberán ser corregidas.
- **Mantenimiento adaptativo:** referido a los cambios que se producen en la Sede Electrónica como consecuencia de la adaptación al entorno (cambios tecnológicos y organizativos o funcionales). Por ejemplo; las adecuaciones que han sufrido algunos de los sistemas de gestión de la OT\_GobAbierto para su completa adecuación al teletrabajo, se recogen en este tipo de actividad de mantenimiento.
- **Mantenimiento perfectivo:** supone la incorporación de mejoras en los servicios y contenidos publicados, lo que dará lugar a nuevas versiones más completas que consecuentemente deberán ir acompañadas de una nueva versión de las instrucciones de trabajo afectadas por los cambios introducidos. Si las modificaciones son importantes puede ser necesaria la elaboración de nuevas. Este tipo de mantenimiento está relacionado con las recomendaciones y nuevas posibilidades recibidas por parte de los ciudadanos y que mejoran la calidad de los servicios.

Otras **actuaciones destacables realizadas “ad hoc” en el 2023** han sido:

❖ **En los Sistemas de Gestión:**

- Actualización de herramientas de gestión en Centros Cívicos y Noticias para permitir mayor descentralización de sus contenidos.
- Creación de un módulo transversal en la gestión de adjuntos a contenidos que permite cargar de manera fácil y directa los documentos, vídeos y galerías de imágenes que se quieren publicar.

❖ **En la plataforma IDEAZARAGOZA:** en la plataforma de participación [IdeaZaragoza](#).

- ❖ **Nueva aplicación móvil “CONECTA ZARAGOZA”:** Estudio del diseño y análisis de los diferentes servicios de la sede electrónica para su utilización en la futura aplicación móvil Conecta Zaragoza, así como nuevas funcionalidades propias de los dispositivos móviles, entre las que destacan:
- Envío de notificaciones (de mensajes)
  - Personalización de contenidos mostrados en la aplicación
  - Geolocalización para la inserción de Quejas y/o Sugerencias

❖ **Actividades para mejorar el resultado de las búsquedas y el posicionamiento de los servicios que ofrece zaragoza.es en los buscadores:**

- Mantenimiento de la tecnología ElasticSearch, con el objetivo de mejorar los resultados del buscador.
- Herramienta de seguimiento de control de calidad de portales y servicios: que permite un proceso de indización de la sede electrónica para detectar errores de rastreo y solucionar problemas de contenidos no disponibles, etiquetado incorrecto, enlaces erróneos, páginas que tardan responder o títulos/descripciones/palabras clave repetidas en los contenidos con el objetivo de mejorar el posicionamiento en buscadores de la sede electrónica.

❖ **Migraciones de antiguos portales y actualización de la arquitectura de información** con el objetivo de mejorar su usabilidad, visualización a través de dispositivos móviles, en este proceso se redirigen los contenidos antiguos a su equivalente en el nuevo portal para evitar que la ciudadanía al utilizar herramientas de búsqueda reciba páginas de error.

## **GESTIÓN ECONÓMICA- ADMINISTRATIVA:**

Dada la heterogénea naturaleza de las actividades que la OT\_GobAbierto desarrolla, creemos necesario destacar el **volumen de trabajo de gestión económica-administrativa que se realiza y del que dependen en gran medida el desarrollo y ejecución del resto de procesos.**

La gran mayoría de estas tareas que se llevan a cabo cuentan con el **soporte de una infraestructura tecnológica** enumerada en el [apartado 1.5.1](#) y sobre la que **se ejecutan desarrollos y trabajos de mantenimiento por parte del personal técnico de la propia Oficina en colaboración con el Servicio de Redes y Sistemas.**

A modo enunciativo, no exhaustivo, podemos destacar las siguientes tareas de naturaleza económica-administrativa que se han llevado a cabo **durante el año 2023 para más de 34 expedientes distintos gestionados, 26 expedientes iniciados por la oficina y 72 facturas tramitadas:**

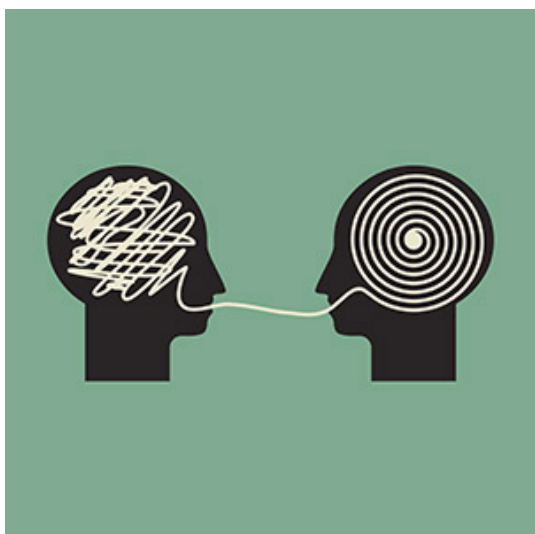
- **Gestión Económica de la Oficina:** Control de Partidas presupuestarias, Control y gestión del Presupuesto, elaboración y tramitación de Documentos Contables, Gestión de Proveedores.  
Soporte tecnológico: Aplicación de “Gestión Presupuestaria”
- **Gestión de las Facturas de la Oficina:** Control y tramitación de las facturas.  
Soporte tecnológico: Aplicación de “Registro Contable de Facturas (RCF)”
- **Control del estado de tramitación y del trabajo pendiente del gestor de las dos actuaciones anteriores.**



Soporte tecnológico: Aplicación de “Gestión Electrónica Presupuestaria (GEP)”

- Seguimiento de la contabilización de los documentos contables.  
Soporte tecnológico: Aplicación de “Aplicaciones Económicas”
- Inicio, tramitación y finalización de Contratos Menores.  
Soporte tecnológico: Aplicación de “Tramit@”
- Inicio y tramitación de Expedientes: Gestión, Seguimiento, Archivo, Notificaciones electrónicas  
Soporte tecnológico: Aplicación “SEAv2.0”
- Entrada de Expedientes  
Soporte tecnológico: Aplicación de “Registro Electrónico”.
- Firma electrónica de documentación administrativa  
Soporte tecnológico: Aplicación “Portafirmas”.
- Elaboración y control de Resoluciones  
Soporte tecnológico: Aplicaciones de “Resoluciones Electrónicas de Expediente Papel” y “Libros de Acuerdos y Resoluciones”.
- Traslado de documentos  
Soporte tecnológico: Aplicación “SIC”.
- Tramitación de horas extraordinarias de la Oficina  
Soporte tecnológico: “Catálogo de procedimientos de la Intranet municipal”
- Informes y oficios para la tramitación de Contratos Plurianuales, Gestión presupuestaria Proyectos Europeos, Cátedras, Comisiones de Servicios

## CALIDAD: ACCESIBILIDAD DE LA SEDE ELECTRÓNICA



La Sede electrónica de OT\_GobAbierto , como se ha comentado en el [apartado 1.5.2](#), cuenta desde 2007, sin interrupciones, con la certificación AENOR de sitios web accesibles.

El sistema de gestión de accesibilidad implementado se basa en los estándares de conformidad de la norma UNE-EN 301549, la cual desarrolla los requisitos funcionales de accesibilidad aplicables a los productos y servicios que incorporan TIC, junto con una descripción de los procedimientos de prueba y la metodología de evaluación para cada requisito de accesibilidad.

La accesibilidad de la Sede Electrónica , con la generación de Servicios fáciles , consistirá en adaptar la descripción de los trámites y servicios a la lectura fácil siguiendo las directrices internacionales existentes.

Ello se debe al sistema de gestión de accesibilidad implementado que se basa en los estándares de conformidad de la norma UNE-EN 301549, la cual desarrolla los requisitos funcionales de accesibilidad aplicables a los productos y servicios que incorporan TIC, junto con una descripción de los procedimientos de prueba y la metodología de evaluación para cada requisito de accesibilidad.

El sistema de gestión de calidad está dotado de instrucciones y procedimientos normalizados de trabajo, elaborados, actualizados y verificados por la propia OT\_GobAbierto y persigue la conformidad de los requisitos y pautas de accesibilidad para productos y servicios TIC de las las WCAG 2.1 del World Wide Web Consortium (W3C) y el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público en trasposición de la Directiva (UE) 2016/2102 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de octubre de 2016 y la [Decisión de Ejecución \(UE\) 2021/1339](#) , que armoniza la norma aplicable a los sitios web,

La gestión de la calidad **durante el año 2023** se ha basado en las siguientes actividades:

### **Actividades de mantenimiento, cumplimiento y verificación de los estándares de accesibilidad:**

- Elaboración de documentación asociada (Instrucciones y procedimientos de trabajo estándar) para la obtención de los niveles de accesibilidad AA y AAA.
- Evaluación y verificación de las pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG) de la Iniciativa de Accesibilidad Web (WAI) y el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.

- Ampliación de los parámetros a medir en el registro Control de Calidad de Portales y Servicios que conforman la sede electrónica (indexación en los buscadores, metadatos, etc.).
- Registro anual de todos los servicios que ofrece la Sede Electrónica y que forma parte de la documentación validada por AENOR.
- Implementación de una herramienta de Análisis Automático de la Accesibilidad Web de la Sede Electrónica.(Tawdis y WebMaster Tools de Google)
- Uso desde los servidores municipales de la herramienta TAW para el análisis y la medición de la accesibilidad (WCAG 2.1).
- Actualización de la [Declaración de Accesibilidad de la Sede Electrónica](#)
- Elaboración de diferentes informes sobre el cumplimiento de la accesibilidad de la sede electrónica que se enviarán al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, a través del Observatorio de Accesibilidad Web cuando nos sean solicitados
- Publicación en lenguaje claro de la [Ordenanza sobre transparencia y libre acceso a la información](#) en junio de 2023.
- Publicación en lenguaje fácil de la [Ordenanza de Accesibilidad del Municipio de Zaragoza](#) en diciembre de 2023.
- Implementación de servicios de voz en todos los servicios y contenidos de la Sede Electrónica (Herramienta [ReadSpeaker](#)). Y actualización de Trámites y Servicios en lenguaje claro.

**Actualización de la Guía de estilo por un Sistema de diseño ( [www.zaragoza.es](http://www.zaragoza.es)), <http://bit.ly/guia-estilo-sede>.**

La guía de estilo de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Zaragoza, se centra, en la actualidad, en los aspectos técnicos y visuales de la publicación de contenidos y servicios, el uso correcto del lenguaje, la gramática, la puntuación, la ortografía, y la estética.

Se está trabajando en el cambio de una Guía de estilo en un Sistema de diseño, proyecto más ambicioso , como forma de asignar criterios homogéneos y consistentes en la gestión de la Sede Electrónica. Tener un sistema de diseño es más que una forma de recoger normas y patrones básicos que relacionan el diseño, la accesibilidad y el uso. Implica tener una imagen institucional corporativa, garantizar el acceso a contenidos y servicios a todas las personas usuarias y una forma de comunicación y participación en los intereses municipales.

Además se han llevado a cabo **actividades formativas con el personal** de la oficina para explicar y solucionar dudas respecto a la implementación de la misma. ([Indicadores de Accesibilidad](#)).

## Aplicación : CONECTA ZARAGOZA

El año 2022 se realizó el estudio del diseño y análisis de los diferentes servicios de la sede electrónica para su utilización en la aplicación móvil Conecta Zaragoza. Y ya en 2023 se ha desarrollado e implantado:

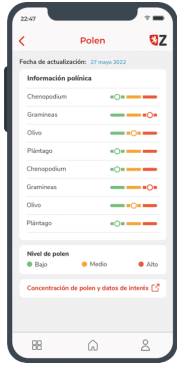
[\(https://www.zaragoza.es/sede/portal/conecta-zgz/\)](https://www.zaragoza.es/sede/portal/conecta-zgz/)



Cuenta con los siguientes apartados:

	<p>Este módulo permite estar al tanto de todas las noticias actualizadas en tiempo real de la ciudad.</p> <p>Dentro de este área se pueden ver todas las noticias del Ayuntamiento ordenadas por fecha.</p> <p>Y si interesa alguna noticia se podrán guardar en “Mi perfil”.</p>
	<p>Clasificadas en :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Actividades destacadas</li><li>Programas destacados</li><li>Próximas actividades</li></ul> <p>Aprovechando la clasificación de la Agenda Cultural va a permitir configurar los intereses del ciudadano /a en base a la temática de las actividades.</p>

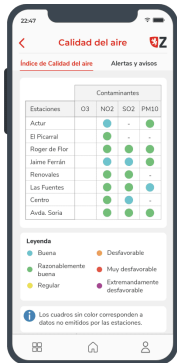
## Polen



Cuenta con un módulo especialmente diseñado para mantenerte informado sobre el estado de los **alérgenos** en Zaragoza.

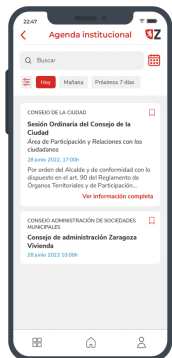
Se puede ver un listado claro, ordenado y su nivel actualizado diariamente de lunes a viernes.

## Calidad del aire



La información de la calidad del aire está dividida por estaciones de recogida de datos y por contaminantes, para que se pueda tener una idea clara de la situación.

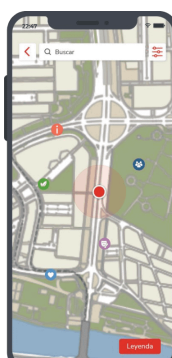
## Agenda institucional



Permite ver y revisar los eventos programados por diferentes instituciones y servicios públicos de la ciudad.

Cada actividad programada tiene una tarjeta informativa por fecha de la actividad. En ella, se puede ver la información básica de la actividad, título, información del área, fecha y hora, y una breve descripción.



## Equipamientos

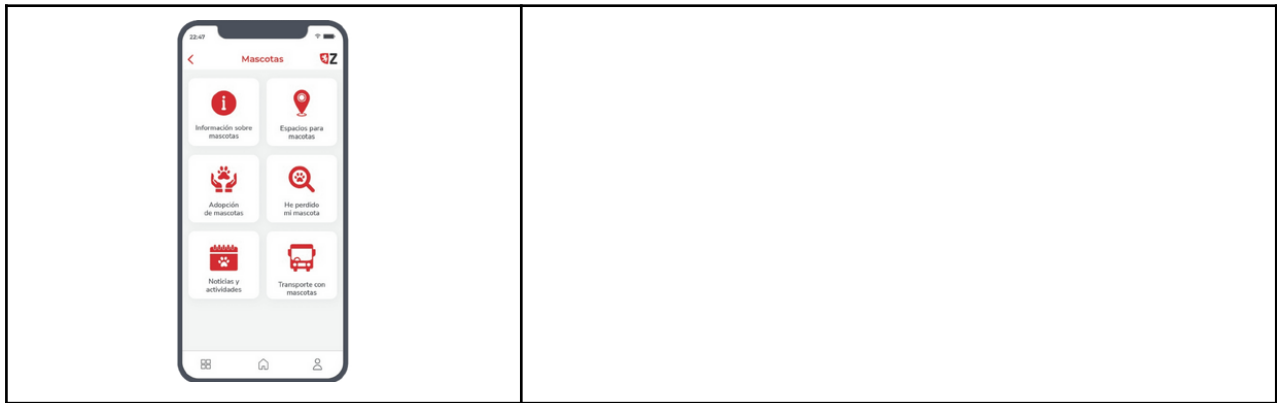


El módulo de Equipamientos ofrece un mapa interactivo que se muestra a pantalla completa al acceder a dicho módulo. Este mapa incluye un pin que muestra la geolocalización en tiempo real, lo que permitirá tener una idea clara de la ubicación del usuario /a en relación a los equipamientos.

Además, se puede realizar búsquedas de los servicios o elementos que desee visualizar en

	<p>el mapa. Estos se marcarán en pantalla con pines de diferentes colores según su tipología.</p>
<p><b>Incidencias en vía pública</b></p> 	<p>El módulo Incidencias en la vía pública permite ver y localizar incidencias en el mapa de la ciudad.</p> <p>Se pueden visualizar en un mapa interactivo de la ciudad para tener una idea clara de su ubicación.</p> <p>Y ver en tiempo real dónde se encuentra el ciudadano/a en el mapa, gracias al pin que señala la geolocalización y buscar cualquier servicio o elemento que se desee en el mapa y verlo marcado con diferentes iconos de colores.</p>
<p><b>Quejas y sugerencias</b></p> 	<p>Se puede hacer fácilmente con el servicio Quejas y Sugerencias.</p> <p>Permite visualizar reportes de otros usuarios, crear uno nuevo y monitorear el estado de tus reportes.</p>
<p><b>Trámites y servicios</b></p> 	<p><b>Trámites en plazo</b></p> <p>Es un módulo en el que se puede ver un listado de los trámites destacados y con plazo de vencimiento en la ciudad de Zaragoza . Y se podrá ver una vista previa de todos los trámites que están en plazo en el momento en que se consulte.</p> <p>Cada trámite incluirá el título completo y la fecha de finalización del plazo.</p> <p><b>Trámites destacados</b></p> <p>Se puede ver una vista previa de los trámites más populares según el Ayuntamiento de Zaragoza.</p> <p>Todos los trámites pueden ser guardados en</p>

	<p><b>“Mi perfil”.</b></p>
<p><b>Cita previa</b></p> 	<p>El sistema de Cita Previa es una herramienta altamente conveniente para la ciudadanía que desea gestionar sus citas con la administración pública de manera rápida y sencilla.</p> <p>Con este sistema, se pueden fácilmente modificar, cancelar o manejar las citas previamente solicitadas por el usuario/a.</p> <p>En la página principal, se encuentran tarjetas para cada servicio ofrecido. Al hacer clic en cualquiera de ellas, se accede a las opciones específicas disponibles para ese servicio. Se pueden explorar las entidades involucradas en el servicio, los horarios de atención y otra información relevante e interesante .</p>
<p><b>Idea Zaragoza</b></p> 	<p>En IdeaZaragoza, se puede participar en los retos para contribuir a la ciudad.</p> <p>Permite guardar todos los retos que que interesen en la sección "Mi perfil".</p>
<p><b>Mascotas</b></p>	<p>Este módulo ha sido diseñado para satisfacer las necesidades de todos aquellos zaragozanos/as con mascotas en la familia.</p> <p>Destacan servicios como Adopción antes que compra, ¡He perdido a mi mascota!, Espacios para mascotas y Transporte con mascotas.</p>



## 4.2 Gobierno Abierto en el 2023: Transparencia, Datos abiertos y Procesos de Participación

Otro de los procesos que también desarrolla la OT\_GobAbierto es el Gobierno Abierto como forma de gobernanza de una **Administración municipal más transparente, colaborativa y participativa en los asuntos públicos y con una rendición de cuentas más clara.**

Como pilares que sustentan esta gobernanza se describen con mayor detalle los procesos y procedimientos **llevados a cabo en el año 2023** en relación con:

### 4.2.1.- Procesos de Participación y Colaboración Ciudadana

<https://www.zaragoza.es/sede/portal/participacion/>

Entendemos por **Procesos Participativos** las acciones, técnicas, dinámicas, herramientas, instrumentos o procedimientos de democracia directa o deliberativa que posibilitan el ejercicio de los derechos vecinales de participación y, en particular, la influencia de la ciudadanía en la toma de decisiones relativas a las políticas públicas.

La participación ciudadana debe **combinar espacios de participación presencial y digital** y debe estar bien planificada para evitar que no sólo participen algunos grupos de personas y que esta participación no se traduzca en cambios reales.

La plataforma de participación de la OT\_GobAbierto es [IdeaZaragoza](#); con una metodología de Diseño de Servicios, (“Service Design Thinking”). Es una plataforma, interactiva, online, versátil, escalable, interoperable y sostenible que permite el lanzamiento y gestión de distintos tipos de procesos participativos; desde los más sencillos como las encuestas, hasta otros más complejos de ideación colaborativa ciudadana.

Durante este año 2023 se han gestionado desde la plataforma [IdeaZaragoza](#) diversos procesos de participación; **9 procesos de encuesta/debate/opinión y 5 Consultas públicas previas a la elaboración de ordenanzas y reglamentos**, lo que hace un total de **14 procesos de gestión digital**:



## Candidatura Zaragoza Capital Europea del Deporte 2026

Dirección/acceso

<https://www.zaragoza.es/sede/servicio/ideazgz/38>

Descripción

Zaragoza quiere ser la Capital europea del Deporte 2026, y para preparar una mejor candidatura se diseñó un proceso participativo recogiendo las aportaciones de la ciudadanía.



## Ayúdanos a mejorar Idea Zaragoza

Dirección/acceso

<https://www.zaragoza.es/sede/servicio/ideazgz/39>

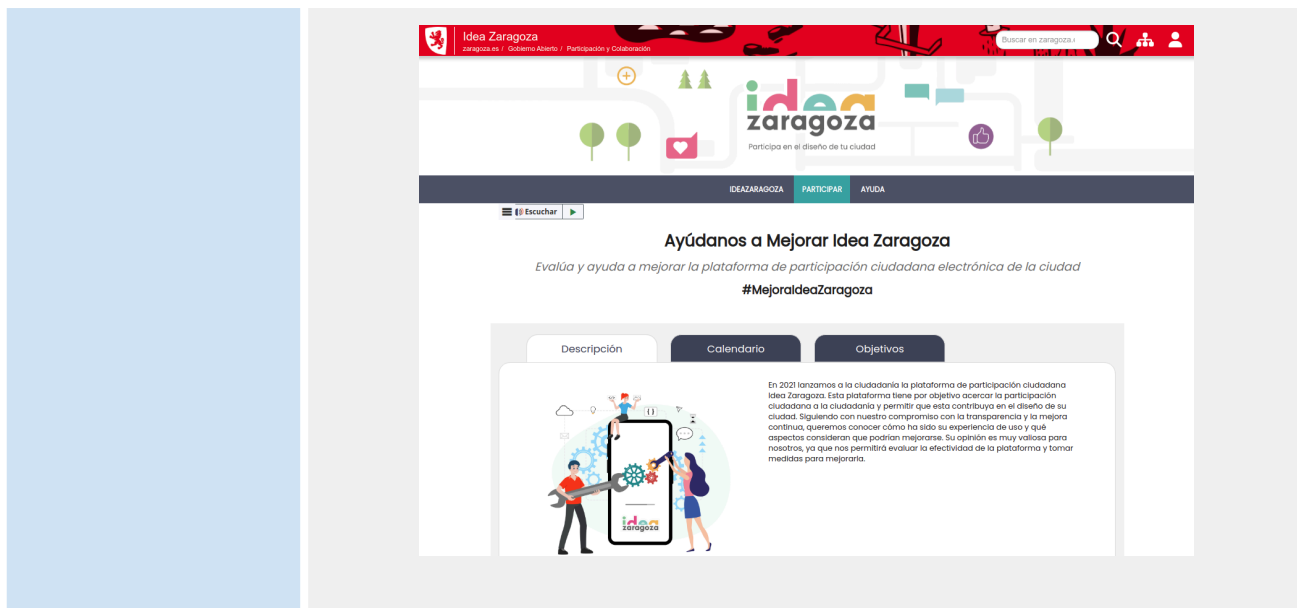
Descripción

En 2021 se puso en funcionamiento la plataforma de participación ciudadana **Idea Zaragoza**. Esta plataforma tiene por objetivo acercar la participación ciudadana a la ciudadanía y permitir que esta contribuya en el diseño de su ciudad.

Para cumplir con este objetivo es importante garantizar que esta herramienta tecnológica sea efectiva y accesible para todos.

En 2023 se lanza un proceso participativo para conocer cómo ha sido la experiencia de uso y qué aspectos se consideran mejorables.

Se pretende evaluar la efectividad, usabilidad, funcionalidades y accesibilidad de la plataforma para asegurarnos de que se adapta a las necesidades de todos los usuarios y recoger ideas que permitan tomar medidas para mejorarla.



## Consulta Ciudadana Pregón Fiestas del Pilar 2023

<b>Dirección/acceso</b>	<a href="https://www.zaragoza.es/sede/servicio/ideazgz/41">https://www.zaragoza.es/sede/servicio/ideazgz/41</a>
<b>Descripción</b>	<p>Durante la celebración de las Fiestas del Pilar 2022, se introdujo el canto S'ha feito de nuey con motivo de la elección de la Jota como pregonera de las Fiestas. Dada la excelente acogida que tuvo la citada iniciativa, se plantea la posibilidad de incorporarla a partir de ahora, con carácter definitivo, en el acto del Pregón de las Fiestas del Pilar, precediendo al Canto a la libertad.</p> <p>Para conocer la opinión de la ciudadanía se plantea una consulta ciudadana.</p>

## Plan Municipal para una Ciudadanía Diversa e Intercultural

Dirección/acceso

<https://www.zaragoza.es/sede/servicio/ideaazgz/43>

Descripción

Zaragoza contó con un I Plan Municipal de Integración y Convivencia Intercultural 2006-2009 y continuó la labor iniciada con la aprobación, por el Excmo. Ayuntamiento Pleno el 25 de marzo de 2019, del **Plan Municipal para una Ciudadanía Diversa e Intercultural 2019-2022**, que está en fase de evaluación.

Con este proceso participativo el Ayuntamiento de Zaragoza pretende conocer la opinión de la ciudadanía sobre la realidad migratoria en la Ciudad y como ésta es percibida.



## Estrategia Joven Zaragoza

Dirección/acceso

<https://www.zaragoza.es/sede/servicio/ideaazgz/44>

Descripción

El Ayuntamiento de Zaragoza Joven promueve un proceso participativo amplio en varias fases para la implementación de la Estrategia Joven 2030 en aras a la construcción de un nuevo modelo de oferta y servicios donde la participación y la opinión de los jóvenes sea la protagonista.

En la primera fase se desarrolla un proceso participativo para recoger la valoración global de la ciudadanía, y especialmente de los jóvenes, de los servicios municipales dirigidos a la población joven a través de la plataforma Idea Zaragoza.

**Idea Zaragoza**  
zaragoza.es / Gobierno Abierto / Participación y Colaboración

IDEAZARAGOZA PARTICIPAR AYUDA

Escuchar

### Ayúdanos a construir Zaragoza Joven. Tu opinión vale oro

Queremos mejorar nuestras actividades y programas.  
Participa y si tienes entre 14 y 30 años entrarás en el sorteo de dos PlayStation 5, dos iPad 2022 wifi (10ª Gen) y dos patinetes Xiaomi Mi Electric Scooter 3.  
¡Forma parte del cambio!  
#mejoraZaragozaJoven

Descripción Calendario Más información

**Tu opinión vale oro**  
iPads Patinetes PS5

¡Ayúdanos a mejorar las actividades y programas de Zaragoza Joven! Tu opinión es muy valiosa para nosotros, ¿nos ayudas a iniciar este camino juntos?  
Rellena el cuestionario y si tienes entre 14 y 30 años y resides o estudias en Zaragoza, entrarás en el sorteo de dos PlayStation 5, dos iPad 2022 wifi (10ª Gen) y dos patinetes Xiaomi Mi Electric Scooter 3.  
Para poder participar es necesario ser mayor de 14 años y estar dado de alta en la Plataforma de Gobierno Abierto.

## Laboratorio CIBICO. Ciudad Biblioteca COmunidad

**Dirección/acceso**

<https://www.zaragoza.es/sede/servicio/ideazgz/45>

**Descripción**

CIBICO es un proceso participativo que promueve la experimentación, la colaboración y la innovación ciudadana para hacer frente a la crisis climática en la que nos encontramos y para involucrar a la biblioteca en estas acciones.

CIBICO usa la plataforma de participación IdeaZaragoza para la recogida de las propuestas de proyectos. Se seleccionarán un máximo de 5 proyectos para su desarrollo colaborativo en un encuentro presencial (laboratorio) de un día y medio. Las iniciativas seleccionadas se desarrollarán con la ayuda de mentoras/es especializados, además del grupo de colaboradoras/es que serán seleccionadas/os en una convocatoria abierta.

**Idea Zaragoza**  
zaragoza.es / Gobierno Abierto / Participación y Colaboración

IDEAZARAGOZA PARTICIPAR AYUDA

Descripción Calendario Más información

**CIBICO** Ciudad Biblioteca Comunidad  
Laboratorio ciudadano

EXPERIMENTA. COLABORA E INNOVA  
Frente a la CRISIS CLIMÁTICA desde la BIBLIOTECA

El Centro de Documentación del Agua y el Medio Ambiente (CDAMAZ), la biblioteca verde de Zaragoza, cumple 20 años y lanza la iniciativa CIBICO (Ciudad Biblioteca Comunidad) para contribuir a la acción en un contexto de crisis climática. Se trata de un laboratorio ciudadano que busca involucrar a la biblioteca como agente de cambio. CIBICO busca propuestas innovadoras relacionadas con la naturaleza, el medio ambiente, la sostenibilidad y la acción climática, con un enfoque de colaboración y apertura a nuevas personas. La metodología de CIBICO incluye esta convocatoria proyectos y una segunda convocatoria para colaboradores interesados para apoyar el desarrollo de estos proyectos en un laboratorio presencial. El CDAMAZ proporcionará recursos y apoyo a los participantes.  
Puede participar en este proceso y presentar un proyecto cualquier persona mayor de edad o colectivo con ganas de crear, aprender y compartir conocimientos.  
La iniciativa se enmarca en los objetivos de Zaragoza Climáticamente Neutra para 2030 y en el Plan de Adaptación al Cambio Climático de Zaragoza (PACC2).  
En resumen, CIBICO es una oportunidad para contribuir a la lucha contra el cambio climático a nivel comunitario, utilizando la biblioteca como motor de ideas y acción.  
Una vez finalizado el proceso de inscripción, puedes consultar los proyectos seleccionados desde aquí:  
<https://www.zaragoza.es/sede/portal/medioambiente/educacion-participacion/cdamaz/cibico/>

web.whatsapp.com • ahora

## Presupuestos Participativos Torrero 2023

**Dirección/acceso**

<https://www.zaragoza.es/sede/servicio/ideazgz/37>

**Descripción**

La Junta municipal de Torrero con el principal objetivo de la participación directa de los vecinos y vecinas a la hora de establecer las principales necesidades y prioridades cotidianas de la ciudad y de los barrios, e incluirlas en el presupuesto anual del municipio, priorizando las más importantes y realizando un seguimiento de los compromisos alcanzados, convoca a votar a los residentes del Distrito de Torrero entre los proyectos que han sido seleccionados en los Presupuestos Participativos de Torrero 2023



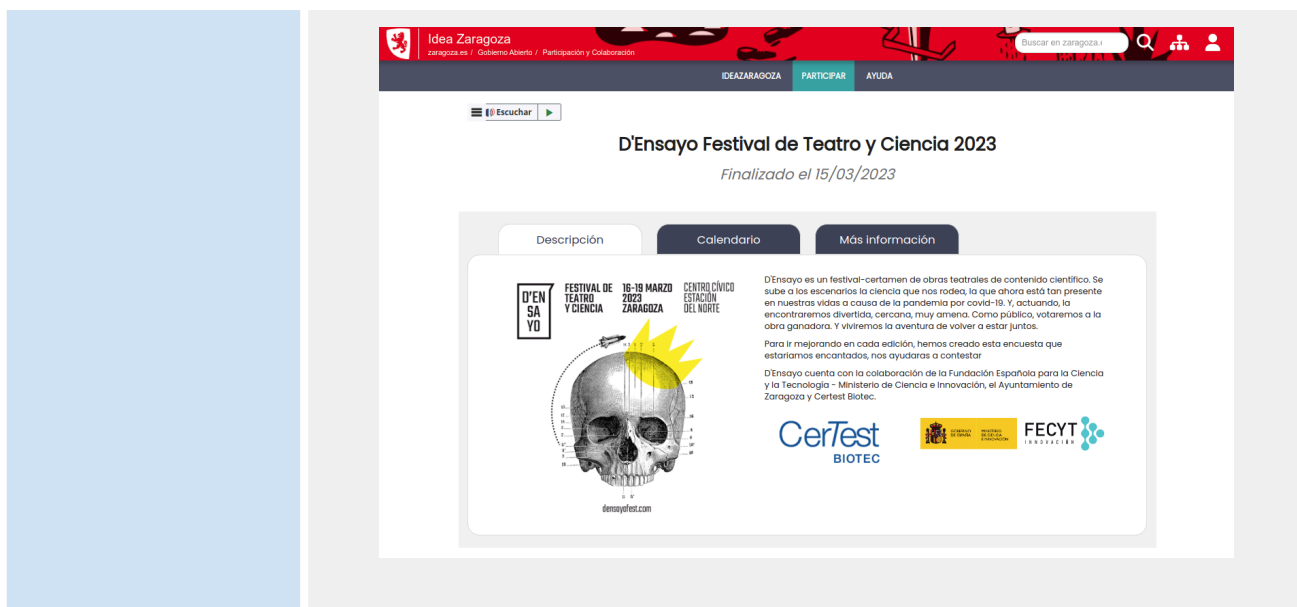
## D'Ensayo Festival de Teatro y Ciencia 2023

**Dirección/acceso**

<https://www.zaragoza.es/sede/servicio/ideazgz/34>

**Descripción**

D'Ensayo es un festival-certamen de obras teatrales de contenido científico. Para ir mejorando en cada edición, se lanza una encuesta abierta a la ciudadanía a las personas asistentes al Festival.



## Consultas públicas previas a la elaboración de ordenanzas y reglamentos

<b>Dirección/acceso</b>	<a href="https://www.zaragoza.es/sede/portal/participacion/consulta-publica/servicio/aviso/portal/432/historico">https://www.zaragoza.es/sede/portal/participacion/consulta-publica/servicio/aviso/portal/432/historico</a>
<b>Descripción</b>	<p>Consulta pública previa la elaboración de las normas reglamentarias locales en la que se recaba opinión acerca de:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Problemas que se pretenden resolver con la iniciativa</li> <li>Necesidad y Oportunidad de su aprobación</li> <li>Objetivos de la norma</li> <li>Posibles soluciones alternativas regulatorias o no regulatorias.</li> </ol>
<b>Actores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Área de gobierno municipal a quien le compete el proyecto normativo.</li> <li>Ciudadanía</li> </ul>
<b>Población convocada</b>	Ciudadanía.
<b>Plataforma</b>	Gobierno Abierto: Debate, Encuesta
<b>Regulado por</b>	<p>Artículo 133 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas: “Con carácter previo a la elaboración del proyecto o anteproyecto de ley o de reglamento, se sustanciará una consulta pública, a través del portal web de la Administración competente en la que se recabará la opinión de los sujetos y de las organizaciones más representativas potencialmente afectados ...”</p> <p><b>Normativa municipal:</b></p>

	<p>1. Instrucciones para habilitar la Consulta Pública previa en el proceso de elaboración de proyectos normativos a través de la plataforma de Gobierno Abierto. <b>Aprobación definitiva:</b> Gobierno de Zaragoza 22 septiembre 2017.</p> <p>2. Acuerdo del Gobierno de Zaragoza por el que se aprueban las Instrucciones para habilitar la Consulta Pública. <b>Aprobación definitiva:</b> Gobierno de Zaragoza 22 septiembre 2017.</p>
<b>Modalidad</b>	<b>Digital:</b> soporte de la plataforma Gobierno Abierto junto con la celebración de Foros/Asambleas para debatir tanto los aspectos previos a la elaboración de la normativa como la normativa en sí.
<b>Nivel de participación</b>	Involucrar a la ciudadanía en el desarrollo del marco legal del Ayuntamiento.
<b>Consultas realizadas en 2023</b>	<p><a href="#">Reglamento de uso del servicio de bicicleta pública de alquiler</a> Del día 12 al 27 de junio de 2023</p> <p><a href="#">Ordenanza de Zona de Bajas Emisiones</a> Del día 15 al 30 de noviembre de 2023</p> <p><a href="#">Ordenanza de Movilidad Urbana Sostenible</a> Del día 15 al 30 de noviembre de 2023</p> <p><a href="#">Reglamento del Servicio de Estacionamiento Regulado</a> Del día 15 al 30 de noviembre de 2023</p> <p><a href="#">Ordenanza reguladora de los entornos controlados de pruebas (“sandbox”) en la ciudad de Zaragoza</a> Del día 5 al 20 de diciembre de 2023</p>

Por otro lado se han celebrado **5 procesos de participación** que no han sido desarrollados íntegramente a través de la plataforma ideaZaragoza sino **a través del Consejo de la Ciudad, Consejos sectoriales, Grupos de Trabajo o las Cátedras de la Universidad de Zaragoza:**

- **Zaragozano/a ejemplar 2023:**  
<https://www.zaragoza.es/sede/portal/participacion/consejos/zgzejemplar>
- **Lema para celebrar Dia Internacional Derechos de la Infancia 2023:**  
<https://www.zaragoza.es/sede/portal/servicios-sociales/ciudad-infancia/lema-20N-2022#lema>
- **Grupo de Trabajo "Derechos Digitales de la Ciudadanía"**  
<https://www.zaragoza.es/sede/portal/participacion/consejos/grupos-trabajo/derechos-digitales>
- **Grupo de Trabajo "Estudio Fiestas del Pilar -2023"**  
<https://www.zaragoza.es/sede/portal/participacion/consejos/grupos-trabajo/fiestas-pilar>

- **Premios PARTICIPA 2023** para Tesis doctorales, trabajos de fin de máster y trabajos de fin de grado. Cátedra de Gobierno Abierto e Innovación Democrática,  
<https://www.zaragoza.es/sede/portal/participacion/catedra/gobierno-abierto/agenda#31mar2023>

[Ver Indicadores](#)

#### 4.2.2.- El Consejo de Ciudad

El Consejo de la Ciudad ha estado vinculado a la Oficina hasta la publicación del Decreto de la Alcaldía de 18 de septiembre de 2023 , por el que se establece la organización y estructura pormenorizada de la Administración del Ayuntamiento de Zaragoza y se adscriben los organismos públicos municipales).

[\(https://www.zaragoza.es/sede/portal/participacion/consejos/\).](https://www.zaragoza.es/sede/portal/participacion/consejos/)

El Consejo de Ciudad se configura como **mecanismo participativo de carácter consultivo** de las principales organizaciones económicas y sociales del municipio que incidirá especialmente en el campo del desarrollo local y de la planificación estratégica urbana.

Durante el 2023 El Consejo de Ciudad ha celebrado un total de **2 sesiones plenarias**.

**Los Consejos sectoriales** que lo integran y que **durante el 2023 han estado activos son 8:**

<https://www.zaragoza.es/sede/portal/participacion/consejos/consejos-sectoriales/>

- Consejo Sectorial de Acción Social
- Consejo Sectorial de Cultura
- Consejo Sectorial de Igualdad
- Consejo Sectorial de Protección Animal
- Consejo de la Infancia y la Adolescencia
- Consejo Sectorial de Seguimiento del Plan Integral del Barrio Oliver PIBO
- Consejo Alimentario Municipal de Zaragoza (CALMZ)
- Consejo de Medio Ambiente

Además, y con el objeto de realizar estudios y presentar iniciativas referidos a las necesidades de la ciudad y asesorar a los órganos del Consejo en relación a temas específicos, se constituyen unos **Grupos de Trabajo** atendiendo a lo dispuesto en los **arts. 95 y 96 del Reglamento de Órganos Territoriales y de Participación Ciudadana**.

Durante el 2023 los **Grupos de Trabajo que han realizado actividades han sido 2:**



[\(https://www.zaragoza.es/sede/portal/participacion/consejos/grupos-trabajo/ \)](https://www.zaragoza.es/sede/portal/participacion/consejos/grupos-trabajo/)

- Grupo de Trabajo para el “Estudio del Modelo de las Fiestas del Pilar”
- Grupo de Trabajo “Derechos Digitales de la Ciudadanía”

### 4.2.3.- La Transparencia y su gestión

El Ayuntamiento de Zaragoza a través de la OT\_GobAbierto lleva a cabo el cumplimiento de las obligaciones establecidas en las diferentes normativas de transparencia (Ley 19/2013 de Transparencia, Acceso a la Información y Buen Gobierno, Ley 8/2015 de Transparencia de la Actividad Pública y Participación Ciudadana de Aragón y Ordenanza de Transparencia y libre acceso a la información) y de las recomendaciones y objetivos del proyecto en el que participa [\[https://ciudadesabiertas.es/\]](https://ciudadesabiertas.es/).

Mediante el **Portal de Transparencia**, se realiza la publicación activa de la información pública, ofrecida a su vez en formatos abiertos y a través de sistemas de visualización que facilita la comprensión e interpretación de la información publicada.

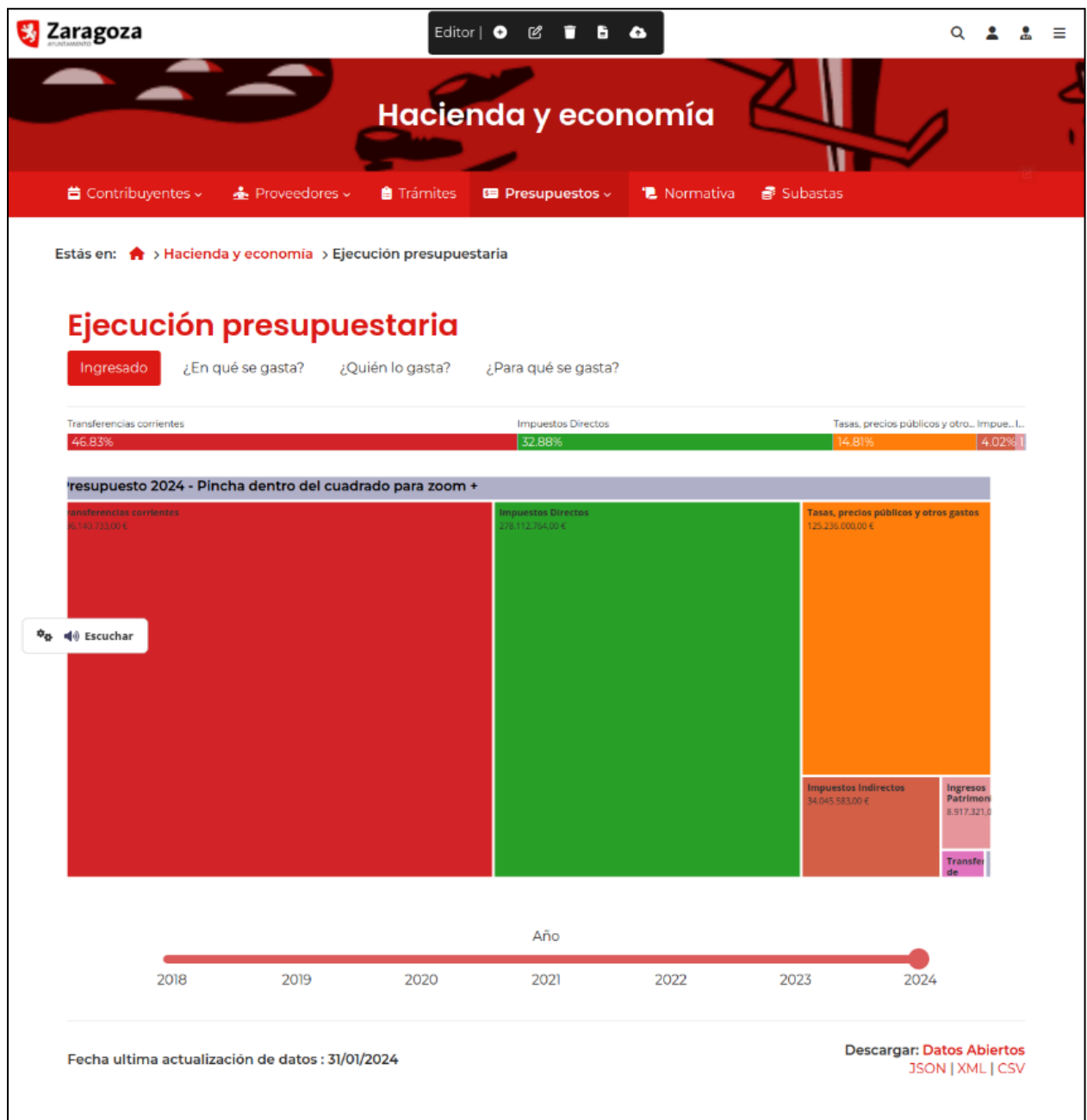
Cuenta con un diseño centrado en la ciudadanía y una interfaz adaptable (“responsive”) donde se proporciona al público en general un **Catálogo de 161 fichas de transparencia agrupadas en 6 categorías y un servicio de visualización para cada una de ellas que ayudan a la comprensión de los datos publicados en pro del derecho a saber, a comprender lo publicado y la rendición de cuentas de la administración ante los ciudadanos y ciudadanas de Zaragoza como herramientas clave en de toma de decisiones**

Como responsable en la gestión y publicación de los datos de transparencia, la OT\_GobAbierto rinde cuentas también, desde la página principal del portal y en tiempo real, del estado de las actualizaciones en materia de transparencia que realiza, así como el porcentaje de fichas que se ofrecen en datos abiertos y los baremos de los compromisos y obligaciones que cumple.

Importante es destacar cómo nueva actuación de este año, el servicio de visualización de **ejecución presupuestaria**. Este servicio ha pretendido establecer la visualización normalizada ya existente en otras administraciones (DGA, Ayto Madrid), que permite la visualización del presupuesto siguiendo la clasificación orgánica, económica y funcional. Se han incluido mejoras, como la posibilidad de conocer la ejecución mensual actual, las anteriores explican el presupuesto a año vencido, se ha incorporado la búsqueda de partidas por diferentes campos (fecha, capítulo, partida, órgano...)

[Acceso al servicio](#)

Por último, añadir que este nuevo Portal de transparencia es el punto de acceso a la **Solicitud de acceso a la información pública** en los términos previstos en el artículo 105.b) de la Constitución Española demás legislación en materia de transparencia que también **gestiona esta OT\_GobAbierto**.



## Solicitud de Información Pública

*“Se entiende por información pública los contenidos o documentos, cualquiera que sea su formato o soporte, que obren en poder de alguno de las personas que integran las Administraciones Públicas y que hayan sido elaborados o adquiridos en el ejercicio de sus funciones con los límites que la propia norma establece y garantizando en cualquier caso la protección de datos personales”.*

A través del derecho de Acceso a la Información Pública, la ciudadanía ejerce su derecho a obtener información pública que incluye los contenidos o documentos, cualquiera que sea su formato, que obren en poder del Ayuntamiento y que hayan sido elaborados o adquiridos en el ejercicio de sus funciones.

El derecho de acceso a la Información Pública tiene su Fundamentación Jurídica en la normativa Estatal y Autonómica sobre Transparencia (Ley 19/2013 y Ley 8/2015, respectivamente), en la Ordenanza sobre Transparencia y Libre Acceso a la información del Ayuntamiento de Zaragoza, de 2014. Y en el Decreto de Alcaldía de 15 de abril de 2016 por el que se aprueba la Instrucción sobre el procedimiento de acceso a la información pública en el Ayuntamiento de Zaragoza.

Desde 2016, en cumplimiento de la Instrucción aprobada por el Decreto de Alcaldía de 15 de Abril del mismo año, existe un **Procedimiento Específico**:

(<https://www.zaragoza.es/sede/servicio/tramite/28500>) a través del que se gestionan las solicitudes de Acceso a la Información Pública que llegan a través del formulario publicado a tal efecto en el portal de transparencia de la sede electrónica:

<https://www.zaragoza.es/sede/portal/transparencia/info-publica/servicio/informacion-publica>

La gestión del servicio incluye la recepción y análisis de las solicitudes, la respuesta directa si se trata de información que competa u obra en poder de la Oficina o la remisión al Servicio Gestor de la información para la que se pretenda el acceso. Una vez recopilada la información, desde la Oficina Técnica de Participación, Transparencia y Gobierno Abierto, se remite la respuesta con la información a la ciudadanía; ya sea estimatoria o desestimatoria (en cuyo caso habrá que justificar) del derecho de acceso.

También se gestionan las solicitudes de Información Pública que se remiten a través del Registro Electrónico, así como las Reclamaciones del Consejo de Transparencia.

Durante este año 2023 han sido recepcionadas **200 solicitudes de Información Pública**. ([Ver Indicadores](#)).

#### 4.2.4.- Datos abiertos

Las administraciones tienen que ser conscientes de la importancia de **gestionar los datos como un activo estratégico dentro de su organización**. Una correcta gobernanza de los datos ayudará a **mejorar la toma de decisiones, la eficiencia operativa y la calidad de sus servicios**. Por lo tanto cualquier cambio orientado a convertir el dato en conocimiento se traducirá en la mejora de las administraciones y en consecuencia de los servicios a la ciudadanía.

La gestión de los **datos abiertos, por defecto, interoperables y reutilizables**, obliga a las administraciones a generar sus grafos de conocimientos, a racionalizar sus flujos de información, a acordar con otros organismos públicos, y privados estructuras de información, vocabularios, formatos, etc. A gestionar los datos con criterios basados en **dato estructurado, único, compartido, accesible, abierto, georreferenciado, descrito semánticamente** y con información sobre las limitaciones para su uso. Los datos se compartirán entre las diferentes áreas de gestión, los datos serán únicos. Todo este trabajo **repercutirá directamente en la calidad de los servicios a la ciudadanía**.

##### **La gestión de los datos de la OT\_GobAbierto como recurso estratégico :**

1. Definición de un Grafo de conocimientos basado en vocabularios y ontologías consensuadas existentes: existen numerosas iniciativas de normalización que nos ayudan a evitar tener que volver a definir conceptos ya trabajados.
2. Política de publicación de datos abiertos por defecto que implica poner a disposición de la administración, de la ciudadanía y de los reutilizadores herramientas (API REST, SPARQL endpoint) y servicios (IDEs) para poder reutilizar los conjuntos de datos, primando que sea la propia organización el primer reutilizador de estos datos.
3. Generar servicios de visualización que permitan la comprensión de los datos existentes y por lo tanto generarán conocimiento, que se traducirá por parte de las administraciones en una mejora en la toma de decisiones, una eficiencia operativa y una calidad de sus servicios.

Un ejemplo de las reglas que la OT\_GobAbierto tiene en cuenta a la hora de definir la gobernanza de datos abiertos por defecto, son las que se enumeran a continuación y hacen referencia a la publicación de la información económica pública:

- **Generar un grafo de conocimientos** sobre la materia en cuestión, dicho grafo debe de estar basado, o al menos ser compatible con los vocabularios y ontologías existentes en la materia.
- Definir y adoptar una política de gestión de **datos abiertos por defecto**, dónde además de definir el proceso de apertura de los datos, se defina el proceso de diseño y desarrollo de los servicios que faciliten el acceso, la comprensión y el análisis de los datos.

- Desarrollar **modelos de datos consensuados**. Los vocabularios y ontologías normalizados facilitan la interoperabilidad interadministrativa y la reutilización. El Ayuntamiento está participando en la generación consensuada con otras administraciones de varios vocabularios relativos con información económica. (Ciudades Abiertas, ).
- **Gestionar los datos** por defecto, bajo los **criterios** dato estructurado, único, compartido, accesible, abierto, georreferenciado, descrito semánticamente y con información sobre las limitaciones para su uso
- **Generar servicios de visualización**, de cuadros de mando e indicadores con el objetivo de facilitar la **comprensión y el análisis** de los datos por parte de la ciudadanía.
- Constituir un equipo de trabajo interdisciplinar con habilidades en diferentes campos como puede ser la programación, usabilidad y accesibilidad web, diseño gráfico, arquitectura de información y ciencia de datos.
- **Desarrollar servicios y herramientas para reutilizadores** como APIs o un SPARQL endpoint. Las APIs, si son consensuadas y normalizadas con otras organizaciones, mejorarán la posibilidad de que terceros puedan reutilizar y mezclar los datos de las diferentes administraciones, generando más valor a nuestros datos y evitando la utilización de formatos propietarios que pongan en peligro el equilibrio del ecosistema informacional creado alrededor de los datos abiertos.
- **Incorporar herramientas y servicios basados en Inteligencia Artificial** que aprovechan el contexto propio de los datos abiertos,
- **Desarrollar servicios interoperables entre administraciones**, por ejemplo se ha desarrollado para el envío de contratos al Tribunal de Cuentas desde el Sistema de Gestión de Contratos de la Sede Electrónica.
- **Generar espacios de trabajo colaborativo** entre el ámbito privado y público para compartir experiencias y conocimientos y generar vocabularios, ontologías, datos y servicios consensuados. Para cumplir esta acción, se considera de interés el participar en proyectos europeos o al menos, si esto no es posible, la utilización de sus resultados publicados.

[El Portal de Datos Abiertos](#), cumple con estándares web, en la gestión de un dato único, compartido, abierto, procesable, georreferenciado, descrito semánticamente y en conceptos de accesibilidad, usabilidad, interoperabilidad y reutilización.

Los servicios a destacar que ofrece son:

- Catálogo de Datos abiertos: 305 conjuntos de datos
- API Zaragoza.
- Punto de acceso SPARQL endpoint.
- Plataforma colaborativa GitHub. Esta es una plataforma de desarrollo colaborativo de software utilizada por la comunidad de desarrolladores para alojar proyectos utilizando el sistema de control de versiones Git y que además ofrece varias herramientas útiles para el trabajo en equipo.

- Servicio de información técnica.
- Catálogo de aplicaciones: <https://bit.ly/37Wg2oL>

[\(Ver Indicadores de Infraestructura de Datos\)](#)

**Durante el año 2023** cabe destacar las colaboraciones habidas entre las Administraciones Públicas y las empresas a la hora de **consensuar estructuras de información, vocabularios y servicios para facilitar el acceso, la interoperabilidad y la reutilización de datos.**

Son aspectos desarrollados dentro del proyecto europeo II Convocatoria de Ciudades Inteligentes. Red.es y de la Cátedra de Territorio, Sociedad y Visualización Geográfica de la Universidad de Zaragoza que han dado lugar a las siguientes **actividades de la OT\_GobAbierto:**

- Diseño y desarrollo de una herramienta que facilita la **automatización de la carga de conjuntos de datos** para facilitar el proceso de creación de nuevos conjuntos de datos y su actualización.
- Control de calidad de los datos y federación con el espacio de datos estatal y europeo. Conformidad con DCAT-AP. Panel de control del MQA: <https://data.europa.eu/mqa/?locale=es>
- Creación de **identificadores digitales de datasets (DOIs)** para conjuntos de datos usados en tareas de investigación, conectados con la nube de datos científica europea (EOSC).
- Aplicación de la Directiva europea ELI al conjunto de datos [“Normativa municipal”](#) según directrices publicadas por la Agencia Estatal del Boletín Oficial del Estado. (<https://www.boe.es/legislacion/eli.php>)
- Desarrollo del espacio [Conoce y Explora Zaragoza](#) que ofrece de forma integrada un lugar donde:
  - ★ la ciudadanía puede conocer y compartir la ciudad a través de los datos y sus distintas representaciones (mapa, gráficos, historias de datos)
  - ★ los gestores de la ciudad pueden analizar y tomar decisiones (gobernanza de datos) a través de las mismas herramientas (mapa, gráficos, tabla, etc.) e incluyendo también la gestión de indicadores y generación de cuadros de mandos.



- ★ Explotación sociodemográfica con 37 indicadores básicos por distrito municipal, sección censal y manzana. Caracterización de la renta por persona e integración de los ámbitos territoriales homogéneos sobre el precio de la vivienda. Asignación de superficies residenciales por vivienda. Elaboración de indicadores básicos por portal. Accesibilidad mediante ascensor en los edificios residenciales. Actualización de los indicadores de infancia y juventud.
- Desarrollo de nuevas funcionalidades en la herramienta “Mis mapas, mis datos”: Para ofrecer nuevas formas de representación sobre el mapa que permitan visualizar la información urbana con mayor precisión y mediante modelos de representación más adecuados según las características de los datos a publicar (mapas de flujos, mapas de calor, representaciones volumétricas, etc.)
- Desarrollo del proyecto europeo [NextProcurement](#).

### 4.3 Quejas y Sugerencias

Como apuntábamos en el apartado 1.5.2, otra de las funciones de la OT\_GobAbierto es el desarrollo y mantenimiento de un **Sistema de Gestión del servicio de Quejas y Sugerencias como uno de los servicios transversales, integral y general a todo el Ayuntamiento.**

El portal de Quejas y Sugerencias está accesible de forma directa desde la Primera página de la Sede electrónica, a través del portal de Gobierno Abierto/Participación o Colaboración, o a través de los distintos portales que enlazan desde su pie de página.

Mediante un sistema técnico de gestión, donde se encuentran registradas todas las Áreas Municipales, así como Sociedades Municipales y Patronatos, se analizan por parte del personal de la OT\_GobAbierto las **quejas, disconformidades y sugerencias que llegan diariamente, tanto las que remiten directamente la ciudadanía a través del [formulario de quejas](#) de la sede electrónica** como las que da de alta el servicio de atención telefónica 010 o el servicio 092 de la Policía Local.

Desde el mismo Sistema de gestión se contesta a la demanda realizada, bien desde la propia OT\_GobAbierto si es de su competencia o bien se deriva al servicio

correspondiente a fin de que tome en consideración y de respuesta a la queja realizada, para que una vez resuelta se dé traslado a la ciudadanía su resolución.

La misma aplicación sirve como medio de control de seguimiento y análisis del tiempo de respuesta de los diferentes servicios municipales, así como elaboración de informes sobre la gestión del servicio, con el fin de detectar posibles carencias y poder mejorar la calidad del mismo.

Todo ello con la garantía del cumplimiento de la normativa de protección de datos de carácter personal, y atendiendo al compromiso de calidad de nuestra Carta de Servicios, de dar una primera respuesta a la ciudadanía en un plazo de **48 horas laborables**.

La ciudadanía que se registra en la plataforma de quejas puede consultar su estado de gestión, así como el histórico de todas las quejas y sugerencias que hayan enviado al ayuntamiento a través del servicio. Cualquier ciudadano/a puede consultar los Datos de Uso, que ofrecen información sobre las quejas recibidas y pendientes, clasificadas por años y categorías. Así como también se podrá consultar el "Mapa de Quejas" y el conjunto de "Datos Abiertos" respecto a las quejas y sugerencias que, atendiendo a diferentes categorías administrativas, remite la ciudadanía al Ayuntamiento de Zaragoza, autorizando su publicación.

**El módulo de quejas y sugerencias utiliza estándares abiertos, Open311 y la Directiva INSPIRE**, permitiendo de esta manera una mejor interoperabilidad e interacción con otros módulos del propio Ayuntamiento y sistemas externos, así como, permitiendo a los ciudadanos la creación de quejas y sugerencias georeferenciadas de manera transparente para ellos.

El servicio de quejas y sugerencias viene determinado por ley y aunque una queja de por sí no genera un expediente administrativo, si algún ciudadano/a utiliza el registro electrónico para hacer llegar una queja o sugerencia, se tramitará igualmente desde la Oficina.

### **Actividades 2023:**

Desde la creación de la Oficina Virtual Tributaria este 2022, se ha visto modificada la gestión de las quejas y sugerencias de naturaleza tributaria, que aunque se siguen recibiendo a través del formulario de quejas de la Sede Electrónica estas son derivadas a la Oficina Virtual Tributaria desde el propio sistema de gestión, la cual es la encargada de dar respuesta a la ciudadanía, remitiéndose copia a esta Oficina a efectos informativos de cara a proceder al archivo y almacenamiento de datos tanto para su publicación en transparencia y datos abiertos.

Durante este año se han **gestionado 50.490 quejas y sugerencias**, un incremento importante respecto a años anteriores. ([Ver Objetivo 9 de Indicadores](#) ).



zaragoza.es / Quejas y Sugerencias

**QUEJAS Y SUGERENCIAS**

**i** Introduzca sus datos personales, se recomienda cumplimentar el campo de Correo Electrónico para poder enviarle la confirmación de recepción de su solicitud. No debe adjuntar ni aportar a esta solicitud, datos de carácter personal de categorías especiales (ejemplo datos de salud, un parte de lesiones, de accidentes), por no ser necesarios para cursar su queja y/o sugerencia. En caso de que se aporten, serán eliminados o se procederá a su eliminación. Los campos obligatoriamente requeridos se señalan mediante el icono \*  
 Este formulario esta adaptado a dispositivos móviles. Si lo desea puede añadirlo a los marcadores de su dispositivo para una mayor comodidad.

Datos personales

Nombre  Teléfono   
 Apellidos  Correo electrónico   
 Dirección

Para enviarle la confirmación de recepción de sus datos así como la respuesta a su sugerencia.

Descripción de la queja / sugerencia

Categoría   
 Asunto \*   
 Descripción \*

## 4.4 Proyectos Europeos

Durante el 2023 la OT\_GobAbierto viene desarrollando los siguientes proyectos de financiación europea y de proyección plurianual.

### Proyectos de gestión compartida financiados por fondos del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia. Next Generation.

<https://www.zaragoza.es/sede/portal/proyectos-europeos/proyectos/modernizacion-digitalizacion-ayto>

Dentro de la LÍNEA ESTRATÉGICA 1: ADMINISTRACIÓN ORIENTADA AL CIUDADANO, el proyecto **“Oficina virtual tributaria y sede electrónica orientada al ciudadano”**, (Componente 11, Inversión 3) para realizar las siguientes actuaciones:

- Actuación 5.1.14. Desarrollar Herramientas de búsqueda que faciliten a los usuarios encontrar lo que necesiten a menor coste.

El desarrollo del producto se indica en el apartado Calidad : [Accesibilidad de la Sede Electrónica](#)

- Actuación 5.1.15. Desarrollo de la aplicación para móviles.

El desarrollo del producto se indica en el apartado [Aplicación CONECTA ZARAGOZA](#)

- Actuación 5.1.16. Mejorar la experiencia de los ciudadanos en el acceso a los servicios y contenidos de la sede electrónicamente.

- Actuación 5.1.17. Rediseñar el Portal de Urbanismo con el objetivo de mejorar la experiencia del usuario.

### Proyectos Europeos de gestión directa

A su vez, la OT\_GobAbierto está participando en dos proyectos europeos de gestión directa con la Comisión Europea:

- [“USAGE \(Urban Data Space for Green Deal\)”](#) , del Programa Horizon Europe; HORIZON-CL6-2021-GOVERNANCE-01-17 con el que se pretende proporcionar soluciones y mecanismos para generar datos ambientales y climáticos a nivel de ciudad disponibles para todos en base a los principios FAIR (acrónimo de Findable, Accesible, Interoperable y Reusable).
- ["NextProcurement"](#); Del fondo **Connecting Europe Facility (CEF)**, Open Harmonized and Enriched Public Procurement Platform Convocatoria CEF Telecom 2020 CONNECTING EUROPE FACILITY (CEF) - TELECOMMUNICATIONS SECTOR para en la reutilización, armonización y enriquecimiento de las cantidades masivas de datos abiertos de la UE en materia de contratación pública disponibles en el Portal Europeo de Datos (EDP), el Tender Electronic Daily (TED), en combinación con conjuntos de datos abiertos de contratación pública de los Estados miembros (MS) portales, por ejemplo, el Portal Español de Datos de Contratación Pública (PLACE).

## 4.5 I+D+i y Cátedras de Investigación

Se han suscrito durante este año 2023 **3 Cátedras de investigación**; 2 con la Universidad de Zaragoza y 1 con la Universidad Politécnica de Madrid:

### a) CÁTEDRA DE GOBIERNO ABIERTO E INNOVACIÓN DEMOCRÁTICA DE LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA

- <https://www.zaragoza.es/sede/portal/participacion/catedra/gobierno-abierto/>
- <https://www.zaragoza.es/sede/portal/participacion/catedra/participacion/>

La Cátedra de Gobierno Abierto e Innovación Democrática es una Cátedra institucional de nueva creación, si bien se plantea , en cierto modo, como continuación de la desaparecida Cátedra de Participación e Innovación Democrática, puesta en marcha en 2016 por las mismas instituciones que ahora, crean la nueva Cátedra. Se ha cambiado el nombre , incluyendo la denominación de Gobierno Abierto, que ya

abarcar el concepto de participación que tenía antes, con conceptos como son transparencia e innovación dentro del ámbito democrático.

Por tal motivo, y siendo que la anterior Cátedra, tenía aprobado un Plan de actuación hasta diciembre de 2022, algunas de las actividades propuestas para el año 2023 forman parte de ese Plan.

La Cátedra de Participación e Innovación Democrática durante el año 2023 ha perseguido cuatro objetivos:

- **Objetivo 1:** Desarrollar la cooperación entre la Universidad de Zaragoza y el Excmo. Ayuntamiento de Zaragoza, favoreciendo la creación de nuevo conocimiento en materia de gobierno abierto e innovación democrática, así como la puesta en práctica y la difusión del mismo.
- **Objetivo 2:** Generar investigación avanzada en base a la colaboración entre el mundo académico y las Administraciones Públicas. Organización, fallo y entrega de los **premios Participa**: Para TFM's, TFG's y Tesis doctorales, como uno de los medios de generación de investigación avanzada en base a la colaboración entre el mundo académico y las Administraciones Públicas.
- **Objetivo 3:** Implementar normativas y medios avanzados e innovadores que permitan la mejora del acceso a la información pública, de la participación y de la colaboración ciudadana. Con la propuesta de creación al Consejo de Ciudad del Ayuntamiento de Zaragoza del Grupo de Trabajo "Derechos Digitales de la Ciudadanía" como proceso participativo abierto a la participación de la sociedad civil, de los técnicos y técnicas municipales, y de otras instituciones y entidades para contribuir al efectivo ejercicio de los derechos de la ciudadanía en el ámbito digital.

Y la colaboración con el Ayuntamiento de Zaragoza en todas aquellas materias consultas ciudadanas, Reglamento de Participación, etc.) para las cuales se solicite el asesoramiento de la Cátedra.

- **Objetivo 4:** Desarrollar políticas de formación práctica y de divulgación, dirigidas tanto a los estudiantes universitarios como a los profesionales del sector público y al conjunto de la sociedad.

Durante el año 2023, y fruto de la mutua colaboración entre las entidades; Cátedra - OT\_GobAbierto, **se han llevado a cabo las siguientes actividades:**

- ❖ La plataforma **Idea Zaragoza** fue creada como plataforma creativa de participación ciudadana orientada a la generación y recopilación de ideas y opiniones para el diseño y mejora de los servicios públicos que ofrece el Ayuntamiento de Zaragoza desde sus distintas áreas, así como para la ideación de nuevos servicios para el futuro.

Las distintas áreas del Ayuntamiento que gestionan servicios públicos podrán usar temporalmente esta plataforma para realizar sus propios procesos

participativos orientados al tema o temas que deseen, con el objetivo de resolver sus retos de diseño, especialmente, aquellos centrados en los servicios que ofrecen.

Es una plataforma interactiva de participación abierta, en la que cualquier persona, puede exponer la idea que desee sobre el reto de diseño que se haya establecido. En apartado [4.2.1 Procesos de Participación y Colaboración Ciudadana](#) se indican los procesos participativos realizados durante el año 2023.

- ❖ Organización, fallo y entrega de los [premios Participa](#): Para TFMs, TFGs y Tesis doctorales, como uno de los medios de generación de investigación avanzada en base a la colaboración entre el mundo académico y las Administraciones Públicas.

- ❖ El [Grupo de Trabajo “Derechos Digitales de la Ciudadanía](#) dentro del Consejo de Ciudad del Ayuntamiento de Zaragoza, participó en sesiones de trabajo durante el primer trimestre de 2023.

Como resumen de las mismas se elaboró un Documento de Conclusiones sobre aquellos aspectos que parecen de mayor relevancia en lo que respecta al impacto del ámbito digital en el ejercicio de los derechos y en nuestra esfera ciudadana, al objeto de que sean conocidos por las Administraciones pertinentes y tenidos en cuenta a la hora de desarrollar sus políticas y de llevar a cabo el cumplimiento de sus funciones

- ❖ Celebración del Curso de Verano en Jaca del 3 al 4 de julio de 2023, en colaboración con los Cursos Extraordinarios de la Universidad de Zaragoza, sobre el tema : “Actualidad y retos del Gobierno Abierto en España”.

## **b) CÁTEDRA DE TERRITORIO, SOCIEDAD Y VISUALIZACIÓN GEOGRÁFICA DE LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA**

[Cátedra de Territorio, Sociedad y Visualización Geográfica. Gobierno Abierto. Ayuntamiento de Zaragoza](#)

El Ayuntamiento de Zaragoza y la Universidad de Zaragoza tienen una larga trayectoria común, con una relación constante y beneficiosa, no solo para ambas, sino también para el conjunto de los ciudadanos. Fruto de esta relación es esta Cátedra Territorio Sociedad y Visualización Geográfica que, desde una perspectiva transversal y multidimensional, aspira a ofrecer conocimiento e información territorial, ambiental y sociodemográfica de la ciudad de Zaragoza y su entorno metropolitano en el marco de la Comunidad Autónoma. Desde hace más de seis años, bajo un modelo de inteligencia geográfica, está ayudando a impulsar la reflexión entre la ciudadanía, a fomentar los procesos participativos, a la geo-gobernanza, y a dotar de herramientas

vanguardistas que incorporan el big data administrativo en la gestión de las distintas unidades administrativas.

Durante los seis primeros meses del 2023, la Cátedra ha realizado las siguientes actividades de carácter general junto con la OT\_GobAbierto ha continuado con las líneas de trabajo, proyectos e iniciativas colaborativas estructuradas en cinco grandes bloques temáticos :



### **Territorio e Información Geográfica**

Actividades ligadas a la generación, normalización, indexación o actualización de entidades geográficas tanto espacial como temáticamente, procedentes de los servicios municipales, de otras administraciones públicas, del trabajo de campo realizado por la propia Cátedra o de espacialización multiescalar y multitemporal de bases de datos alfanuméricas como el padrón municipal.



### **Conjuntos de datos IDEZAR - DATAESFERA**

Generación de atributos temáticos a entidades geográficas resultado de cálculos geoestadísticos, análisis multicriterio y operaciones de análisis espacial. Forman también parte de estos conjuntos de datos, capas de información geográfica en diversos formatos, bases de datos alfanuméricas, tablas, gráficos, presentaciones, recursos bibliográficos, publicaciones realizadas, galerías de simbolizaciones, etc.



### **Geogobernanza e Inteligencia Geográfica**

Utilidades y herramientas de visualización, reutilización, mantenimiento y normalización, de datos abiertos de naturaleza geográfica bajo herramientas tecnológicas del propio Ayuntamiento, y dirigidas a fomentar el uso de los datos para el empoderamiento de la ciudadanía en favor de la geogobernanza. También todas aquellas actividades dirigidas al fomento de diálogo entre colectivos y grupos sociales sobre estrategia de la ciudad en el marco de la sostenibilidad la innovación.



### **Formación**

Estrategias de comunicación y visibilización con terceros en diversos ámbitos y foros como el universitario, reuniones con interlocutores sociales y políticos, charlas con profesionales del sector público acerca de actividades y metodologías utilizadas desde la Cátedra.

Tareas formativas en el ámbito académico o técnico sobre herramientas y utilidades para la inteligencia geográfica, como los sistemas de información geográfica aplicados a la gestión municipal, los visores demográficos o recursos de infraestructuras de datos en la red.

Acceso a la [Memoria Primer Semestre 2023](#) de la Cátedra.

## c) CÁTEDRA DE GOBERNANZA DEL DATO DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID

[https://www.upm.es/observatorio/vi/index.jsppageac=proyectos/ficha\\_proyecto.jsp&idp=18709&tipo=Catedras](https://www.upm.es/observatorio/vi/index.jsppageac=proyectos/ficha_proyecto.jsp&idp=18709&tipo=Catedras)

El último convenio de colaboración con la Universidad Politécnica de Madrid firmado abarca desde diciembre de 2022 hasta diciembre de 2026. Comprende el **campo de investigación e implementación de servicios que incorporen Inteligencia Artificial a la gestión de los datos** de la OT\_GobAbierto y de **la gestión en la Gobernanza del dato** del propio Ayuntamiento de Zaragoza.

Esta iniciativa tiene los objetivos específicos de:

- Desarrollar la cooperación entre la UPM y el Ayuntamiento favoreciendo la creación de nuevo conocimiento en el área de la Gobernanza del dato.
- Generar investigación avanzada en base a la colaboración entre el mundo académico y las Administraciones Públicas que contribuya al desarrollo científico en el área de interés para la Cátedra.
- Implementar normativas europeas y nacionales mediante medios avanzados e innovadores que permitan la mejora en el acceso, gestión y reutilización de los datos, en beneficio del interés público, ya que la sociedad en general podrá beneficiarse directamente de los resultados.
- Desarrollar políticas de divulgación científica y de difusión, tanto a nivel teórico como práctico, como uno de los medios de transferencia de la investigación desarrollada y conocimiento adquirido vinculadas al objeto de la Cátedra.

## 4.6 Reducción de brecha digital: Acceso, Capacitación y Formación.

La **Oficina Técnica del Gobierno Abierto** prioriza la reducción de la brecha digital en consonancia con nuestros compromisos adquiridos en [apartado 1.4.3](#) de esta memoria. Desde hace años se van desarrollando actividades para la formación y capacitación de personas tanto en los ámbitos sociales como profesionales e integrantes de las administraciones públicas entre otros.

Como forma de implementar acciones que tengan como objetivo la **eliminación de la brecha digital** se han realizado las siguientes acciones durante el año **2023**:

- **Talleres formativos on-line** . Se han realizado talleres prácticos en diversas asignaturas del grado y máster de Geografía y Ordenación del Territorio sobre la herramienta [“mis mapas. mis datos”](#), con elaboración de tutoriales y casos de uso en colaboración con la Cátedra Territorio, Sociedad y Visualización Geográfica de la Universidad de Zaragoza.

- **Cursos de formación :**
  - [Brecha digital](#) gestionados por Unión Vecinal Cesaraugusta y Federación de Asociaciones de Barrios de Zaragoza.
  - [Primavera Digital 2023](#). Los cursos que se realizan en los Centros de convivencia para personas mayores, relacionados con las nuevas tecnologías para aprender a utilizar un smartphone, en nivel de iniciación y medio, manejo básico de tablets, preinicio a la informática y cómo realizar diferentes gestiones a través de internet, en este último caso desde el dispositivo de preferencia de los alumnos, pudiendo ser smartphone, tablet o los ordenadores de las aulas de los centros de convivencia.
  - [Otoño Digital 2023](#). Cuarta edición. En esta ocasión dentro de la programación se incluyó charlas de Seguridad en Internet, impartidas por Policía Nacional y Guardia Civil en el caso de algunos barrios rurales.
  
- **Actividades educativas para escolares:** Actividades formativas dirigidas a población en edad escolar (ESO, Ciclos formativos, Bachillerato y Educación especial (Transición a la vida adulta).
  - [Derechos Digitales](#): dar a conocer y formar acerca de la Carta de Derechos Digitales y facilitar al alumnado información y herramientas para la reflexión y el efectivo ejercicio de sus derechos en el ámbito digital.
  - [Conoce tu barrio y haz propuestas para mejorarlo](#): Formación e información en el uso y posibilidades que brinda el portal de Gobierno Abierto de la sede electrónica municipal para conocer nuestro barrio y realizar propuestas para su mejora.
  - [Guía de uso de la sede electrónica municipal](#): Información y herramientas para utilizar la sede electrónica municipal para buscar información sobre su ciudad y ayuntamiento
  - [Mapas Colaborativos](#) . Es una herramienta para generar y/o utilizar mapas- tanto privados como públicos- con numerosas utilidades.
  
- **Pantallas digitales “a pie de calle”:** En 2022 se instalaron en la vía pública de Zaragoza 4 pantallas digitales para facilitar el acceso a toda la ciudadanía a los contenidos, trámites y servicios de la Sede Electrónica de forma directa a través de un código QR y desde cualquier dispositivo móvil. Durante el año 2023, estos tótems a pie de calle, funcionan a pleno rendimiento y acercan la administración a la ciudadanía y con la ventaja de ofrecer contenidos dinámicos actualizados.
  
- **Curso de Utilidades del Portal de Gobierno Abierto: Datos Abiertos y Transparencia.** Acción formativa dirigida al personal municipal con el objetivo de dar a conocer las utilidades que desde la sede electrónica municipal se ponen a disposición de la ciudadanía en sus portales de Gobierno Abierto,

Transparencia y Datos Abiertos.

- **Curso IdeaZaragoza. Procesos participativos en el Portal de Gobierno Abierto** . Acción formativa tiene como objetivo dar a conocer y aprender a utilizar las herramientas de participación disponibles en el Portal de Gobierno Abierto de la sede electrónica municipal: Idea Zaragoza, Mapas colaborativos, Consultas Públicas, Quejas y Sugerencias

## 4.7 Redes sociales

Con el objetivo de que la OT\_GobAbierto esté presente en las redes sociales, se mantienen activas las cuentas de X (antiguo Twitter), Facebook y Youtube. Estas plataformas se utilizan para la difusión y divulgación de las actividades y servicios que esta OT\_GobAbierto pone a disposición de la ciudadanía y que pueden resultar de interés para ésta.

### X ( antiguo TWITTER )

<https://twitter.com/ZgzOpenGob>



La cuenta de Twitter, creada en noviembre del 2018, es la red social que más seguidores del “[Gobierno Abierto Zaragoza](#)” aglutina y la que mayor movimiento registra por parte de la OT\_GobAbierto ( @ZGZOpenGob). Es el canal de comunicación prioritario de la OT\_GobAbierto, hecho que está en línea con el actuar de muchas otras Administraciones Públicas. Es una herramienta de comunicación muy ágil que posibilita atender demandas particulares de la ciudadanía personalizando los



mensajes.

Al final del año 2023, **1.230 personas seguían la cuenta @ZGZOpenGob: 74 seguidores/as más que en 2022.**

La OT\_GobAbierto publicó **182 tweets a lo largo de 2023**, 15 publicaciones de media al mes.

El número de impresiones de una publicación mide el número de veces que los **contenidos han sido mostrados en el feed de otros usuarios**. No es una de las métricas más importantes, pero facilita el análisis de la viralidad y visibilidad de las publicaciones.

En 2023 el contenido publicado por la OT\_GobAbierto se mostró en 64.885 ocasiones, lo que supone **5.400 impresiones mensuales**. Los meses que registraron mayor número de impresiones fueron **febrero (21.100), octubre (8.800) y noviembre (8.400)**.

2023	N ° Impresiones por día	N ° Impresiones mensuales
<b>Enero</b>	113	3,4K
<b>Febrero</b>	<b>753</b>	<b>21,1K</b>
<b>Marzo</b>	222	6,9K
<b>Abril</b>	94	2,8K
<b>Mayo</b>	196	6,1K
<b>Junio</b>	67	2K
<b>Julio</b>	71	2,2K
<b>Agosto</b>	22	685
<b>Septiembre</b>	35	1,1K
<b>Octubre</b>	285	8,8K
<b>Noviembre</b>	281	8,4K
<b>Diciembre</b>	44	1,4K
<b>Total anual</b>		<b>64.885</b>
<b>Media anual de impresiones mensuales</b>		<b>5.407</b>

El resto de métricas se detallan en las siguientes tablas:

TRIMESTRE	Nº click en enlace *	Nº Retweets sin comentarios *	Nº Me gusta *	Nº Respuestas *	Nº Impresiones *	Tasa de interacción trimestral *
1 /01 - 31/03	93	40	83	21	308	1,6%
1/04 - 30/06	144	36	49	24	120	4,9%
1/07 - 30/09	56	17	30	0	43	5,0%
1/10-31/12	118	40	71	14	205	4,3%
<b>Totales</b>	<b>411</b>	<b>133</b>	<b>233</b>	<b>59</b>	<b>676</b>	<b>16%</b>
<b>Media mensual</b>	<b>34</b>	<b>11</b>	<b>19</b>	<b>5</b>	<b>56</b>	<b>4%</b>

\* **Tasa de interacción:** cantidad de interacciones dividida entre la cantidad de impresiones.

\* **Impresiones:** cantidad de veces que a un usuario se le publica un Tweet en la cronología o en los resultados de búsqueda.

\* **Me gusta:** cantidad de veces que los usuarios indicaron que les gusta un Tweet.

\* **Clics en vínculo:** clics en una URL o una card del Tweet.

\* **Clics en enlaces permanentes:** clics en el enlace permanente del Tweet (solo en equipos de escritorio).

\* **Respuestas:** cantidad de veces que un usuario respondió al Tweet.

\* **Retweets:** cantidad de veces que se retwitteó un Tweet.

## ¿Qué publicaciones generaron mayor impacto en Twitter a lo largo del año?

- Presentación de la nueva app #ConectaZgz

### Actividad del Tweet



Impresiones	9.420
Interacciones totales	220
Interacciones con el contenido multimedia	61
Abrir el detalle	55
Clics en el perfil	33
Me gusta	31
Clics en la etiqueta	22
Retweets	12
Clics en el enlace	4
Respuestas	2

- Mesa redonda Geografía, Servicio a la ciudadanía y Gobernanza

Actividad del Tweet




**Gobierno Abierto Zaragoza** @ZgzOpenGov  
 Gobierno abierto | Mesa redonda

Dentro de la semana de la geografía, nuestra oficina participa en la conversación sobre GEOGRAFÍA, SERVICIO A LA CIUDADANÍA Y GOBERNANZA.

Apunta:

📅 18 abril, 18H.  
 📍 Paraninfo Universidad Zaragoza.  
[pic.twitter.com/1BpkEF9sZT](https://pic.twitter.com/1BpkEF9sZT)

Impresiones	1.581
Interacciones totales	11
Interacciones con el contenido multimedia	7
Abrir el detalle	2
Retweets	1
Me gusta	1

- Evaluación #MejoraldeaZaragoza

Actividad del Tweet




**Gobierno Abierto Zaragoza** @ZgzOpenGov  
 Participación | IdeaZaragoza

En 2021 lanzamos a la ciudadanía la nueva plataforma de participación ciudadana #IdeaZaragoza. Es momento de evaluar y proponer mejoras. Hasta el 29 de junio puedes participar aportando tus ideas #MejoraldeaZaragoza  
 ➔ <https://bit.ly/3lHFQqP>  
[pic.twitter.com/yga6aKi8TO](https://pic.twitter.com/yga6aKi8TO)

Impresiones	1.373
Interacciones totales	34
Clics en el enlace	17
Abrir el detalle	11
Me gusta	2
Clics en el perfil	2
Retweets	1
Interacciones con el contenido multimedia	1

- Visor de sombras Idezar

Actividad del Tweet




**Gobierno Abierto Zaragoza** @ZgzOpenGov  
 Conoce y Explora Zgz | Visor 2,5D

Estos días calurosos puedes buscar zonas de sombra en nuestro Visor  
 ➔ <https://bit.ly/39r84aO>

El mapa muestra la sombra de los edificios y permite trazar rutas por las vías menos expuestas a los rayos de sol.  
 #IDEZAR @GeoSLab @USAGE\_project  
[pic.twitter.com/nuBC4ZWFmv](https://pic.twitter.com/nuBC4ZWFmv)

Impresiones	507
Interacciones totales	29
Clics en el enlace	10
Abrir el detalle	7
Me gusta	6
Retweets	4
Interacciones con el contenido multimedia	1
Clics en el perfil	1

- Consulta ciudadana “S’ha feito de Nuey”

Actividad del Tweet




**Gobierno Abierto Zaragoza** @ZgzOpenGov  
 Gobierno abierto | Participación


La consulta ciudadana de @zaragoza\_es respalda incluir “S’ha feito de Nuey” en el Pregón del #Pilar23

Ver resultados: <https://bit.ly/461ToXN>

La letra de la canción se reproducirá en las pantallas de la Plaza para poder cantarla a coro. <pic.twitter.com/MufnE81SYY>

Impresiones	5.888
Interacciones totales	58
Clics en el enlace	27
Interacciones con el contenido multimedia	13
Abrir el detalle	8
Clics en el perfil	6
Retweets	1
Seguimientos	1
Me gusta	1
Clics en la etiqueta	1

- Historia de Datos #AccesibilidadVertical



**Gobierno Abierto Zaragoza** @ZgzOpenGov · 24 nov. 3.857 116 3,0 %  
 Mapas | #IDEZar

¿Sabías que en Zaragoza hay 8 mil mayores sin ascensor  
 □ viviendo en 2as plantas o superiores?

Traemos nueva historia de datos sobre #AccesibilidadVertical, 1er paso para abordar futuras estrategias de rehabilitación.

Abrimos hilo ↓ <run.gob.es/vua6b5af>  
<pic.twitter.com/4XuLSEwSzX>

[View post activity](#)

¿Por qué tuvieron mayor repercusión estas publicaciones?

Porque todas, exceptuando la del Visor de Sombras, fueron **retuiteadas o citadas por la cuenta oficial del Ayuntamiento de Zaragoza** que cuenta con más de 100 mil seguidores/as.

Los tweets que incorporan vídeo atraen más y generan mayor confianza. Obtienen 6 veces más retweets que las fotos y 3 veces más que los GIFs. Con el objetivo de generar mayor impacto, fidelizar y conseguir nuevos seguidores/as, **el último trimestre de 2023 aumentamos la frecuencia de publicación de tweets con video**. Entre enero y septiembre de 2023 se realizaron 5 publicaciones con video. Los tres últimos meses de 2023 se publicaron un total de **15 tweets con video**, obteniendo las siguientes métricas:

	Videos publicados	Visualizaciones /mes	Min. totales visualizados	Min. visualización media al día	Retención	Video más visto
Octubre	8	679	177	6	1,7K de visualización los primeros segundos de video, 34 personas lo ven hasta la mitad y 13 personas hasta el final	<ul style="list-style-type: none"> <li>Red de establecimientos "pet friendly" (319 visualizaciones orgánicas y 1426 reproducciones a fecha 16 feb24)</li> <li>Plan para una Ciudadanía Diversa e Intercultural (64</li> </ul>

						visualizaciones orgánicas y 90 reproducciones a fecha 16 feb24)
<b>Noviembre</b>	5	1,3K	293	10	2,65K de visualización los primeros segundos de video, 91 personas lo ven hasta la mitad y 30 personas hasta el final	<ul style="list-style-type: none"> <li>Historia de Datos sobre accesibilidad vertical (3.604 visualizaciones orgánicas y 3.842 reproducciones a fecha 16 feb24)</li> </ul>
<b>Diciembre</b>	2	95	35		188 de visualización los primeros segundos de video, 19 personas lo ven hasta la mitad y 8 personas hasta el final	<ul style="list-style-type: none"> <li>nº premiados sorteo MejoraZgzJoven (36 visualizaciones orgánicas y 136 reproducciones a fecha 16 feb24)</li> </ul>

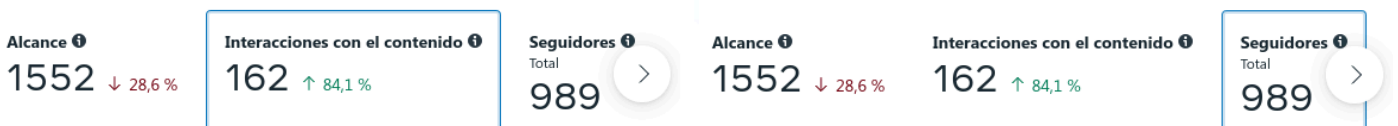
## FACEBOOK

<https://www.facebook.com/opengobzgz>

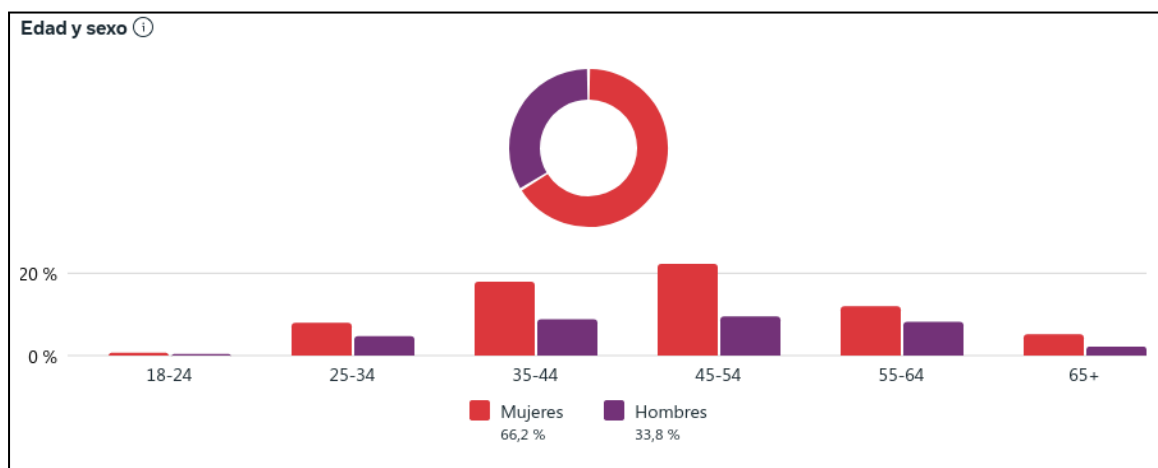


La OT\_GobAbierto está presente en Facebook a través de la página (perfil institucional) “Gobierno Abierto Zaragoza” (@opengobzgz). La OT\_GobAbierto cerró el año con **989 seguidores, 60 seguidores más que en 2022. El alcance total de la página de Facebook descendió un 28,6% con respecto a 2022 (1.552 personas), pero las interacciones con el contenido aumentaron un 84,1%. El número de publicaciones realizadas en muro durante el año 2023 ha sido de 96 publicaciones (8 publicaciones mensuales de media). Las visitas al perfil crecieron un 15,2% y el número de likes subió un 1,9%.**

### Registros del rendimiento obtenido en Facebook en 2023:



**El 66,2% de nuestros/as seguidores/as son mujeres.** La franja de edad mayoritaria es la de los **45 a los 54 años**. Por detrás estarían las/os personas de 35 a 44 años.



**Más del 75% residen en Zaragoza.** Y un 2,6% del total de seguidores proceden de terceros países como Rumanía, Francia, Italia y Nicaragua.



# YOUTUBE

<https://www.youtube.com/@gobiernoabiertoayuntamient7378>



El 12 de noviembre de 2015 se abrió el canal de Youtube del “Gobierno Abierto Ayuntamiento de Zaragoza” (@gobiernoabiertoayuntamient7378) con el objetivo de crear un espacio en el que pudiesen consultar y reproducir la información que ha sido publicada por nuestra Sede electrónica a través de vídeos desde distintos portales. **Desde su apertura, la cuenta de Youtube ha registrado un total de 164.081 visualizaciones.**

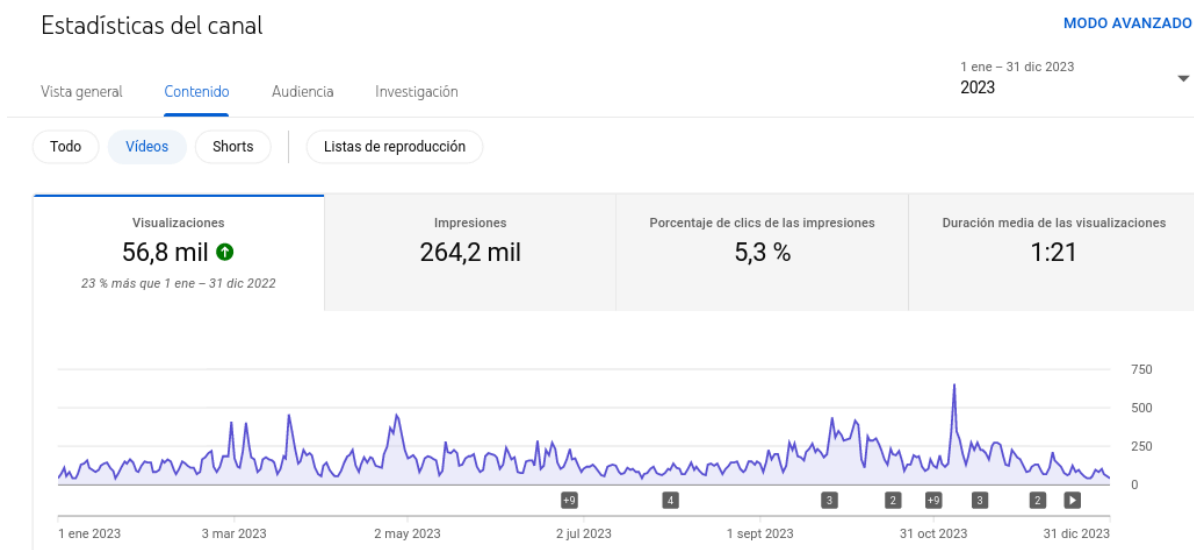
Durante el año 2023, la cuenta “Gobierno Abierto Ayuntamiento de Zaragoza” ha registrado **58.600 visualizaciones, 11.134 visualizaciones más que en 2022.**

## Tus vídeos han conseguido 58.640 visualizaciones en el 2023



El canal de “Gobierno Abierto Ayuntamiento de Zaragoza” tiene **851 suscriptores/as y en 2023 sumamos 255**. Las suscripciones tienen su origen en la mayoría de los casos en las páginas de visualización de [www.zaragoza.es](http://www.zaragoza.es), así como en la búsqueda y en el canal del “Gobierno Abierto Ayuntamiento de Zaragoza”.

Los vídeos del canal han registrado un total de **264.200 impresiones**, con un **% de clic por impresión del 5,3%** y una **duración media de visualización de 1 hora y 21 minutos**.

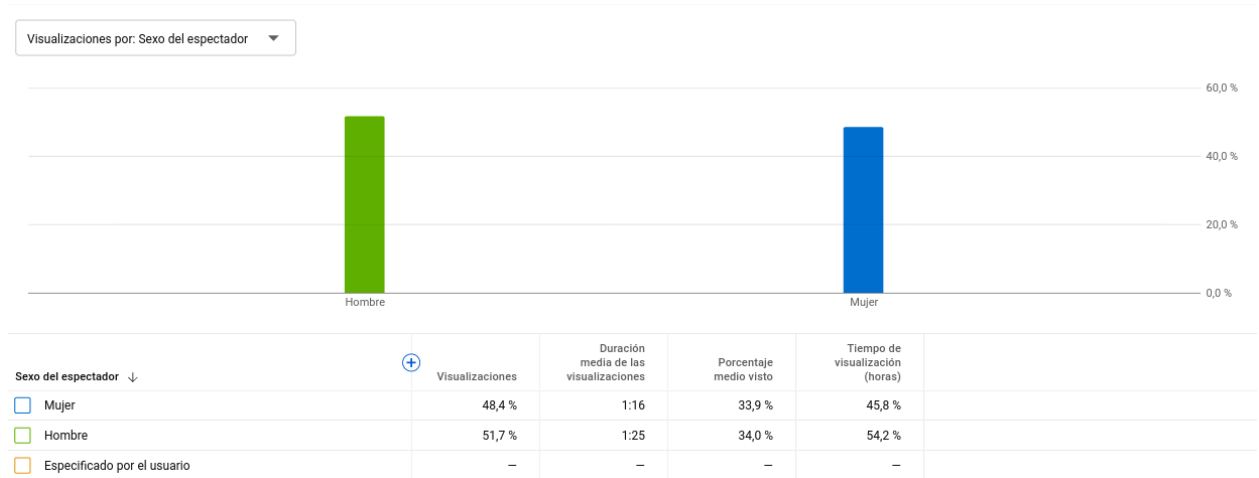


Sobre el tráfico al canal de Youtube es importante hacer varios incisos. En primer lugar, el hecho de que el **98.6% de las personas que accedieron al contenido** del canal (57.799 personas), **no estaban suscritas** al mismo, frente al 1,4% (841 personas) que sí lo estaban. Y en segundo lugar, que el **64,3% del total de visualizaciones** (37.708 visualizaciones) **provinieron de fuentes externas** al mismo. La fuente externa principal sigue siendo la página web del Ayuntamiento de Zaragoza, tal y como se aprecia en la tabla:

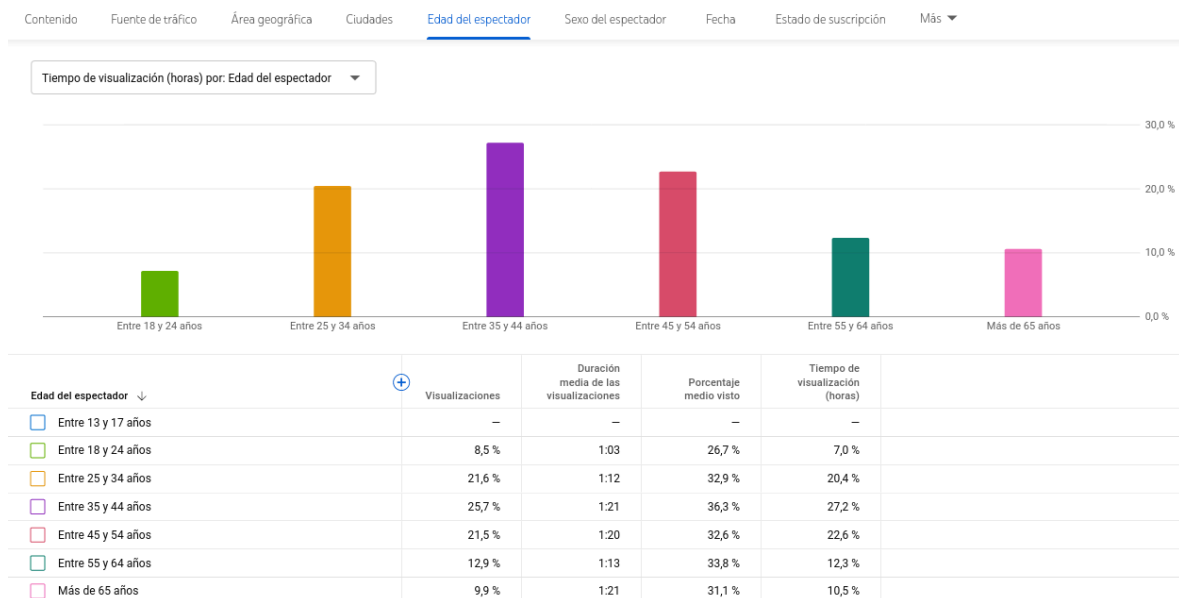
Fuente de tráfico > Fuentes externas	Visualizaciones ↓	Tiempo de visualización (horas)	Duración media de las visualizaciones	Impresiones	Porcentaje de clics de las impresiones
<input type="checkbox"/> <b>Total</b>	<b>37.708</b>	<b>771,7</b>	<b>1:13</b>	<b>0</b>	<b>—</b>
<input type="checkbox"/> zaragoza.es	26.761 71,0 %	511,1 66,2 %	1:08	0	—
<input type="checkbox"/> Google Search	3.357 8,9 %	84,2 10,9 %	1:30	0	—
<input type="checkbox"/> YouTube	1.107 2,9 %	17,9 2,3 %	0:58	0	—
<input type="checkbox"/> WhatsApp	954 2,5 %	19,8 2,6 %	1:14	0	—
<input type="checkbox"/> whatsapp.com	695 1,8 %	24,3 3,2 %	2:05	0	—
<input type="checkbox"/> soydezaragoza.es	631 1,7 %	6,4 0,8 %	0:36	0	—
<input type="checkbox"/> imsero.es	354 0,9 %	9,3 1,2 %	1:34	0	—
<input type="checkbox"/> Facebook	231 0,6 %	3,1 0,4 %	0:47	0	—
<input type="checkbox"/> Google Docs	137 0,4 %	2,1 0,3 %	0:56	0	—
<input type="checkbox"/> linkedin.com	105 0,3 %	4,2 0,5 %	2:22	0	—



Aunque la **distribución de la audiencia por sexos** sigue siendo bastante similar, el porcentaje de espectadores hombres aumentó con respecto a 2022, pasando del 45,9% al **51,7% en 2023**. En el caso de las **espectadoras mujeres** se pasó del 54,1% al **48,4%**.



Por franjas de edad, las personas de **entre 35 a 44 años suman el mayor número de visualizaciones**. Esta franja de edad es precisamente **la que mayor tiempo de visualización invierte, 1 hora y 21 minutos de duración**, que es el tiempo de visualización que registran también los suscriptores/as de mayor edad.



Los registros sobre el tipo de dispositivo desde el que se accede al canal de “Gobierno Abierto Ayuntamiento de Zaragoza” también registran alguna que otra variación con respecto a 2022. **Se incrementa un 1,5% el número de visualizaciones vía teléfono móvil y bajan un 3,6% las visualizaciones a través del ordenador.** Las visualizaciones vía TV crecieron un 1,7% y las realizadas vía tablet, un 0,1% con respecto a 2022.

Tipo de dispositivo	Visualizaciones ↓	Tiempo de visualización (horas)	Duración media de las visualizaciones
<input type="checkbox"/> <b>Total</b>	<b>58.640</b>	<b>1.303,9</b>	<b>1:20</b>
<input type="checkbox"/> Teléfono móvil	28.630 48,8 %	589,8 45,2 %	1:14
<input type="checkbox"/> Ordenador	25.971 44,3 %	574,4 44,1 %	1:19
<input type="checkbox"/> TV	2.081 3,6 %	77,7 6,0 %	2:14
<input type="checkbox"/> Tablet	1.953 3,3 %	61,9 4,8 %	1:54

El **área geográfica predominante por número de visualizaciones** es naturalmente España. Por ciudades, Zaragoza, Madrid y Barcelona estarían a la cabeza en lo que a visualizaciones se refiere, seguidas de otras capitales del continente americano como La Paz (Bolivia) o Bogotá (Colombia).

## 4.8 Premios

Durante el año 2023 [Premio ASEDIE](#).

- En la categoría “**Impulsando la Economía del Dato**” el Ayuntamiento de Zaragoza queda **Finalista** con “**Conoce y explora Zaragoza**”. (<https://datos.gob.es/es/eventos/asedie-celebra-su-15o-conferencia-centrada-en-la-construccion-del-futuro-de-los-datos>).
- En la categoría “**Impulsando el Conocimiento del Dato**” Premio Asedie 2023 a la “[Ordenanza tipo de Gobierno del Dato en la entidad local](#)”. Proyecto conjunto de colaboración institucional entre la FEMP y el Ayuntamiento de Zaragoza.

## 4.9 Trabajando en:

Como último punto de las actividades realizadas en el año 2023, pasamos a enunciar sin ser exhaustivos, las actividades que aunque han sido iniciadas durante este período pasarán a completarse durante el 2024:

- **Sede Electrónica**

- **Rediseñar el espacio web de Urbanismo** utilizando la metodología Design Thinking con los siguientes objetivos: incorporar nuevos servicios digitales, mejorar la experiencia de usuario.
- **Proyecto “Agenda Institucional”:** Diseño y desarrollo de una herramienta que permitirá la búsqueda de la información contenida en la agenda institucional. Para la elaboración de esta herramienta será también necesario detectar las necesidades de la ciudadanía para mejorar la experiencia del usuario/a.

- **Calidad: Accesibilidad TIC de la Sede Electrónica**

- Implementación completa de la **herramienta de seguimiento de control de calidad de portales y servicios:** proceso completo de indización de la sede electrónica para detectar errores de rastreo y solucionar problemas de contenidos no disponibles, etiquetado incorrecto, enlaces erróneos, páginas que tardan responder o títulos/descripciones/palabras clave repetidas en los contenidos con el objetivo de mejorar el posicionamiento en buscadores de la sede electrónica.
- **Renovación el Certificado AENOR de calidad en accesibilidad TIC** en julio de 2023 según la norma UNE 301549:2020. Autoevaluación de conformidad y auditoría interna encaminados a la obtención de niveles de accesibilidad AAA. Este reconocimiento destaca su compromiso por ofrecer servicios de forma accesible y sin barreras a todos los usuarios.
- **Herramienta de diagnóstico de accesibilidad y lectura fácil.** La Oficina de Transparencia y Gobierno Abierto ha trabajado en la elaboración de la documentación de acuerdo con el RD 1112/2018 de 7 de septiembre

Se puede definir que una comunicación está en lenguaje claro , si su redacción, estructura y diseño son tan claros que la audiencia a la que se dirige, puede encontrar fácilmente lo que necesita, entender lo que encuentra y usar esa información.

Como ejemplo de lo anterior, se ha publicado en lenguaje claro la Ordenanza sobre transparencia y libre acceso a la información del Ayuntamiento de Zaragoza con fecha 29 de junio de 2023.

[https://www.zaragoza.es/contenidos/gobierno-abierto/transparencia/OrdenanzaTransparencia\\_textoclaro.pdf](https://www.zaragoza.es/contenidos/gobierno-abierto/transparencia/OrdenanzaTransparencia_textoclaro.pdf)

Se está trabajando transformar en lenguaje claro en el apartado Trámites y Servicios del Ayuntamiento utilizando tanto videos explicativos como la transformación de pdf de forma sonora , como:

- Registro General
- Padrón: Alta Padrón
- Padrón: Certificado de empadronamiento
- Padrón: Cambio de domicilio
- Padrón: Volantes de empadronamiento
- Solicitud de Tarjeta Ciudadana

#### ● **Procesos y Gestión Tecnológica:**

- Publicación y puesta en marcha de la **aplicación Conecta Zaragoza** desde los diferentes markets/store de aplicaciones de Android y IOS.
- Análisis, diseño e implementación del **módulo de Mascotas para la aplicación Conecta Zaragoza** en el que se mostrará:
  1. Información sobre tenencia responsable y suelta de perros.
  2. Información sobre equipamientos y actividades con y para mascotas.
  3. Información sobre adopción en el Centro de Protección Animal
  4. Servicio para informar de mascotas perdidas.
- Integración de herramientas basadas en **IA generadas en el proyecto Next-procurement**

#### ● **Gobierno Abierto: Transparencia, Datos abiertos y Participación ciudadana**

##### **Transparencia:**

- Aumentar el porcentaje de fichas de transparencia que tienen su información en datos abiertos
- Crear servicio de visualización de [ejecución presupuestaria](#).

##### **Datos Abiertos:**

- Aplicación de resultados del [Proyecto USAGE](#):

1. **Perfiles sociodemográficos asociados al cambio climático** (islas de calor, variaciones de temperatura urbana, perfiles de vulnerabilidad). Contribuyendo a comprender y a valorar a la ciudadanía, la incidencia territorial y demográfica de los periodos con anomalía térmica en Zaragoza y su entorno.
2. [Monitorización de la temperatura superficial de la ciudad de Zaragoza](#) mediante datos satélite. Este nuevo servicio, integrado en el geoportal, permite conocer la temperatura superficial de la ciudad gracias a la información que ofrece el satélite Sentinel-3. La herramienta de visualización muestra una cuadrícula de 1km x 1km con los valores de temperatura superficial en grados centígrados (°C) del día seleccionado.
3. Accesibilidad a equipamientos estructurantes en Zaragoza; **“Ciudad de los 15 minutos”**. Actualización de la base de datos espacial de equipamientos y servicios, dando continuidad al trabajo de 2019-2020 y a su vinculación con el conjunto de datos sociodemográficos derivados del padrón municipal. Valora ir más allá de la disponibilidad de equipamiento y servicio de los estudios tradicionales, poniendo el acento además de en el cálculo de la distancia, en la calidad y dotación del servicio disponible para la ciudadanía desde su domicilio, y en la adecuación a sus características demográficas, residenciales, a la movilidad sostenible o la disponibilidad de renta en el hogar.
4. Diseño y desarrollo de **herramientas para la IA, para la Inteligencia Geográfica**. Para potenciar con sus conocimientos y herramientas una inteligencia espacial que facilite el acceso a la información a los grupos sociales, actividades económicas y estructuras gubernamentales que favorezca el bien público sin dejar de proteger los derechos de la ciudadanía, contribuir a interpretar y analizar los territorios de una forma más dinámica y adaptada a la nueva realidad tecno digital de la sociedad.
5. Integración de la información del **Área de Urbanismo en un nuevo portal web cartográfico para la ciudadanía**.

- **Aplicación de resultados del proyecto NextProcurement:** Incorporar nuevos atributos al modelo de datos fruto de la integración **de las diferentes herramientas generadas en el proyecto**.
- En el año 2022 se creó un **grupo de trabajo en la FEMP “Ordenanza tipo de gobierno del dato”**. El Ayuntamiento de Zaragoza coordinó en colaboración con la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), una jornada técnica de trabajo para la elaboración de un modelo

de ordenanza municipal de datos abiertos que sirva de guía para el conjunto de entidades locales del país. Se debatió en la futura Ordenanza Tipo como primer texto de carácter normativo en nuestro país orientado a las entidades locales y que dedicada de manera exclusiva a la reutilización de la información pública y los datos abiertos.

Y el pasado 28 de noviembre de 2023, la Junta de Gobierno de la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) dio su visto bueno a la nueva Ordenanza Tipo del Gobierno del Dato. Y el **21 de diciembre de 2023**, el **Ayuntamiento de Zaragoza** se convierte en pionero con la tramitación de la [Ordenanza Municipal del Gobierno del Dato](#).

Este primer texto marco consta de seis capítulos que regulan las funciones de los responsables del gobierno del dato, los criterios para la gestión de los inventarios de datos y fuentes de información y cómo se comparten los datos, cómo se categorizan, su calidad y su ciclo de vida, además de un régimen sancionador en el que, incluso, se recoge de forma explícita la generación o difusión de noticias falsas.

- Desarrollo y **grupos de trabajo con la Cátedra de Gobernanza del dato** con la UPM.
- **Incorporar y actualizar indicadores sociodemográficos a Conoce y Explora Zaragoza**. Trabajando de manera multiescalar en la explotación y georreferenciación del padrón municipal de la ciudad y fomentando la relación con otros contenidos procedentes de conjuntos de datos abiertos públicos como la Dirección General del Catastro o el Instituto Nacional de Estadística para la elaboración y representación cartográfica de esos índices e indicadores.

### Participación Ciudadana:

- Asentamiento del proyecto **IdeaZaragoza** como plataforma integradora de los diferentes procesos participativos.
- Seguimiento e impulso del **Consejo Sectorial de Infancia y Adolescencia**, en coordinación con la Oficina Técnica de Planificación y Programación del Área de Acción Social y Familia.
- **Grupo de Trabajo "Derechos Digitales de la Ciudadanía"**, coordinado por la Cátedra de Participación, Gobierno Abierto e Innovación Democrática de la Universidad de Zaragoza.
- **Jornada Ciudadanía y Datos** en colaboración con la Universidad de Zaragoza. Busca que la ciudadanía pueda profundizar sobre la utilización de los datos de forma consciente para promover cambios, por ejemplo, a través de proyectos periodísticos, así como dar a conocer la plataforma

“Conoce y Explora Zaragoza”.

**Cursos para empleados municipales en el año 2023:** “IdeaZaragoza. Procesos participativos en el portal de Gobierno abierto” y “Utilidades del portal de Gobierno Abierto: datos abiertos y transparencia”.

- Utilidades del portal de Gobierno Abierto. Procesos participativos en IdeaZaragoza.
  - Desarrollo **cursos de formación para escolares.**
- **Portales en los que estamos trabajando**

<b>Nuevo portal de la Casa de las Culturas</b>	
<b>Dirección/acceso</b>	<a href="http://bitly.ws/qcQo">http://bitly.ws/qcQo</a>
<b>Descripción</b>	<p>Diseño y desarrollo de una nueva interfaz adaptable (“responsive”) y de servicios orientados a la ciudadanía y agentes sociales.</p> 
<b>Solicitud</b>	Casa de las Culturas.
<b>Servicios</b>	Agenda de actividades, trámites, premios y concursos, noticias, equipamientos.

## Nuevo portal de Cementerios

Dirección/acceso

<https://www.zaragoza.es/ciudad/cementerios/torrero/>

Descripción

Diseño y desarrollo de una nueva interfaz que permitirá acceder de forma sencilla y rápida a toda la información disponible, así como conocer la cartera de servicios, funcionamiento y gestión de esta infraestructura municipal.

The screenshot shows the website for the Cemetery of Torrero in Zaragoza. At the top, there is a green header with the Zaragoza logo and navigation links: GOBIERNO ABIERTO, EL AYUNTAMIENTO, CULTURA, PARA LA GENTE, and TURISMO. A search bar is also present. On the left, a sidebar lists various cemeteries: Cementerio Torrero, Alfocea, Casellas, Juslibol, Montañana, Monzabarbe, Movera, Pañalor, San Juan de Mozarrifar, Torrecilla de Valmadrid, Municipales, Garrañados, La Cartuja, and Funerarias. The main content area is titled 'CEMENTERIOS' and 'LOCALIZACIÓN'. It provides details for the 'CEMENTERIO DE TORRERO' located at C/ Fray Julián Garreta, s/n - Zaragoza 50007, with a phone number of 976 723 671. It also lists 'OTROS CEMENTERIOS' such as Alfocea, Casellas, Juslibol, Montañana, Monzabarbe, and Movera. There is a 'COMPLEJO FUNERARIO / TANATORIO' section with contact information for 'SERVICIOS FUNERARIOS SERIFUTOS'. A 'DESTACAMOS' section highlights 'Servicios de Duelo' and 'Consulta Velatorio y Capilla'. A 'NOTICIAS' section contains recent news items.

Solicitud

Servicio de Cementerio

Servicios

Cementerios de la ciudad de Zaragoza, localizador, trámites y actividades y rutas.

## Nuevo portal Policía

Dirección/acceso

<https://www.zaragoza.es/sede/portal/policia/>

Descripción

Actualización del Portal de Policía Local para dar información de los servicios, trámites y normativa y recursos. Con un apartado que indica la historia de la Policía Local en cuanto a equipamientos, estructura y número de efectivos al ir creciendo la ciudad.



	
<b>Solicitud</b>	Servicio de Policía Local de Zaragoza. Portal migrado pendiente de publicación.
<b>Servicios</b>	Información de trámites, servicios, educación vial y normativa.

# 5. Objetivos, Indicadores y Metas

En este capítulo se plantean las estrategias de la OT\_GobAbierto, se identifican los objetivos derivados de las mismas y se definen los indicadores que permiten realizar un seguimiento de la medida en que estos se consiguen, reflejando el resultado obtenido para cada uno de ellos.

Las estrategias son las siguientes:

- **Estrategia 1.** *Mejorar el desarrollo de la infraestructura de **datos**, utilizando, de forma eficiente, las tecnologías más adecuadas.*
- **Estrategia 2.** *Favorecer la **transparencia**, poniendo a disposición de la ciudadanía la información recogida en el marco legal y publicando la información de forma que esté accesible para toda la ciudadanía en la forma más adecuada para su comprensión y reutilización.*
- **Estrategia 3.** *Establecer mecanismos de cooperación social y de **participación ciudadana** en determinados ámbitos de la gestión municipal, mediante el uso de diferentes procesos e instrumentos (digitales o presenciales) de participación.*
- **Estrategia 4.** *Informar y **formar** de los servicios generados para la consecución de las estrategias anteriores, con el reto de **reducir la brecha digital**.*
- **Estrategia 5.** *Elaborar servicios y contenidos digitales de calidad y accesibles para toda la ciudadanía. Mejorar la **Visibilidad** de los servicios y contenidos de la Sede Electrónica*

## 5.1. Estrategia 1: Mejorar la infraestructura de datos abiertos, utilizando, de forma eficiente, las tecnologías más adecuadas.

La estrategia 1 plantea desarrollar la infraestructura de datos abiertos, utilizando de forma eficiente las tecnologías más adecuadas. Las infraestructuras de datos son el conjunto de tecnologías, políticas, estándares y, muy importante, las personas o capital humano de la OT\_GobAbierto necesarios para adquirir, procesar, almacenar, distribuir y mejorar la utilización de la información pública. En esta línea, los objetivos tienen que ver con la disponibilidad de los sistemas, su mejora, el desarrollo o integración de nuevos programas informáticos, la visibilidad y el posicionamiento en buscadores, y la organización interna de la OT\_GobAbierto.

Las infraestructuras de datos abiertos y/o espaciales promueven de manera eficaz el desarrollo social, económico y ambiental del territorio. Por eso, podemos decir que los Datos Abiertos constituyen una fuente de valor para la ciencia, el desarrollo económico y el ejercicio activo de nuestra ciudadanía.

### Objetivo 1.- Disponibilidad

El primer objetivo es que la Sede Electrónica esté plenamente operativa, de forma que porcentaje de tiempo que el sistema es capaz de realizar las funciones para las que es diseñado sea el máximo.

Indicadores	2020	2021	2022	2023
<b>Indicador 1.1.-</b> Número de incidencias sobre el total de quejas y sugerencias de la ciudadanía recibidas a través del Servicio de Quejas y Sugerencias.	175 sobre 31.984	139 sobre 37.004	163 sobre 41.556	184 sobre 50.529

## Objetivo 2.- Fomentar la reutilización

Desarrollar servicios multicanal, que permita a la ciudadanía de Zaragoza reutilizar los datos.

Tabla 1.- Estadísticas de los datos abiertos de GobiernoAbierto.zaragoza.es - 2023

Indicadores	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Indicador 2.1.-</b> N° de Conjuntos de datos publicados	150	157	159	214	305
<b>Indicador 2.2.-</b> N° de accesos al catálogo de Datos Abiertos	47.919	188.731	131.566	172.623	80.016
<b>Indicador 2.3.-</b> N° de Aplicaciones publicadas en el catálogo de aplicaciones	47	51	55	53	56
<b>Indicador 2.4.-</b> Reutilizadores dados de alta	354	419	477	490	502
<b>Indicador 2.5.-</b> Incidencias registradas en GitHub	61	66	64	68	71
<b>Indicador 2.6.-</b> Nuevas API-REST publicadas	6	4	0	3	
<b>Indicador 2.7.-</b> N° de conjuntos de datos accesibles desde el punto de acceso SPARQL	29	29	29	27	27
<b>Indicador 2.8.- Nuevos servicios publicados en la plataforma del Estado</b>			3	0	0
<b>Indicador 2.9.-</b> Peticiones ciudadanas de nuevos conjuntos de datos atendidas	1	1	0	0	0
<b>Indicador 2.10.-</b> Número total de ficheros descargables.	590	718	770		929
<b>Indicador 2.11.-</b> Número de conjuntos de datos abiertos publicados con nivel 1, con 2, con 3, con 4 y con 5 estrellas según la escala del W3C	<b>Ver tabla 1.1</b>				

Tabla 1.1.- Número de conjuntos de datos según su clasificación del W3C

Tipo	2020	2021	2022	2023
1 estrella (publica tus datos)	0	0	0	0
2 estrellas (datos estructurados)	0	0	0	0
3 estrellas (usa formatos no propietarios)	126	127	187	278
4 estrellas (usa URIs para denotar cosas - descrip. semántica)	28	29	27	27
5 estrellas (enlaza tus datos a otros datos para proveer contexto)	- Información Polínica - Callejero - contratación	- Información Polínica - Callejero - contratación	- Información Polínica - Callejero - contratación	- Información Polínica - Callejero - contratación

### Objetivo 3.- Integración informática

Se pretende que el 100% de los servicios y contenidos sean publicados y gestionados desde SEDE, la plataforma de gestión de contenidos y servicios disponibles en la sede electrónica....diseño y desarrollo de una nueva interfaz adaptable (“responsive”) y de servicios orientados a la ciudadanía y agentes sociales.

Indicadores	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Indicador 3.1.-</b> Porcentaje de servicios publicados y gestionados desde la plataforma tecnológica SEDE	<b>63/83= 75%</b>	<b>69/83= 83%</b>	<b>56/58=88 %</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Tabla 2.- Integración de la gestión de los diferentes servicios/contenidos que integran la Sede Electrónica en la plataforma tecnológica SEDE 2023 (Responsive)

Servicio	2018	2019	2020	2021	2022	2023
<a href="#">Sistema de gestión/identificación de reutilizadores</a>	Si	Si	Si	Si	Si	Si
<a href="#">Sistema de Gestión identificación de los ciudadanos y ciudadanas a la Zona personal</a>	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Gestión de usuarios/as Zona Personal Plataforma Zaragoza Gobierno Abierto	Si	Si	Si	Si	Si	Si
<a href="#">Gestión de permisos para los gestores de contenidos</a>	Si	Si	Si	Si	Si	Si
<a href="#">Proceso de participación: Ayuntamiento Responde</a>	-	Si	Si	Si	Si	Si
<a href="#">Sistema de Debate (propuestas, comentarios y apoyos)</a>	Si	Si	Si	Si	Si	Si
<a href="#">Agenda Institucional</a>	Si	Si	Si	Si	Si	Si
<a href="#">Proceso participativo Línea 2 Tranvía</a>	Si	Si	Si	Si	Si	Si
<a href="#">Proceso participativo: Presupuestos Participativos</a>	Si	Si	Si	Si	Si	Si
<a href="#">Servicio de Quejas y Sugerencias</a>	No	No	No	No	Si	Si
<a href="#">Buscador Alojamientos</a>	Si	Si	Si	Si	Si	Si
<a href="#">Buscador Equipamientos Zgz</a>	Si	Si	Si	Si	Si	Si
<a href="#">Servicio de visualización Antena Telefonía</a>	Si	Si	Si	Si	Si	Si
<a href="#">Buscador facetado de Aplicaciones para móviles</a>	Si	Si	Si	Si	Si	Si
<a href="#">Buscador facetado de Arte Público</a>	Si	Si	Si	Si	Si	Si
<a href="#">Buscador facetado de Artistas-creadores</a>	No	No	Si	Si	Si	Si
<a href="#">Buscador facetado de la sede electrónica</a>	Si	Si	Si	Si	Si	Si
<a href="#">Buscador clavo-topográfico</a>	Si	Si	Si	Si	Si	Si
<a href="#">Buscador facetado de Asociaciones</a>	Si	Si	Si	Si	Si	Si
<a href="#">Buscador facetado de edificios históricos</a>	Si	Si	Si	Si	Si	Si
<a href="#">Buscador facetado de Monumentos</a>	No	No	Si	Si	Si	Si
<a href="#">Buscador facetado de Restaurantes</a>	No	No	Si	Si	Si	Si
<a href="#">Buscador facetado del Patrimonio Cultural municipal</a>	Si	Si	Si	Si	Si	Si
<a href="#">Buscador facetado de Tablón de Edictos</a>	Si	Si	Si	Si	Si	Si
<a href="#">Portal de Normativa municipal (buscador)</a>	Si	Si	Si	Si	Si	Si
<a href="#">Portal de Noticias municipales</a>	No	No	No	Si	Si	Si
<a href="#">Catálogo Datos Abiertos</a>	Si	Si	Si	Si	Si	Si
<a href="#">Servicio de Punto Sparql (Portal de datos abiertos)</a>	Si	Si	Si	Si	Si	Si
<a href="#">Ayuda y subvenciones</a>	No	No	No	Si	Si	Si
<a href="#">Bienes-embargados</a>	-	-	-	-	Si	Si
<a href="#">Portal de Transparencia</a>	Si	Si	Si	Si	Si	Si
<a href="#">Bienes - Inmuebles (Portal de Transparencia)</a>	Si	Si	Si	Si	Si	Si
<a href="#">Calidad del Agua (Portal de Transparencia)</a>	No	No	No	Si	Si	Si
<a href="#">Calidad del Aire (Portal de Transparencia)</a>	No	No	Si	Si	Si	Si
<a href="#">Inventario de Vehículos municipales (Portal de Transparencia)</a>	Si	Si	Si	Si	Si	Si
<a href="#">Tiempos Recorrido (Portal de Transparencia)</a>	No	No	Si	Si	Si	Si
<a href="#">Servicio de solicitud de información pública</a>	Si	Si	Si	Si	Si	Si
<a href="#">Portal de Trámites y servicios</a>	Si	Si	Si	Si	Si	Si
<a href="#">Servicio de Cita previa (Trámites y Servicios)</a>	No	No	No	Si	Si	Si
<a href="#">Sistema de Gestión de Contenidos (Zaragoza.es)</a>	Si	Si	Si	Si	Si	Si
<a href="#">Convenios</a>	No	No	No	Si	Si	Si
<a href="#">Criterio Interpretativos (sólo jurisprudencia)</a>	No	No	No	Si	Si	Si

Servicio	2018	2019	2020	2021	2022	2023
urbanismo)						
<a href="#">Servicio de Criterios Urbanísticos. Ayuntamiento de Zaragoza</a> <a href="#">búsqueda cuaderno-jurisprudencia en urbanismo</a>	No	No	No	Si	Si	Si
<a href="#">Zaragoza es Cultura</a>	Si	Si	Si	Si	Si	Si
<a href="#">Datos de uso de la Sede electrónica (API Google)</a>	Si	Si	Si	Si	Si	Si
<a href="#">Buscador y visualización de la Guía de especies arbórea</a>	No	No	Si	Si	Si	Si
<a href="#">Servicio de visualización Farmacias (Datos abiertos)</a>	Si	Si	Si	Si	Si	Si
<a href="#">Servicio generador de formularios</a>	Si	Si	Si	Si	Si	Si
<a href="#">Información Polen</a>	Si	Si	Si	Si	Si	Si
<a href="#">Distrito</a>	Si	Si	Si	Si	Si	Si
<a href="#">Buscador y servicio de mapa Locales Vacíos</a>	Si	Si	Si	Si	Si	Si
<a href="#">Servicio de adopción de Mascotas</a>	No	No	No	Si	Si	Si
<a href="#">Servicio de visualización del Organigrama</a>	Si	Si	Si	Si	Si	Si
<a href="#">Servicio de abastecimiento de agua. Potabilizadora</a>	Si	Si	Si	Si	Si	Si
<a href="#">Servicio Premios y Concursos</a>	Si	Si	Si	Si	Si	Si
<a href="#">Catálogo de Publicaciones Municipales</a>	Si	Si	Si	Si	Si	Si
<a href="#">Vídeos en canal Youtube</a>	Si	Si	Si	Si	Si	Si
<a href="#">Equipamientos</a>	No	Si	Si	Si	Si	Si
<a href="#">Trámites y servicios</a>	No	Si	Si	Si	Si	Si

En 2022 ya se realizaron todos los trabajos de integración de servicios, como no se incluye ningún servicio en 2023 no se crea la columna.

#### Objetivo 4.- Interoperabilidad

Desarrollar servicios interoperables con otras administraciones públicas.

Indicadores	2020	2021	2022	2023
<b>Indicador 4.1.-</b> Nº de servicios interoperables gestionados	3	5	4	4
<b>Indicador 4.2.-</b> Número de proyectos e iniciativas en los que participa la OT_GobAbierto con otras administraciones para desarrollar e intercambiar servicios en el ámbito de gobierno abierto, transparencia e interoperabilidad.	6	6	8	8

\* Integración en la Plataforma de contratación del sector público ya no integrados

\*\*Calidad del aire del Ministerio de medio Ambiente

\*\*\* Dirección General de Tráfico

\*\*\*\*Federación del catálogo de datos abiertos con el español este con el europeo

Tabla 3.- Proyectos e iniciativas en los que participa la OT\_GobAbierto -2023

Proyecto Otros participantes	Objetivo
Open Data Charter	Apoyar la iniciativa Open Data Charter a través de la adopción de la carta internacional de Datos Abiertos
Grupo de Trabajo sobre Datos Abiertos FEMP	Se ha creado un Grupo de Trabajo sobre Datos Abiertos desde la Red de Entidades Locales ( <a href="#">EELL</a> ). Objetivo promover la innovación y la mejora permanente de la relación entre los gobiernos locales y los ciudadanos, sustentada en los principios del Gobierno Abierto.
Cátedra de Territorio y Visualización Universidad de Zaragoza	Entre los objetivos están: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Analizar la información territorial, sociodemográficas de la ciudad de Zaragoza y su entorno metropolitano.</li> <li>● Favorecer la difusión y transferencia de la información y el conocimiento a la sociedad, así como la visualización de los mismos a partir de las plataformas de Gobierno Abierto e Idezar.</li> <li>● Potenciar un foro científico que favorezca un espacio de trabajo neutral.</li> <li>● Formación práctica que suponga una transferencia de conocimiento hacia el Ayuntamiento de Zaragoza y a Ebrópolis.</li> </ul>
Cátedra de participación e innovación democrática Universidad de Zaragoza	Objetivo desarrollar una de las prioridades del Ayuntamiento, como es promover la participación de la ciudadanía en todos los procesos: Participación presencial y plataformas digitales, Cauces de participación para servicios e instituciones, Sociedad civil organizada y ciudadanía no organizada y Profundización de los mecanismos y derechos democráticos de los ciudadanos y ciudadanas.
Red.es	Proyecto "Plataforma de Gobierno Abierto, Colaborativa e Interoperable" enmarcado dentro de la II Convocatoria de Ciudades Inteligentes del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, tiene como principal objetivo el desarrollo de una plataforma tecnológica abierta e interoperable que favorezca el desarrollo de los tres pilares que son la base de las políticas de Gobierno Abierto: Catálogo de datos abiertos y vocabularios normalizados, Portal de transparencia y procesos/instrumentos de participación.
USAGE	<p>USAGE (Urban Data Space for Green Deal) tiene como objetivo proporcionar soluciones y mecanismos para hacer que los datos ambientales y climáticos a nivel de ciudad estén disponibles para todos según los principios FAIR. USAGE apoyará la implementación de la estrategia europea para datos</p> <p><b>Objetivos de Zaragoza</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Reforzar nuestra visión del Gobierno del Dato en la organización:</li> <li>● Incorporar/Utilizar herramientas y servicios generados en este proyecto, mejorando la infraestructura tecnológica de la organización.</li> <li>● Incrementar el número de conjuntos de datos</li> </ul>



Proyecto Otros participantes	Objetivo
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Mejorar la Calidad de los datos existentes: Mejorar la calidad de los metadatos, logrando mejorar la interoperabilidad, reutilización.</li> <li>● Mejorar y aumentar los servicios de visualización del entorno: aprovechando la mejora de los datos y el aumento de nuevos conjuntos de datos.</li> <li>● Mejorar los indicadores existentes en el campo del medio ambiente: en términos de estandarización, idoneidad para convertir los datos en información lista para la toma de decisiones</li> </ul>
NExtProcurement	<p>Next Procurement reutilizará y armonizará cantidades masivas de datos abiertos de contratación pública disponibles en el Portal Europeo de Datos (EDP), el Tender Electronic Daily (TED), en combinación con conjuntos de datos abiertos de contratación pública de los Estados miembros (MS) portales, por ejemplo, el Portal Español de Datos de Contratación Pública (PLACE)</p> <p><b>Objetivos de Zaragoza</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Incorporar/Utilizar herramientas y servicios generados en este proyecto, mejorando las herramientas desarrolladas ya en TheyBuyForYou dado que se tendrá un enfoque mucho más profundo relacionado con datos en España.</li> <li>● Incrementar Calidad de los datos: Mejorar la calidad de los metadatos que se ofrecen sobre las licitaciones, consiguiendo mejora la interoperabilidad, reutilización por ejemplo añadir tópicos</li> <li>● Mejorar los servicios de visualización: aprovechando la mejora de los datos permitir la búsqueda por tópicos mediante un buscador facetado?</li> <li>● Ampliar el ámbito de visibilidad de los datos: Tener los datos también publicados en el portal europeo. Cuanta más visibilidad, a priori se puede conseguir más concurrencia en los procesos de licitación suponiendo un beneficio para la administración, más probabilidad de reutilización...</li> <li>● Aprovechar los KPIs surgidos en este proyecto para mejorar los indicadores existentes en materia de transparencia en la contratación.</li> </ul>
Colaboración con la Cátedra de Diseño de Servicios para la Ciudadanía	<p>Objetivo: Analizar y realizar propuestas de mejora de la usabilidad de la plataforma tecnológica Gobierno Abierto.</p> <p>Líneas de Trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis de procesos participativos del Ayuntamiento de Zaragoza. Entrevistas: Detección de problemas y factores de éxito de los procesos participativos</li> <li>- Generación de nuevas ideas para mejorar los procesos</li> </ul>

### Objetivo 5.- Capital humano.

Detectar las necesidades formativas de los diferentes puestos de trabajo y trabajar de forma colaborativa.

Indicadores	2019	2020	2021	2022	2023
Indicador 5.1.- Número de Cursos de Formación:	2	- *	- *	-	-
Indicador 5.2.- Valoración en las encuestas de satisfacción de la formación realizada.	7,71	- *	- *	-	-

\*No se realizaron cursos por el estado de alarma generado por la Covid-19.

### Objetivo 6.- Información geolocalizada.

Crear 5 aplicaciones y servicios que utilicen datos georeferenciados.- Favorecer el acceso de la ciudadanía a la información geolocalizada, ofreciendo servicios y aplicaciones que proporcionen un valor añadido a los recursos municipales geolocalizados.

Indicadores	2020	2021	2022	2023
Indicador 6.1.- Número de conjuntos de datos que utilizan datos georeferenciados	69	72	125	131
Indicador 6.2.- Número de aplicaciones y servicios nuevos que utilizan datos georeferenciados	1	1	1	2
Indicador 6.3.- Número de mapas publicados en mis mapas mis datos	-	228	285	327
Indicador 6.4.- Publicación de los mapas elaborados dentro de la "Cátedra territorio y visualización" incluidos los elaborados para mis mapas mis datos	-	20	33	17

Tabla 4.- Relación de aplicaciones/servicios desarrollados en 2023

Aplicaciones /servicios	Descripción
Islas de Calor	<a href="https://www.zaragoza.es/sede/portal/idezar/mapa/islas-de-calor/">https://www.zaragoza.es/sede/portal/idezar/mapa/islas-de-calor/</a>
Accesibilidad vertical	<a href="https://www.zaragoza.es/sede/portal/conoce-explora-zgz/historias/vertical">https://www.zaragoza.es/sede/portal/conoce-explora-zgz/historias/vertical</a>

### Objetivo 7.- **Catalogar y Describir semánticamente**

**Catalogar** y describir de manera semántica los conjuntos de datos siguiendo los criterios establecidos en el marco legal vigente (Esquema nacional de interoperabilidad, ordenanzas municipales, INSPIRE, etc.)

<b>Indicadores</b>	<b>Valor</b>
<b>Indicador 7.1.-</b> Número de conjuntos de datos descritos semánticamente en 2023	<b>0</b>

### Objetivo 8.- **Explotación de datos**

Tener feedback con los reutilizadores para identificar que datos necesitan y que servicios para mejorar la reutilización de los datos.

<b>Indicadores</b>	<b>Valor</b>
<b>Indicador 8.1.-</b> Desarrollo de la plataforma colaborativa Github.	<b>Si</b>
<b>Indicador 8.2.-</b> Número de peticiones resueltas.	<b>2</b>

## 5.2.Estrategia 2: Cumplir con la política de transparencia y rendición de cuentas.

La estrategia 2 plantea ampliar el portal de transparencia, publicando los datos de la administración de forma que estén accesibles para cualquier ciudadano o ciudadana en la forma más adecuada para su comprensión y reutilización. Los objetivos tienen que ver con mantener y aumentar la cantidad de datos y la calidad del portal de transparencia, conseguir que cada vez más conjuntos de datos estén etiquetados semánticamente, georreferenciar la información del Ayuntamiento y resolver en tiempo y forma las solicitudes de acceso a la información.

### Objetivo 1.- Contenidos legislación

*Facilitar a la ciudadanía el acceso al 100% de la información que se dispone en las leyes sobre transparencia y en la OTLAI.*

*Persigue facilitar a la ciudadanía en su más amplio espectro (profesionales, otras administraciones, ciudadanía sin perfil técnico) el acceso a la información pública y, especialmente, de aquella que se dispone en la regulación sobre la materia.*

Indicadores	Valor
<b>Indicador 1.1.-</b> Desarrollo y publicación en la Sede Electrónica del portal de transparencia que responde al marco legal vigente.	<b>SI</b>
<b>Indicador 1.2.-</b> Desarrollo de herramienta que facilite encontrar la información relativa a la transparencia.	<b>Sí</b>
<b>Indicador 1.3.-</b> Porcentaje de la información sujeta a publicidad activa, según las leyes sobre transparencia y la OTLAI, que está disponible en la sede.	<b>132/146= 90,4 %</b>
<b>Indicador 1.4-</b> Número de servicios de visualización que facilitan la comprensión y la descarga de los datos .	<b>21</b>

Tabla 5.- Relación de servicios de visualización disponibles en la sede municipal

Cuadros de mando	Descripción
<a href="#">Registro de solares</a>	Visor tipo mapa
<a href="#">Licencias Obras</a>	Visor tipo mapa
<a href="#">Licencias de Apertura</a>	Visor tipo mapa
<a href="#">Organigrama administrativo</a>	Siguiendo el vocabulario específico <a href="http://www.w3.org/TR/vocab-org/">http://www.w3.org/TR/vocab-org/</a>
<a href="#">Visor Demografía</a>	Visor de mapas en IDEZAR
<a href="#">Registro de Facturas</a>	Gráficas estadísticas
<a href="#">Ejecución Presupuestaria</a>	Gráficas estadísticas
<a href="#">Ayudas y Subvenciones</a>	Gráficas estadísticas
<a href="#">Calidad del Aire</a>	Medio Ambiente
<a href="#">Accidentes de tráfico</a>	Visor tipo mapa

<b>Cuadros de mando</b>	<b>Descripción</b>
<a href="#">Movilidad</a>	Visor tipo mapa
<a href="#">Equipamientos de la ciudad</a>	Servicio transversal a toda la Sede Electrónica
<a href="#">Agenda Institucional</a>	Visor Calendario
<a href="#">Tablón de Edictos</a>	Visor Calendario
<a href="#">Cuentas abiertas</a>	Gráficas estadísticas
<a href="#">Campañas de publicidad</a>	Gráficas estadísticas
<a href="#">Periodo Medio de Pago</a>	Gráficas estadísticas
<a href="#">Morosidad</a>	Gráficas estadísticas
<a href="#">Indicadores Financieros</a>	Gráficas estadísticas
<a href="#">Indicadores Económicos Presupuestarios</a>	Gráficas estadísticas
<a href="#">Contratación Pública</a>	Gráficas estadísticas
<a href="#">Cuadro de mando transparencia</a>	Gráficas estadísticas

## **Objetivo 2.- Derecho a la información**

*Resolver el 100% de las solicitudes de acceso a información pública en el plazo mínimo previsto en la OTLAI.*

*Se trata de facilitar el derecho de acceso a la información pública de la ciudadanía y de desarrollar el procedimiento regulado en la OTLAI.*

<b>Indicadores</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>Indicador 2.3.-</b> Número de solicitudes de acceso a información pública recibidas.	175	156	244	144	161	200
<b>Indicador 2.4.-</b> Número de solicitudes de acceso a información pública tramitadas satisfactoriamente.	168	132	205	126	131	169
<b>Indicador 2.5.-</b> Número de días promedio que cuesta resolver una solicitud de acceso a información pública.	48	48	33	33	43	35
<b>Indicador 2.6.-</b> Porcentaje de solicitudes de acceso a información pública atendidas en menos de 24h.	51/175	56/156	92/244	66/144	47/161	76/200

### Objetivo 3.- Publicar datos de calidad

*Publicar los datos en formatos abiertos y procesables con descripción semántica e incorporarlos al catálogo de datos abiertos.*

*Se persigue facilitar el acceso a una información pública integral, actualizada y fiable, de manera intuitiva y eficiente, exponiendo los datos en formatos sencillos y acordes con su naturaleza y el perfil del agente al que va dirigido, sin presentar obstáculos técnicos, y con el menor coste económico y de tiempo. Indicadores definidos en el proyecto Ciudades Abiertas.*

Indicadores	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Indicador 3.1.-</b> Número de registros del catálogo del portal de transparencia enlazados con el catálogo de datos abiertos.	51	55	76	84	85
<b>Indicador 3.2.-</b> Número de registros del catálogo del portal de transparencia que cuentan con API.	-	-	72	63	65
<b>Indicador 3.3.-</b> Número de registros del catálogo del portal de transparencia que cuentan con un vocabulario.	-	-	22	22	22
<b>Indicador 3.4.-</b> (%) Registros del catálogo del portal de transparencia que sus contenidos están actualizados.			88 %	94%	90%
<b>Indicador 3.5.-</b> Número de acceso a los contenidos de transparencia.	72.249	103.463	108.447	88.532	41.285

*En 2023 Google ha cambiado la métrica ahora se obtiene vistas de la propiedad GA4*

### Objetivo 4.- Cuadro de mando de transparencia

*Crear un cuadro de mando con 100 indicadores que incluya la información financiera del Ayuntamiento, información sobre transparencia y sobre participación ciudadana” Hacer comprensible la información mediante la creación de servicios de visualización y cuadros de mando para que puedan extraer conclusiones sobre la gestión de los recursos públicos.*

Indicadores	Valor
<b>Indicador 4.1.-</b> Número de indicadores que se presentan en el portal	50
<b>Indicador 4.2.-</b> Nuevos servicios de visualización que presentan indicadores	5

Tabla 7.- Relación de nuevos servicios con indicadores

Indicadores	Indicadores	Indicadores	Indicadores
Registro de facturas al día	Normativa municipal	Expedientes tramitados por la agencia de medio ambiente	Inversión por habitante
Presupuesto ejecutado	Consultas Públicas	Evolución de la deuda	Esfuerzo inversor
Deuda por habitante	Marco legal Transparencia	Morosidad	Ejecución del presupuesto de ingresos
Quejas y Sugerencias	Sentencias Jurisprudencia	Periodo medio de pago	Realización de cobros
Equipamientos	Procesos abiertos oferta empleo	Ejecución del presupuesto de gastos	Autonomía
Trámites y Servicios	Número solares	Realización de pagos	Autonomía fiscal
Noticias	Licencias obras	Gastos por habitante	Superávit/déficit por habitante
Realización de pagos	Realización de cobros	Liquidez Inmediata	Liquidez a corto plazo
Liquidez General	Cash-flow	Periodo medio de cobro	ingresos de gestión ordinaria
gastos de gestión ordinaria	Cobertura de los gastos corrientes	Cuenta general	Ejecución Presupuestaria
Accidentes de tráfico	Estado del tráfico	Solicitudes de información pública	Gasto publicitario
Licencias de actividad	Indicadores Ambientales comunes europeos	Indicadores Ambientales locales	Liberados sindicales
Contratación Pública	Gastos en Campañas de Publicidad		

### **Objetivo 5.- Coordinar la publicación activa**

*Coordinar la publicación activa por parte de las distintas unidades administrativas del Ayuntamiento de los contenidos de los mismos. Ejerciendo el control de cumplimiento de las obligaciones de publicidad activa establecidas en la normativa aplicable.*

<b>Indicadores</b>	<b>Valor</b>
<b>Indicador 5.1.-</b> Mantenimiento de un mapa informacional	<b>SI</b>
<b>Indicador 5.2.-</b> Protocolos de gestión de contenidos definidos con entidades municipales	<b>8</b>

## **5.3. Estrategia 3: Establecer mecanismos de participación ciudadana.**

La estrategia 3 plantea establecer mecanismos de cooperación social y de participación ciudadana en determinados ámbitos de gestión, mediante el uso de diferentes procesos e instrumentos (digitales o presenciales) de participación. Los objetivos son mejorar la accesibilidad y la usabilidad de la plataforma tecnológica de IdeaZaragoza Gobierno abierto, extender su ámbito de aplicación, aumentar el número de procesos participativos y aumentar la participación ciudadana en los mismos, de forma que se favorezcan mecanismos de democracia directa.

### **Objetivo 1.- Desarrollo de la Plataforma tecnológica de Zaragoza Gobierno Abierto**

*Desarrollar dentro de la plataforma tecnológica de Zaragoza gobierno abierto instrumentos capaces de servir de soporte a diferentes procesos participativos. Estos instrumentos/módulos de la plataforma tecnológica tienen que ser interoperables y reutilizables por terceros.*



<b>Indicadores</b>	<b>Valor</b>
<b>Indicador 1.1.-</b> Nº de instrumentos de participación disponibles en la plataforma de gobierno abierto	<b>9</b>
<b>Indicador 1.2.-</b> Nº de módulos/instrumentos normalizados y documentados para su publicación y facilitación de reutilización por terceros*	<b>3</b>
<b>Indicador 1.3.-</b> Nº de procesos participativos publicados en la sede electrónica municipal	<b>17</b>
<b>Indicador 1.4.-</b> Nº de Consultas Públicas publicadas en la plataforma IdeaZaragoza	<b>5*</b>
<b>Indicador 1.5.-</b> Nº de procesos participativos publicados en la plataforma IdeaZaragoza	<b>14**</b>

\* Publicados en el Centro de Transferencia de Tecnología del portal de Administración Electrónica del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

\*\*Incluye Consultas públicas previas

*Tabla 7.- Módulo (sistemas de gestión e instrumentos de participación) generalizados, documentados y publicados en la Plataforma de Gobierno Abierto, Colaborativa e Interoperable. II Convocatoria del programa "Ciudades Inteligentes de la agenda digital para España" 2018*

<b>Módulos e Instrumentos de participación</b>	<b>2023</b>
Módulo de Quejas y Sugerencias	Si
Módulo de Mapas colaborativos	Si
Módulo del sistema de diseño, desarrollo y gestión de formularios	Si
Módulo del sistema de debate	Si
Módulo del sistema de apoyos y aportaciones sobre un texto o sobre preguntas.	Si
Módulo del sistema de votación	Si
Módulo del sistema de gestión de identificación de participantes	Si
Módulo Presupuestos Participativos (Sistema de gestión de informes técnicos,...)	En desarrollo
Módulo de preguntas y respuestas	Si
Módulo de informes e indicadores	En desarrollo
Módulo envío de alertas	En desarrollo
Módulo de envío de boletines a través del correo electrónico	En desarrollo
Sistema de similitud de registros	En desarrollo

## Objetivo 2.- Diseño y desarrollo del espacio [gobiernoabierto.zaragoza.es](http://gobiernoabierto.zaragoza.es)

*Diseñar y desarrollar un espacio usable y accesible donde se agrupen todos los procesos e instrumentos de participación.*

Indicadores	Valor 2023
<b>Indicador 2.1.-</b> Creación y publicación de un sitio web que agrupa en un único punto todos los procesos e instrumentos (digitales y presenciales) de participación. <a href="http://GobiernoAbierto.zaragoza.es">GobiernoAbierto.zaragoza.es</a>	Si
<b>Indicador 2.2.-</b> <a href="http://GobiernoAbierto.zaragoza.es">GobiernoAbierto.zaragoza.es</a> sitio web accesible y usable desde dispositivos móviles (responsive).	Si
<b>Indicador 2.3.-</b> <a href="http://GobiernoAbierto.zaragoza.es">GobiernoAbierto.zaragoza</a> cumple los estándares de accesibilidad.	Si

Se ha trabajado con la Cátedra de Diseño de Servicios para la Ciudadanía del Ayuntamiento de Zaragoza para el desarrollo de la plataforma [Idea Zaragoza](http://Idea Zaragoza).

## Objetivo 3.- Incrementar el número de ciudadanos y ciudadanas que participan en el espacio web [GobiernoAbierto.zaragoza.es](http://GobiernoAbierto.zaragoza.es)

*Lograr que los diferentes entes sociales de la ciudad sean escuchados y puedan dar su opinión y, en última instancia, hacer posible la participación ciudadana en la toma de decisiones.*

Indicador	2018	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Indicador 3.1.-</b> Usuarios registrados en la Plataforma de gobierno abierto	34.379	39.559	43.983	53.701	60.197	83.637
<b>Indicador 3.2.-</b> Incremento en el número de ciudadanos y ciudadanas registrados en la Plataforma de procesos participativos	14.094	5.180	4.424	9.718	6.496	23.440

#### Objetivo 4.- Incrementar la participación de personas mayores

*Lograr que las personas mayores sean escuchadas y puedan dar su opinión, y en última instancia, hacer posible la participación ciudadana en la toma de decisiones.*

Indicadores	Valores
<b>Indicador 4.1.-</b> Diseño de actividades, cursos de información y formación sobre cómo participar en la plataforma de gobierno abierto dirigidos a personas mayores.	<b>Sí</b>

*\* Se programaron actuaciones formativas para luchar contra la brecha digital en colaboración con las federaciones de entidades vecinales*

Indicador	2020	2021	2022	2023
<b>Indicador 4.2.-</b> Número de ciudadanos y ciudadanas inscritos en la plataforma telemática a través del Padrón.	23.708	27.005	29.753	33.586
<b>Indicador 4.3.-</b> Incremento en el número de personas inscritas en la plataforma telemática a través del Padrón mayores de 60 años.	19	24	48	176

#### Objetivo 5.- Incrementar la participación de jóvenes.

*Lograr que los jóvenes sean escuchados y puedan dar su opinión, y en última instancia, hacer posible la participación ciudadana en la toma de decisiones.*

Indicadores	Valores
<b>Indicador 5.1.</b> Diseño de actividades, cursos de información y formación sobre cómo participar en la plataforma de gobierno abierto.	<b>Sí</b>
<b>Indicador 5.2.-</b> Definir perfiles y experiencias de usuarias/os. Los perfiles de usuarios que se tendrán en cuenta para llevar a cabo la formación son: ➤ Jóvenes: para lo que se fomentará la formación en aulas con alumnos de ESO, Ciclos formativos, Bachillerato y Universidad.	<b>Sí</b>
<b>Indicador 5.3.-</b> Número de sesiones formativas para jóvenes en centros educativos realizadas en 2023	<b>93</b>
<b>Indicador 5.4.-</b> Número de jóvenes participantes en sesiones formativas en 2023	<b>1.846</b>

Indicador	2018	2019	2020	2021	2022	2023
-----------	------	------	------	------	------	------

<b>Indicador 5.5.-</b> Incremento en el Número de jóvenes inscritos en la plataforma Zaragoza Gobierno Abierto a través del Padrón. (de 14 a 30 años)	1.414 nuevos	106	884	1.409	3.228	2.631
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------	-----	-----	-------	-------	-------

### Objetivo 6.- Participación Significativa

*Conseguir que al menos el 1% del censo participe en las encuestas y votaciones planteadas a la ciudadanía.*

Indicadores	2018	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Indicador 6.1.-</b> Tasa de participación, calculada como el porcentaje de ciudadanos dados de alta en la Plataforma de Participación respecto al nº potencial de participantes (censados >14 años)	34.311 / 608.330 =5,64%	39.559/5 89423 =6,7%	43.983/6 07538 =7,2%	53.701/6 00.953 =8,9%	60.197/5 87009= 10%	83.637/5 87009 =14%

*No se dispone de los datos del padrón 2023 se utiliza los datos del 2022*

### Objetivo 7.- Incrementar la participación ciudadana

*Mediante los diferentes procesos de participación recogidos en la Plataforma Zaragoza Gobierno Abierto la ciudadanía podrá completar, criticar, valorar o debatir aquellas medidas que se consideren de importancia, siendo una vía de colaboración entre la ciudadanía y el Ayuntamiento que permitirá escuchar, atender y responder las peticiones/preguntas/opiniones de la ciudadanía.*

Indicadores	2018	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Indicador 7.1.-</b> Número de procesos participativos*	12	11	7	12	24	17
<b>Indicador 7.2.-</b> Número de encuestas abiertas a la participación ciudadana	1	0	3	2	4	5
<b>Indicador 7.3.-</b> Consultas públicas previas	2	3	4	7	8	5
<b>Indicador 7.4.-</b> Comentarios Equipamientos	676	506	292	283	94	56
<b>Indicador 7.5.-</b> Comentarios Agenda Zaragoza	20	15	8	20	1	0

*(\*) Incluye encuestas y consultas públicas previas*

## Objetivo 8.- Mapas Colaborativos

Que la ciudadanía pueda colaborar en la creación de diferentes mapas colaborativos mediante la descripción de diferentes puntos de interés en la ciudad de Zaragoza pudiendo realizar una categorización de dichos puntos y visualizando todo ello en un mapa con distintas capas, dentro de la sede electrónica.

Indicadores	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Indicador 8.1.-</b> Número de mapas colaborativos realizados en colaboración con la ciudadanía	39	122*	28**	14	75
<b>Indicador 8.2.-</b> Número de Participantes	15	66	525**	8	9

\* Se realizó un taller de mapas colaborativos como actividad del 25 aniversario de la Sede Electrónica

\*\* Se incluye en este conjunto el mapa desarrollado por la ciudadanía (212 usuarios/as) en el proceso participativo de Idea Zaragoza: Reto Salamero

## Objetivo 9.- Desarrollar el servicio de Quejas y sugerencias

Que la ciudadanía pueda participar y colaborar en la mejora de su ciudad, de los servicios municipales enviando quejas y sugerencias al Ayuntamiento.

Indicadores	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Indicador 9.1.-</b> Número de quejas y sugerencias recibidas.	30.412	31.984	37.003	41.556	50.490
<b>Indicador 9.2.-</b> Número de quejas y sugerencias resueltas.	27.850	28.501	31.637	34.695	40.799
<b>Indicador 9.3.-</b> Número de ciudadanos/as registrados en el servicio.	4.953	5.093	5.115	5298	5.478
<b>Indicador 9.4.-</b> Número de quejas y sugerencias georreferenciadas y con consentimiento para su publicación, y publicadas.	1.124	1.348	2.200	1.755	2.660
<b>Indicador 9.5.-</b> Actividades de Formación con las distintas unidades administrativas.	2	0	1	1	1
<b>Indicador 9.6.-</b> Tiempo medio de respuesta al ciudadano/a.	48 h	48 h	48 h	48 h	48 h
<b>Indicador 9.7.</b> Número de unidades administrativas integradas en el Sistema de Gestión.	66	66	67	68	69
<b>Indicador 9.8.</b> Número de empresas externas integradas en el Sistema de Gestión.	4	3	3	3	3
<b>Indicador 9.9.</b> Número de quejas introducidas a través del servicio 010	7.884	8.051	9.584	10.591	13.782

<b>Indicador 9.10.</b> Número de quejas introducidas a través del servicio 092		803	1.148	1.700	1.615
--------------------------------------------------------------------------------	--	-----	-------	-------	-------

\*El servicio de quejas y sugerencias ha realizado una formación presencial al Servicio de Patrimonio Rústico y dos formaciones telefónicas con Zaragoza Deporte y con Cultura, que pasaron a asumir todo lo relacionado con ellos.

### **Objetivo 10.- Definir metodología. procesos, instrumentos e indicadores de procesos de participación**

*Catalogar y describir procesos e instrumentos de participación desarrollados con el soporte de la plataforma de gobierno abierto, precisando metodología general y definiendo indicadores adecuados para la evaluación y seguimiento de los procesos ( En colaboración con Red.es, Iniciativa de plataforma de Gobierno Abierto, colaborativa e interoperable.)*

<b>Indicadores</b>	<b>Valor</b>
<b>Indicador 10.2.-</b> Catalogación y descripción de procesos participativos	<a href="#">Si</a>
<b>Indicador 10.3.-</b> Catalogación y descripción de instrumentos de participación	<a href="#">Si</a>
<b>Indicador 10.4.-</b> Definición de metodología para los procesos participativos	<a href="#">Si</a>

## Objetivo 11.- Consejo de Ciudad\*

*Facilitar la participación de la ciudadanía y la canalización de información de las entidades asociativas en los asuntos municipales, contribuyendo a la mejora en la toma de decisiones.*

*\*El Consejo de la Ciudad ha estado vinculado a la Oficina hasta la publicación del Decreto de la Alcaldía de 18 de septiembre de 2023 , por el que se establece la organización y estructura pormenorizada de la Administración del Ayuntamiento de Zaragoza y se adscriben los organismos públicos municipales).*

Indicadores	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Indicador 11.1.-</b> Número de sesiones ordinarias del Pleno del Consejo de la Ciudad.	4	3	2	4	4	3	2
<b>Indicador 11.2.-</b> Número de sesiones extraordinarias del Pleno del Consejo de la Ciudad.	0	2	0	2	2	2	0
<b>Indicador 11.3.-</b> Porcentaje medio de asistencia a las sesiones de los Plenos del Consejo de Ciudad.	58,0 %	58.70%	62,90%	67,74%	67,74%	70,96%	77,41%
<b>Indicador 11.4.-</b> Número de temas tratados.	16	7	7	11	10	9	6
<b>Indicador 11.5.-</b> Número total de expedientes de entidades ciudadanas aprobados.	11	17	8	23	11	5	11
<b>Indicador 11.6.-</b> Número de grupos de trabajo del Consejo de Ciudad activos.	3	4	3	2	2	3	2
<b>Indicador 11.7.-</b> Número de reuniones de los Grupos de Trabajo del Consejo de la Ciudad.	14	16	7	1	9	6	5
<b>Indicador 11.8.-</b> Número de Consejos Sectoriales*	7	7	7	11	11	11	11

*\*El Consejo de la Ciudad coordina los Consejos Sectoriales. La actividad y publicación de las sesiones de los Consejos Sectoriales son responsabilidad de los mismos.*

Tabla 10.- Número de debates por áreas municipales.

<b>Temas debatidos</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Infraestructuras, Vivienda y Medio Ambiente	0	0	0		1	1	0
Economía, Innovación y Empleo	0	1	1	1	1	0	0
Participación y Relación con los Ciudadanos	7	5	5	5	3	5	5
Acción Social y Familia	4	1			1	0	0
Servicios Públicos y Movilidad	1			1	2	0	0
Presidencia, Hacienda e Interior	2			2	1	2	0
Vicepresidencia, Cultura y Proyec. Exter.	1				1	1	0
Alcaldía			1	2		0	1
Urbanismo y Equipamientos	1					0	0

Tabla 11.- Tipos de expedientes de entidades ciudadanas

	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Nº de expedientes de declaración / reconocimiento de interés ciudadano, ciudadana.	11	3	3	3	4	2	6
Nº de expedientes de reconocimiento de interés público municipal.	3	1	1	1	2	1	2
Nº de expedientes de renovación de interés público municipal.	1	13	4	19	5	2	3

Tabla 12.- Grupos de trabajo activos del Consejo de Ciudad

	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Nª de reuniones del Grupo de Trabajo del Reglamento de Participación.	7	2	0	0	0	0	0
Nº de reuniones del Grupo de Trabajo de las Fiestas del Pilar.	4	4	3	1	2	2	2
Nº de reuniones de la Comisión de Seguimiento de Presupuestos Participativos	4	6	3	0	0	0	0
Nº de reuniones del Grupo de Trabajo Venta Ambulante		4	1	0	0	0	0
Nº de reuniones del Grupo de Trabajo Im-Pulsando Zaragoza frente a la covid-19				0	7	2	0
Nº de reuniones del Grupo de Trabajo Derechos Digitales de la Ciudadanía						2	3



## 5.4. Estrategia 4: Informar y formar de los servicios generados para la consecución de las estrategias anteriores.

### Objetivo 1.- Servicios segmentados

*Desarrollar servicios que faciliten una comunicación directa de la ciudadanía con el Ayuntamiento.*

Indicadores	Valor
<b>Indicador 1.1.-</b> Tener canales en las diferentes redes sociales	<b>SI</b>
<b>Indicador 1.2.-</b> Tener espacios en la Sede Electrónica que favorezcan en feedback con la ciudadanía	<b>SI</b>
<b>Indicador 1.3.-</b> Ofrecer cursos, actividades de formación digital para incluir al sector de la población que no es nativo digital, personas mayores.	<b>SI</b>
<b>Indicador 1.4.-</b> Ofrecer servicio de avisos desde la primera página de la sede electrónica en materia de trámites, servicios, oferta de empleo, agenda, noticias,	<b>SI</b>
<b>Indicador 1.5.-</b> Ofrecer los servicios a través de dispositivos móviles	<b>SI</b>

### Objetivo 2.- Redirigir a los usuarios/as hacia los servicios o contenidos de la sede electrónica o hacia otro recurso definido que proporcione servicios de calidad

*Redirigir a los usuarios/as hacia los servicios o contenidos de la sede electrónica o hacia otro recurso definido que proporcione servicios de calidad.*

Indicadores	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Indicador 2.1.-</b> Nº de sesiones iniciadas Facebook	<b>173.302</b>	<b>248.866</b>	<b>217.910</b>	<b>186.736</b>	<b>106.857</b>
<b>Indicador 2.2.-</b> Nº de sesiones iniciadas Twitter	<b>55.468</b>	<b>64.022</b>	<b>55.374</b>	<b>50.919</b>	<b>4*</b>

*\* No se sabe, si los cambios en la política de la empresa, impiden mostrar esa fuente y por eso el dato es anormalmente bajo.*

### Objetivo 3.- Informar y formar a la ciudadanía sobre el uso de los procesos e instrumentos de participación digitales

*Lograr que las personas sean escuchadas y puedan dar su opinión, y en última instancia, hacer posible la participación ciudadana en la toma de decisiones sobre el diseño de sus ciudades y la gestión de sus instituciones.*

Indicadores	Valor
<b>Indicador 3.1.-</b> Desarrollo de un plan de comunicación, de formación que ayuden a promover y mejorar el desarrollo de los procesos de participación	<b>SI</b>
<b>Indicador 3.2.-</b> Definir actividades de información, formación para promover la participación ciudadana en los diferentes procesos participativos.	<b>SI</b>

## 5.5. Estrategia 5: Elaborar servicios de calidad y accesible para toda la ciudadanía. Mejorar la Visibilidad de los servicios y contenidos de la Sede Electrónica

### Objetivo 1.- Control de procesos e instrumentos de participación

*Diseñar, implementar, gestionar y evaluar los diferentes procesos participativos que se realicen en el espacio web Zaragoza gobierno abierto integrada en la sede electrónica del Ayuntamiento de Zaragoza, así como gestionar y controlar con criterios de protección de datos de carácter personal a todas las personas que acceden a la misma para su participación y/o colaboración.*

Indicadores	Valor
<b>Indicador 1.1.-</b> Elaboración de informes de evaluación de procesos participativos por terceros.	<b>Sí*</b>
<b>Indicador 1.2.-</b> Definición y publicación en el portal de transparencia del <a href="#">Registro de Actividades de Tratamiento</a> en materia de protección de datos de carácter personal. (Cumplimiento marco legal de Protección de datos)	<b>Sí</b>

\*Cátedra de participación e innovación democrática. Universidad de Zaragoza

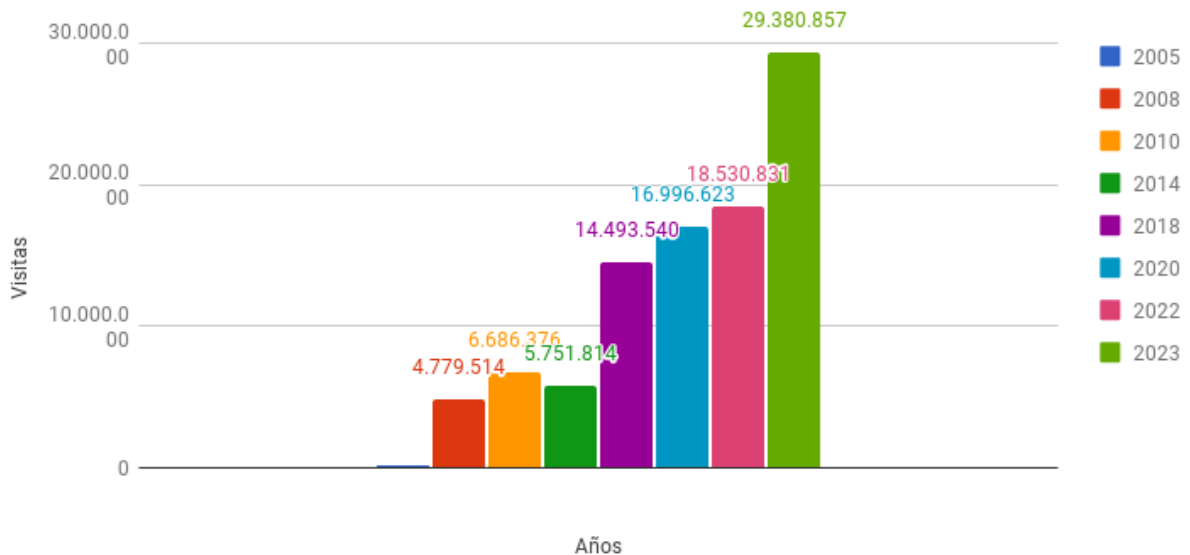
\*Catedra de Diseño de Servicios para la Ciudadanía

## Objetivo 2: Incrementar las visitas a la Sede Electrónica

### Indicadores

#### Indicador 2.1.- Visitas a la Sede Electrónica

#### Visitas a la Sede Electronica



2005	2008	2010	2015	2018	2019	2020**	2021	2022	2023
179.000	4.779.514	6.686.376	6.561.925	14.493.540	17.460.433	16.996.623	17.678.165	18.530.831	29.380.857

\* En 2017 se han incluido las peticiones que hacen la ciudadanía a nuestra API (8.629.168)

\*\*En 2020 la falta de movilidad por la COVID-19 ha provocado la baja de consulta de servicios relacionados a tiempos de espera, agenda...

En 2021 se eliminaron 2.227.974 accesos desde Indonesia.

En 2022 se han eliminado 29.603.505 peticiones recibidas desde (Indonesia, México, Singapore, Alemania, Hong Kong y Nepal) dado que han pasado a tener un incremento de peticiones superior al 13000 % con respecto al año anterior.

En 2023 se utiliza GA4 diferentes métricas que la propiedad anterior, no se aconseja comparaciones con otros años. Se utiliza la métrica vistas (El número de pantallas de la aplicación o de páginas web que han visto los usuarios. Se contabilizan las visitas repetidas de una misma página o pantalla (eventos [screen view](#) + [page view](#)))

Tabla 11.- Distribución de visitas por Dispositivo

Indicador 2.2.- Visitas por dispositivos								
Dispositivo	2020		2021		2022		2023	
	Visitas	%	Visitas	%	Visitas	%	Sesiones	%
<b>Escritorio</b>	12.074.804	71,04	11.401.325	64,49	11.351.012	61,12	3.940.480	40,59
<b>Móvil</b>	4.718.103	27,76	6.090.115	34,49	7.011.353	37,8	5.732.926	59,05
<b>Tablet</b>	203.716	1,20	186.725	1,02	168.466	1	125.284	1

2023 Se utiliza GA4 de Google diferente métricas que la anterior versión

Tabla 12.- Distribución de visitas por Formas de acceso

Indicador 2.3.- Visitas por formas de acceso								
Formas	2020		2021		2022		2023	
	Visitas	%	Visitas	%	Visitas	%	Sesiones	%
<b>Buscador</b>	5.375.770	31,63	6.744.750	38,15	7.322.748	39,5	7.355.071	75,7
<b>Tráfico directo</b>	1.422.389	8,37	3.271.227	18,50	3.860.913	20	1.898.665	19,5
<b>Referencia</b>	570.441	3,36	681.069	3,85	654.773	3,5	140.344	1,4
<b>Redes Sociales</b>	328.449	1,93	298.681	1,580	281.570	1,5	191.839	1,9
<b>Otro</b>	9.288.772	54,65	6.091.853	34,45	6.410.827	34,5	122.653	1,2

2023 Se utiliza GA4 de Google diferente métricas que la anterior versión

### Objetivo 3.- Garantizar la actualización de contenidos y la creación de nuevos contenidos y servicios

La Sede Electrónica debe de mostrar información veraz y actualizada y la OT\_GobAbierto debe de realizar en colaboración con las diferentes unidades administrativas los procesos de actualización pertinentes

Indicadores	2018	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Indicador 3.1.-</b> Peticiones de actualización de contenidos realizadas	8.066	6.735	5.150	6.686	7.861	7.357

Tabla 13.- Distribución de actualizaciones por categorías

Categoría	2019	2020	2021	2022	2023
Ciudadanía a través del servicio 010	23	15	11	9	8
Agenda Zaragoza	1.394	653	968	701	419
Agrupación de portales del Ayuntamiento	3.017	2.141	2.707	3.213	2.711
Cita Previa	0	35	5	56	52
Agrupación de portales de Ciudad	1.184	790	2.017	1.554	1.311
Cultura	161	110	89	312	339
Gobierno Abierto	146	128	108	403	362
Para la gente	634	808	733	483	515
Quejas y Sugerencias	10	11	15	21	25
Redes Sociales	5	0	0	1	13
Turismo*	85	47	33	75	46

\*Se ha descentralizado la gestión de contenidos relacionados con Turismo.

Tabla 15.- Distribución de por tipo de servicio

Indicador 3.3.- Evolución del espacio en la Sede Electrónica: <a href="#">Trámites y Servicios</a>					
	2019	2020	2021	2022	2023
Impresos Oficiales	573	604	645	692	693
Procedimientos	812	798	816	820	765
Tramitación en línea sin Certificado	148	156	152	393	394
Tramitación en línea con Certificado	181	190	202	235	233

Tabla 16.- Distribución de por tipo de publicación

Indicador 3.4.- Actualización de Contratos							
	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Contratos	653	569	751	541	582	605	511
Anuncios	3.996	2.702	1.795	1.790	2.131	2.358	1.826

Indicadores	2019	2020	2021	2022	2023
Indicador 3.5.- Citas solicitadas a través del Servicio de Cita Previa	60.999	121.656	186.689	125.501	55.553

#### Objetivo 4.- Mejorar la usabilidad.

*Facilitar el acceso a los servicios y contenidos de la sede electrónica, que deben ser accesibles, útiles y fáciles de usar para que ningún agente (empresas, organizaciones ciudadanas, emprendedores, etc.) quede excluido, independientemente de sus características personales y de la plataforma tecnológica elegida, procurando una adecuada prestación de los servicios públicos a través de cualquier dispositivo: ordenador, móviles, tabletas, etc.*

*Se ha establecido un acuerdo de colaboración con la cátedra de Diseño y Servicios para la Ciudadanía para la evaluación de la usabilidad de la plataforma de Gobierno Abierto y de los procesos participativos.*

Indicadores	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Indicador 4.1.-</b> Tasas de rebote de los usuarios	36,66%	40,59 %	47,82 %	77%	42 %
<b>Indicador 4.2.-</b> Promedio de minutos que los usuarios tardan en completar la acción asignada	86 seg	88 seg	97 seg	37 seg	33 seg

#### Objetivo 5.- Mayor accesibilidad.

*Facilitar el acceso a los procesos y servicios de la Sede Electrónica (información pública, trámites, participación y colaboración), que deben ser accesibles, útiles y fáciles de usar para que ningún agente (empresas, organizaciones ciudadanas, emprendedores, etc.) quede excluido, independientemente de sus características personales y de la plataforma tecnológica elegida, procurando una a adecuada prestación de los servicios públicos a través de cualquier dispositivo: ordenador, móviles, tabletas, etc.*

Indicadores	Valor
<b>Indicador 5.1.-</b> El Sistema de Gestión que se encuentra actualmente implantado en la Sede Electrónica así como en la plataforma de gobierno abierto cumplen con la normativa vigente UNE 139803:2012 (UNE-EN 301549) de “Requisitos de accesibilidad para contenidos en la web” de acuerdo con la nueva versión de las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web WCAG 2.0	<b>Si</b>
<b>Indicador 5.2.-</b> Renovar la certificación de AENOR 4 años Fecha de renovación: 18-06-2015. Se obtuvo el certificado de conformidad de sitios web accesibles como reconocimiento y evidencia de la conformidad del sitio <a href="http://www.zaragoza.es">www.zaragoza.es</a> con la norma 139803:2012 (WCAG 2.0). Se estima que en marzo de 2021 se renueve la certificación de AENOR al no poder realizarse la misma durante el año 2020 debido a la pandemia derivada del COVID-19.	<b>Sí</b>

<b>Indicadores</b>	<b>Valor</b>
<b>Indicador 5.3.-</b> Superación auditoría Anual realizada por AENOR	<b>Sí</b>
<b>Indicador 5.4.-</b> Superación auditoría Semestral realizada por AENOR	<b>Sí</b>
<b>Indicador 5.6.-</b> Elaboración de Informes evaluando el cumplimiento del Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Informe sobre la atención de quejas y reclamaciones</li> <li>● Informe de seguimiento sobre el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad</li> <li>● Informe de seguimiento sobre la promoción, concienciación y formación</li> </ul>	<b>Sí</b>
<b>Indicador 5.7.-</b> Identificación de contenidos indexados por duplicado en el buscador interno de la sede.	<b>Sí</b>
<b>Indicador 5.8.-</b> Se revisan los errores detectados por las WebMaster Tools de Google	<b>Sí</b>
<b>Indicador 5.9.-</b> Se revisan los errores detectados en el buscador interno	<b>Sí</b>
<b>Indicador 5.10.-</b> Se revisa la duplicidad de títulos en los contenidos	<b>Sí</b>