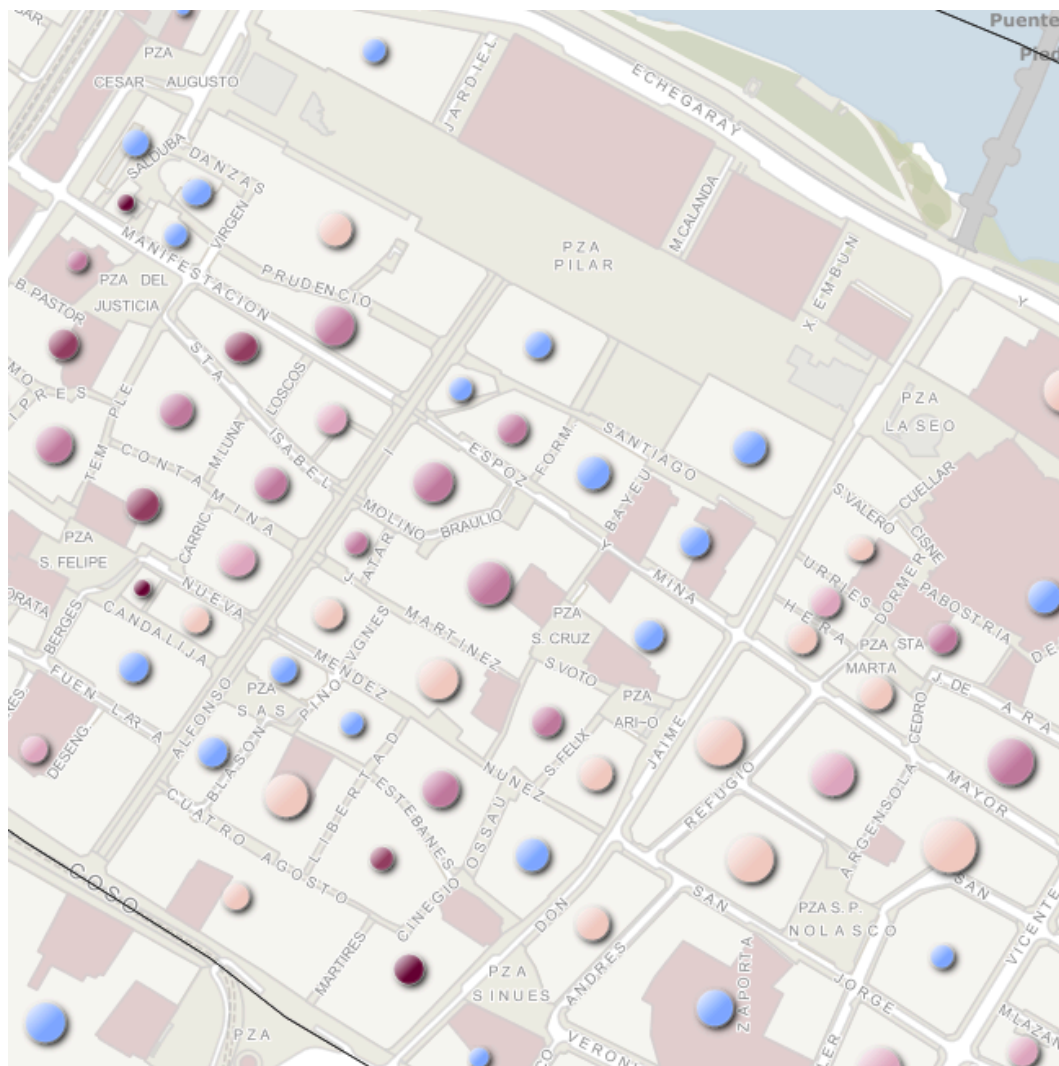




[Historia de datos: Accesibilidad vertical en Zaragoza.](#)

Memoria de gestión de la **Oficina Técnica de Transparencia y Gobierno Abierto** **2024**

1. Información general.....	5
1.1.- Denominación del órgano que formaliza la memoria.....	5
1.2.- Título genérico de la memoria.....	5
1.3.- Normativa y acuerdos relevantes que justifican la memoria, así como objetivos explicitados, en su caso, por los órganos de Gobierno Municipal.....	5
1.4.- Misión, visión y valores.....	7
1.4.1 Misión de la Oficina de transparencia y gobierno abierto.....	7
1.4.2 Visión y valores de la Oficina técnica de transparencia y gobierno abierto..	8
Visión de la OT_GobAbierto:.....	8
Valores.....	8
1.4.3 Compromisos.....	10
1.5.- Descripción breve del proceso de producción de los servicios municipales o las actividades.....	11
1.5.1. Infraestructura.....	11
1.5.2. Procesos y Productos digitales.....	12
• Sede Electrónica.....	13
• Gobierno Abierto. El Gobierno del dato: Datos abiertos, Transparencia y participación.....	13
• Servicio de Quejas y Sugerencias.....	15
• Proyectos europeos.....	15
• I+D+i y Cátedras de investigación.....	16
• Calidad: Accesibilidad TIC de la Sede Electrónica.....	16
• Reducción de brecha digital: Acceso, Capacitación y Formación.....	17
2. Recursos consumidos.....	19
2.1.- Personal adscrito 2024.....	19
2.1.1 Relación de puestos de trabajo 2024.....	19
2.1.2 Situación durante 2024.....	20
2.1.3 Teletrabajo.....	21
2.2.- Aplicaciones presupuestarias y su cuantía de obligaciones reconocidas.....	23
2.3.- Servicios recibidos de gestión centralizada: Energía, limpieza, mantenimiento de edificios, combustible u otros.....	23
2.4.- Recursos patrimoniales adscritos a la OT_GobAbierto.....	23
3. Ingresos.....	24
4. Productos, servicios y actividades 2024.....	25
4.1.- Sede Electrónica.....	25
www.zaragoza.es. La recategorización del mapa del sitio.....	26
• Buscar información.....	27
• Realizar un trámite.....	29
• Servicios más utilizados:.....	31
• Destacados de la semana.....	32

• Noticias.....	32
• Visores “Zaragoza al instante”	32
Portal Corporativo: intranet.red.zaragoza.es/.....	33
Nuevos Portales 2024.....	34
• Portales temporales 2024.....	40
Servicios transversales.....	43
4.2.- Procesos 2024: Desarrollos y Gestión.....	53
Gestión de peticiones:.....	53
Procesos y gestión tecnológica:.....	53
Gestión económica- administrativa:.....	59
Calidad: Acceso Universal a la Sede electrónica.....	61
Mesa de la Accesibilidad Universal de Zaragoza.....	61
APP Conecta Zaragoza.....	64
4.3- Gobierno Abierto en el 2024. El Gobierno del dato. Datos abiertos, Transparencia, y Procesos de Participación.....	69
4.3.1. El Gobierno del dato.....	69
4.3.2. Datos abiertos.....	70
4.3.3. La Transparencia y su gestión.....	73
Solicitud de Información Pública.....	75
4.3.4. Procesos de Participación y Colaboración Ciudadana.....	76
4.4.- Quejas y Sugerencias.....	87
4.5.- Proyectos Europeos.....	89
4.6.- I+D+i y Cátedras de Investigación.....	90
Cátedra de Gobierno Abierto e Innovación Democrática. Universidad de Zaragoza.....	90
Cátedra de Territorio, Sociedad y Visualización Geográfica. Universidad de Zaragoza.....	93
Cátedra de Gobernanza del Dato. Universidad Politécnica de Madrid.....	94
4.7.- Reducción de brecha digital: Acceso, Capacitación y Formación. Fomento de la cultura del Dato.....	95
4.8.- Redes sociales.....	100
X (antiguo TWITTER).....	100
FACEBOOK.....	101
YOUTUBE.....	102
4.9.- Trabajando en:.....	106
Sede Electrónica.....	106
Calidad: Accesibilidad TIC de la Sede Electrónica.....	106
Procesos y Gestión Tecnológica:.....	107
El Gobierno del dato, Datos Abiertos, Transparencia y Participación ciudadana....	107
El Gobierno del dato:.....	107
Datos Abiertos:.....	107
Transparencia:.....	109
Participación Ciudadana:.....	109

Portales en los que estamos trabajando.....	110
5.Objetivos, Indicadores.....	112
y Metas.....	112
5.1. Estrategia 1: Mejorar la infraestructura de datos abiertos, utilizando, de forma eficiente, las tecnologías más adecuadas.....	113
5.2. Estrategia 2: Cumplir con la política de transparencia y rendición de cuentas.....	123
5.3. Estrategia 3: Establecer mecanismos de participación ciudadana.....	127
5.4. Estrategia 4: Informar y formar de los servicios generados para la consecución de las estrategias anteriores.....	134
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.....	135

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 2024.

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, 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 Gobierno del Dato, 06.03.2024 (BOPZ nº 82 de 11.04.2024) por la que se establece un marco normativo para el gobierno del dato en el Ayuntamiento de Zaragoza y tiene, además, como objetivo promover el gobierno mediante el dato y la cultura del dato en la ciudad de Zaragoza. (<http://bit.ly/47jV9RD>)
- 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. (<http://bit.ly/4gkJI00>).

- 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 principios¹ :

¹ 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 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.**

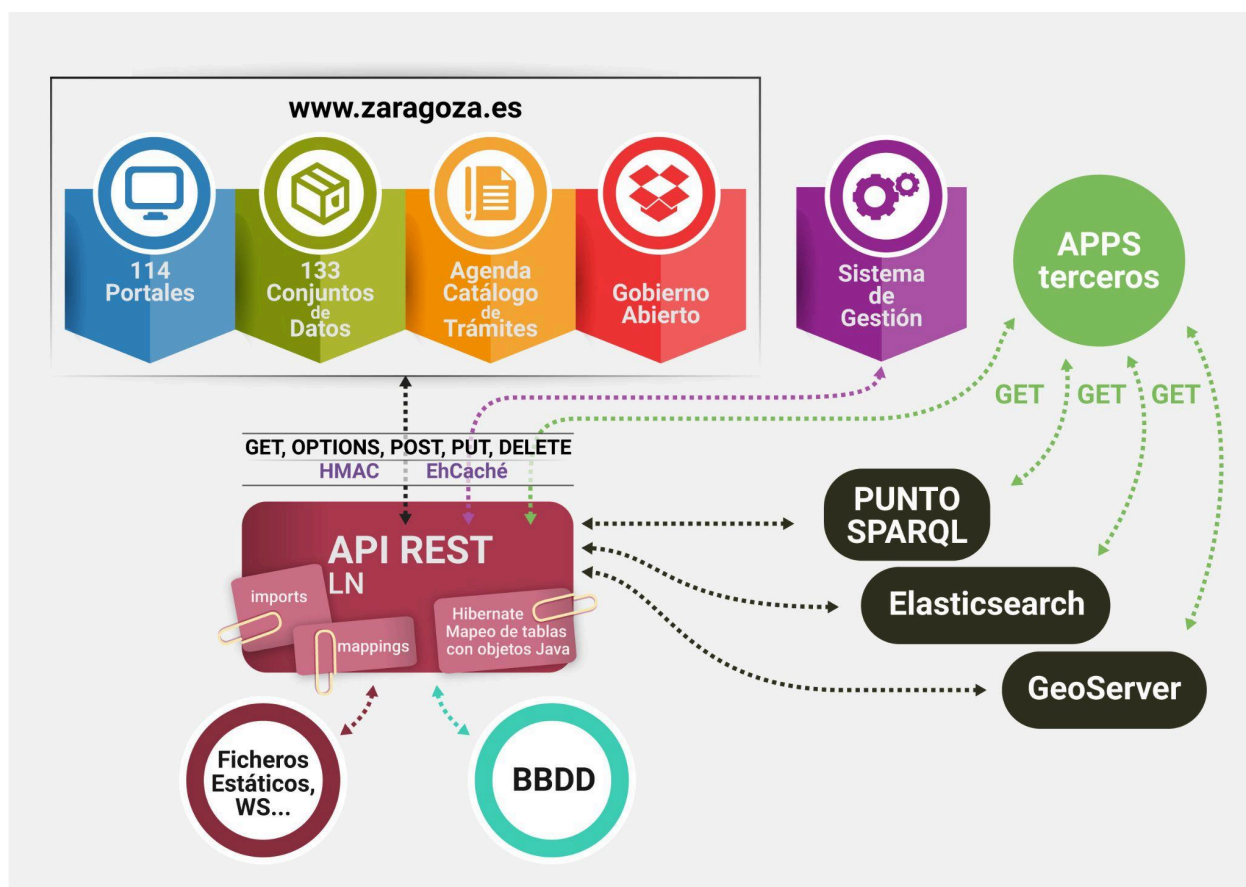
- Participar en **proyectos estratégicos nacionales y europeos**, participando en el desarrollo de plataformas interoperables.
- Fomentar y diseñar **actividades formativas** para minimizar la exclusión digital.

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, 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:

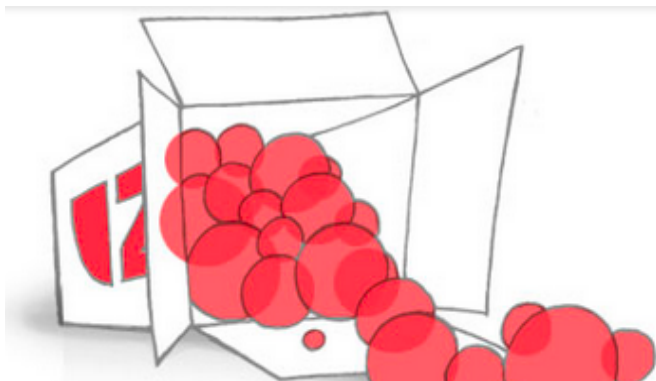
- **Sede Electrónica**

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) 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. El Gobierno del dato: Datos abiertos, Transparencia y participación**
(GobiernoAbierto.zaragoza.es)



Continuando con el trabajo desarrollado con el [Proyecto Ciudades Abiertas](#) (Red.es), dentro del Plan Nacional de Ciudades Inteligentes iniciado en el 2019, sigue instaurado el principal objetivo de 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.

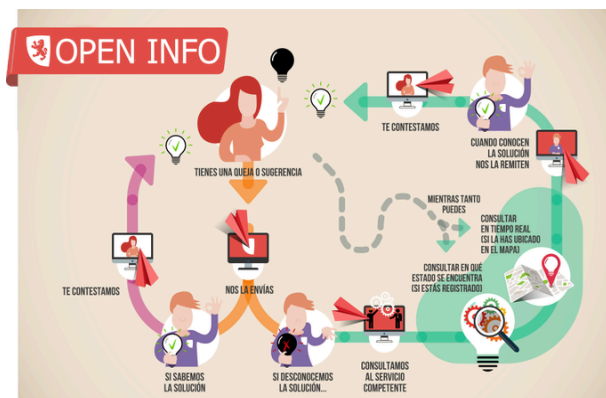
Por una parte, se llevan a cabo las actividades y servicios relacionados con **Gobierno del Dato, el portal transparencia y solicitud de información pública** junto con una política de **gestión de datos abiertos** con criterios de dato estructurado, único, compartido, accesible, abierto, georreferenciado,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

Se adicionan a los anteriores **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 se ponen al servicio de la ciudadanía y los agentes sociales (Consultas públicas, encuestas ciudadanas, presupuestos participativos...).

En el Decreto de estructura pormenorizada del Ayuntamiento de Zaragoza se consolidan las competencias de la OT_GobAbierto, a la que le corresponden, entre otras, el control de calidad y gestión de la Sede Electrónica, el gobierno del dato (gestión de la plataforma de Datos Abiertos, infraestructura de datos espaciales de Zaragoza, IDEZar), la plataforma de Gobierno Abierto así como el cumplimiento de la obligación de publicidad activa establecida en la Ordenanza de transparencia y libre acceso a la información, en la Ordenanza de Gobierno del Dato y demás normativa aplicable.

Se incluye en todos estos procesos 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 estos procesos lo describimos en el [apartado 4.3](#).

- **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 4.4](#) de esta memoria.

- **Proyectos europeos**



La OT_GobAbierto desde su origen viene participando en concurrence competitiva en diversas convocatorias europeas de interés municipal, que se trasladan en la mejora de 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 implementar **proyectos tecnológicos de innovación para un avance digital puntero, alineados con las agendas digitales europeas** y siguiendo el eje de modernización en la administración electrónica de las Administraciones Públicas.

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; con 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 poder ofrecer unos **servicios digitales accesibles**,

fácilmente usables y de calidad. (Ver [apartado 4.5](#) de la memoria).

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



El Ayuntamiento de Zaragoza colabora tradicionalmente con otras administraciones públicas 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 viene contribuyendo en el desarrollo de I+D+i mediante la participación directa en proyectos comunes con otras administraciones locales y colaborando con la creación de cátedras de investigación con Universidades como forma de instrumentar su **contribución al desarrollo científico y tecnológico con relaciones simbióticas entre el mundo académico y las Administraciones Públicas.**

Gracias a la apuesta que la OT_GobAbierto viene haciendo por la I+D+i, 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 favorecida 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 del buen gobierno. Información de las actividades en el [apartado 4.6](#).

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



La Sede electrónica zaragoza.es cuenta con la **certificación ininterrumpida de AENOR “Sitios web accesibles”** desde el 2007.

El sistema de gestión de accesibilidad se basa en los estándares de conformidad 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.

Además cumple con los requisitos y pautas de accesibilidad para productos y servicios TIC de 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 4.2.](#)).

- **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 4.7.](#)).

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 4.7](#))

2. Recursos consumidos

2.1.- Personal adscrito 2024

2.1.1 Relación de puestos de trabajo 2024

Puestos de trabajo*	Nº	Ocupada por titular	Funcionario/a interino/a
Jefa de la Oficina Técnica de Transparencia y Gobierno Abierto	1	1	0
Jefe de la Unidad de Gestión de la Web Municipal	1	1	0
Jefa de la Sección Técnica del Portal Corporativo	1	1	0
Jefa de la Sección Quejas y Sugerencias	1	1	0
Jefe de Sección de Procesos Participativos	1	1	0
Negociado administrativo de la Oficina Técnica	1	1	0
Técnica/o Auxiliar de información	2	0	2
Unidad de Transparencia	1	1	0
Técnica/o medio Analista de la Información	2	1	0
Técnico/a Auxiliar Socio Cultural	2	0	2
Técnico Medio de Gestión de la Información	1	0	1
Administrativo/a	2	2	0
Auxiliar administrativo	1	0	0
TOTAL	17	10	5
Programa Temporal de empleo (fuera de la plantilla estructural)	3		2

**RPT aprobada por Acuerdo del Gobierno de Zaragoza 25 de julio de 2024

2.1.2 Situación durante 2024.

Durante el 2024 persiste la situación de necesidad de dotación plazas estructurales y el exceso de temporalidad de personal. La tasa de ocupación por personal permanente (58% de la RPT), conlleva la necesidad de ocupar las plazas por funcionarios interinos con las limitaciones de tiempo de servicio establecidos legalmente.

La RPT no responde a las necesidades reales de la Oficina tanto por las competencias encomendadas a la OT_GobAbierto (Web municipal, Sede electrónica, , Plataforma de Gobierno Abierto, Portal corporativo, procesos participativos y Gobierno del Dato) como por las propias características y singularidad de los puestos de trabajo y funciones que se deben llevar a cabo, las cuales requieren de una especialización de profesionales que sólo pueden adquirirse mediante tiempo de permanencia en el puesto.

Mientras que se sigue a la espera de que se solvente esta situación precaria se ha venido solicitando de forma reiterada y sucesiva a Recursos Humanos funcionarios interinos con carácter temporal para el desempeño de funciones propias de funcionarios de carrera tanto en la modalidad de exceso o acumulación de tareas (plazo máximo de nueve meses) como en el recientemente aprobado un **Programa temporal de empleo** (ejecución máxima de 3 años).

Pero esta manera de responder a las necesidades de personal y dado el carácter temporal de los puestos cubiertos no resulta eficaz y ni efectiva en cuanto al desarrollo del trabajo habitual y cumplimiento de las funciones competenciales de la la Oficina y **mientras no se modifique la RPT, las carencias de personal permanente y especializado conlleva cargas de trabajo mayores de las que pueden llevar a cabo**, en menoscabo de cumplimiento de los objetivos de desarrollo de **servicios y productos digitales eficientes y de calidad**, que en ocasiones no responden a las demandas de la ciudadanía ni a las del propio Ayuntamiento.

A su vez 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 2024, los contratos plurianuales existentes mediante expediente de contratación pública 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 Readspeak 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>

- Herramienta de análisis automático de la accesibilidad web de la sede electrónica. <https://bit.ly/3c33bmA>
- Desarrollo de un agente conversacional que mediante un diálogo en lenguaje natural aporte a las personas información sobre los trámites de la sede electrónica del Ayuntamiento de Zaragoza
- Servicio de Inventario de Conjunto de Datos y Fuentes de la Información del Ayuntamiento de Zaragoza
- Servicio para facilitar a la ciudadanía la realización de trámites en la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Zaragoza
- Servicio de Interfaz accesible y amigable para Agente Conversacional
- Suministro de Totems de acceso a servicios digitales
- Servicio de Desarrollo del Espacio de Datos de Zaragoza
- Servicio visor genérico Sede Electrónica
- Transferencia del conocimiento e investigación para mejorar la interacción con la ciudadanía desde la web.
- Servicio de reconocimiento automático y visualización de elementos en la vía pública

2.1.3 Teletrabajo

La OT_GobAbierto siempre ha apostado por el teletrabajo. Dado el carácter digital del propio servicio unido al hecho que desde el primer momento la ubicación de parte de la plantilla de esta Oficina se situaba en distintas sedes municipales (Seminario y Plaza del Pilar), obligó a la implementación y uso habitual de distintas herramientas tecnológicas y digitales para el correcto desarrollo y organización del trabajo diario y de sus relaciones intralaborales.

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

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 ofrecidos** y en una Administración más abierta, participativa y cómoda para la ciudadanía a la hora de relacionarse con la misma. La organización del teletrabajo en la OT Gob Abierto se realiza mediante un calendario de turnos rotatorios que garantiza la presencialidad del 50% de los efectivos durante todos los días laborables del año.

El teletrabajo ha traído consigo una mejora en la organización 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 2024 han sido:

Partidas	Obligaciones
Sede Electronica, Gobierno Abierto "El Ayuntamiento En Tu Bolsillo"	391.416,22 €
Servicios Gobierno del Dato	0,00 €
Modelo Gobierno Del Dato	29.601,00 €
Equipos Gobierno Del Dato	0,00 €
PRTR: Desarrollo Aplicaciones Sede Electronica	110.355,12 €
Proyecto Europeo Next Procurement	2.720 €
Proyecto Europeo: Usage	16.190,09€
Cuota Redes: Transparencia y Gobierno Abierto	11.300 €
Total	418.969,12 €

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 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
Sede Electronica, Gobierno Abierto "El Ayuntamiento En Tu Bolsillo"	586.700,00 €	Presupuesto
Servicios Gobierno del Dato	175.000,00 €	Presupuesto
Modelo Gobierno Del Dato	200.000,00 €	Presupuesto
Equipos Gobierno Del Dato	35.000,00 €	Presupuesto
PRTR: Desarrollo Aplicaciones Sede Electronica	116.830,48 €	Fondos PRTR
Proyecto Europeo Next Procurement	41.582,49 €	Fondos Europeos
Proyecto Europeo: Usage	193.716,07€	Fondos Europeos
Cuota Redes: Transparencia y Gobierno Abierto	12.300 €	Presupuesto
Total	1.361.129,04 €	

4. Productos, servicios y actividades 2024

4.1.- Sede Electrónica

Sede Electrónica: 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 administrativa entre el Ayuntamiento y la ciudadanía, comprobando el cumplimiento de la normativa y directrices que los rigen.



www.zaragoza.es. La recategorización del mapa del sitio.

El 2024 ha sido un año de renovación de [zaragoza.es](https://www.zaragoza.es), tanto a nivel de diseño (utilizando la metodología Design Thinking), como organizativo en la arquitectura de la información. Siempre persiguiendo nuestro objetivo de facilitar la accesibilidad universal y la usabilidad a toda la ciudadanía a los servicios del Ayuntamiento de Zaragoza y garantizando que la información y los servicios municipales estén al alcance de todas y todos, optimizando **la manera en que la administración se relaciona con la ciudadanía**.



Diseño para todas las personas:
garantizar que los servicios digitales sean inclusivos y accesibles.



Cercanía con la ciudadanía:
fomentar una atención cercana y humana, también en el entorno digital.



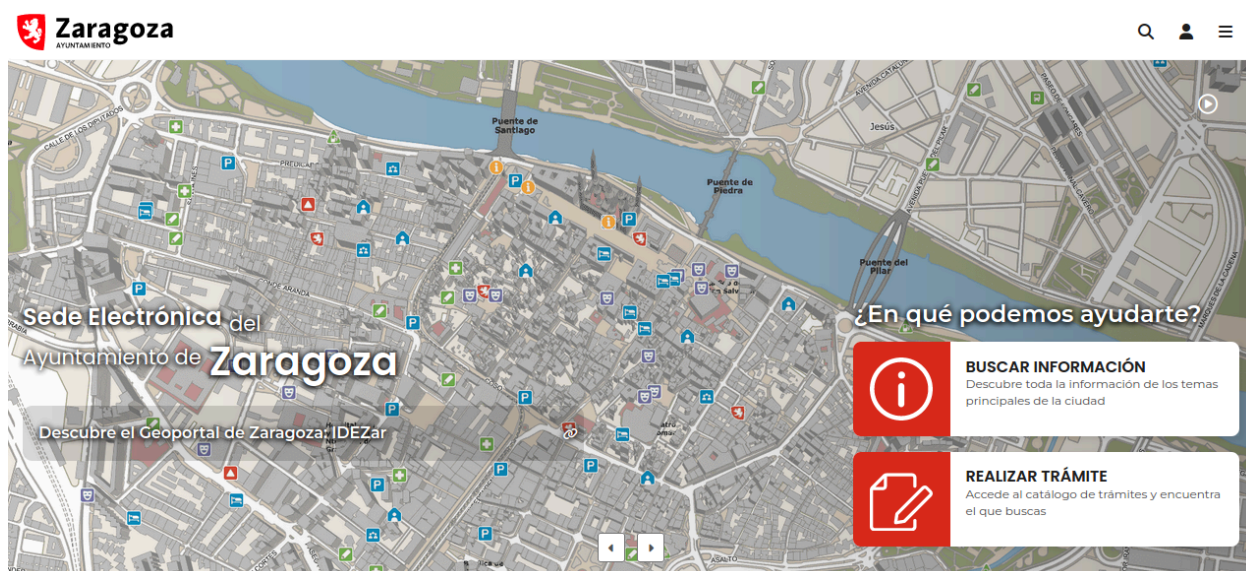
Eficiencia en la prestación de servicios: agilizar la interacción entre la ciudadanía y el ayuntamiento

Tras años de trabajo en este proyecto en enero de este año se presentó a la ciudadanía el nuevo **rediseño de página de inicio**; la que es la cara visible del Ayuntamiento de Zaragoza en el mundo virtual.

Este proceso ha implicado una revisión exhaustiva de la estructura y la presentación visual del contenido, incorporando principios de **"diseño centrado en las personas"**. Con una herramienta transversal de búsqueda que permite a la ciudadanía acceder de manera eficiente a la información que buscan y realizar trámites de forma rápida y sencilla. El diseño de esta herramienta se enfoca en la usabilidad, la navegabilidad y la facilidad de uso, asegurando una experiencia fluida para los ciudadanos.



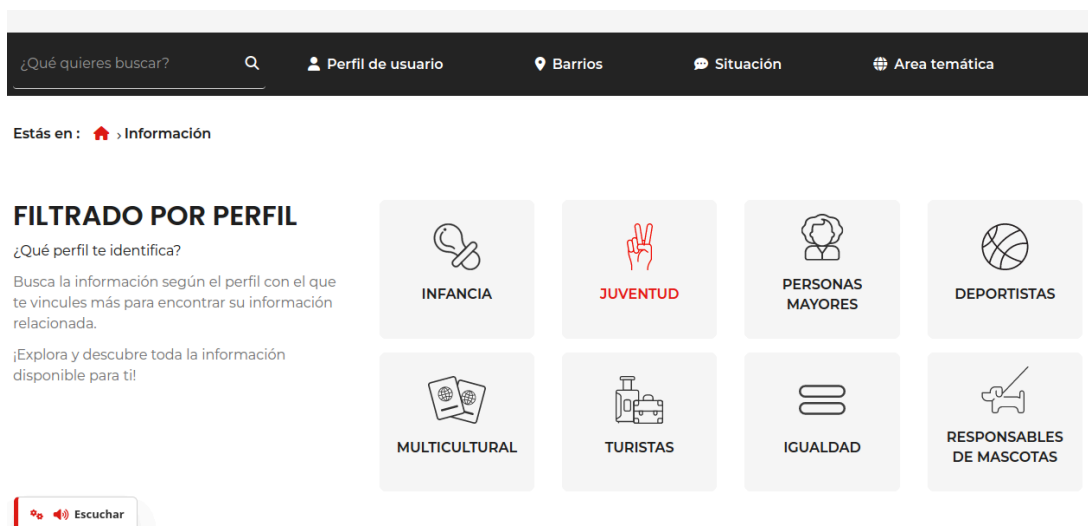
Desde esta primera página la ciudadanía puede direccionarse hacia el cometido que requiere o necesita ya que desde la primera página se abren dos caminos por los que transitar: **Búsqueda de información y Realizar un trámite administrativo.**



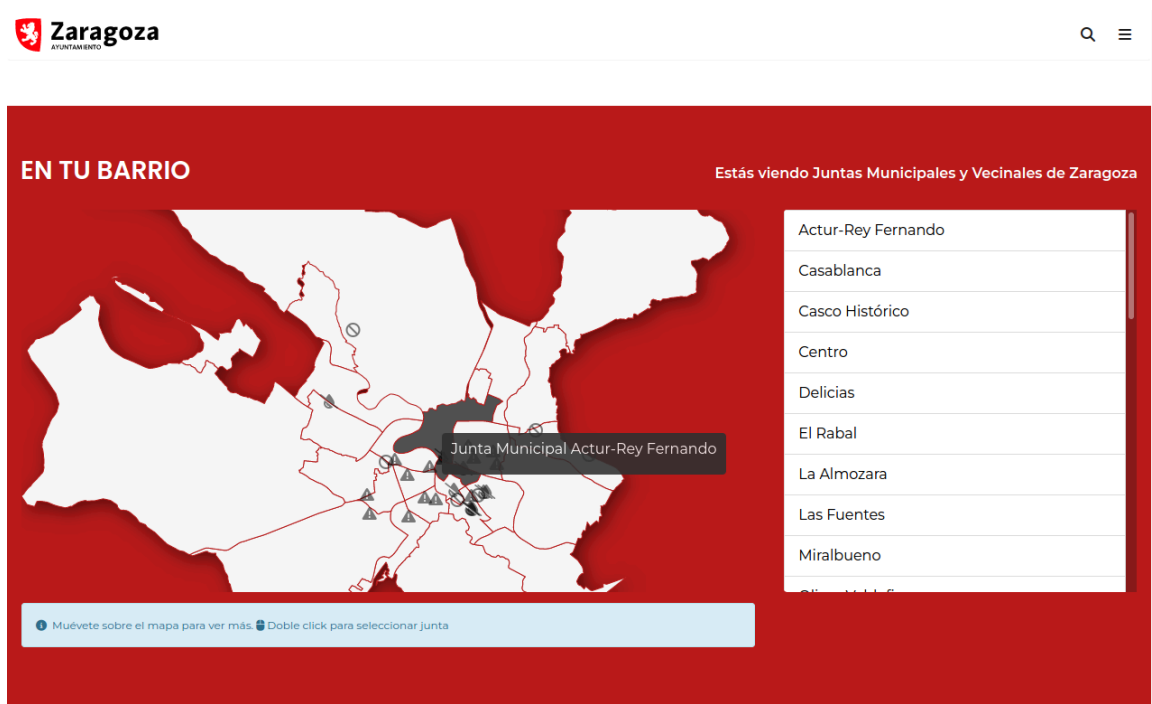
- **Buscar información**

Se puede acceder toda la información municipal filtrada según:

- **Perfil de vinculación personal:** infancia, juventud, personas mayores, deportistas, igualdad, etc..para encontrar la información relacionada.



- **En tu barrio:** Mediante mapa interactivo para selección de información por situación geográfica-administrativa de juntas municipales y vecinales de la ciudad de Zaragoza.



- **Situación o necesidad:** Información relacionada con la situación/estatus o necesidad que la ciudadanía requiera en ese momento (Busco empleo, Tengo un familiar con discapacidad, necesito apoyo social, ..etc).

INFÓRMATE SEGÚN TU SITUACIÓN / NECESIDAD

- > Busco empleo
- > Quiero ayudar a un menor en situación de riesgo
- > Tengo una idea emprendedora
- > Tengo un familiar con discapacidad
- > Busco actividades de ocio y cultura
- > Busco formación
- > Busco/tengo vivienda
- > Ha fallecido un familiar
- > Necesito apoyo social
- > Necesito emitir una factura al Ayuntamiento
- > Quiero acceder al catálogo de datos reutilizables
- > Quiero contribuir a mejorar la ciudad
- > Sufro violencia de género
- > Quiero consultar el Tablón de edictos del Ayuntamiento de Zaragoza

¿No encuentras tu situación?

- **Por temática:** Seleccionando el área temática de interés (Gobierno, economía, medio ambiente..etc)

BÚSQUEDA TEMÁTICA

Selecciona el área temática que más te interese y descubre toda la información relacionada con ella

Gobierno

€ Economía
🗨️ Vía Pública
🌿 Medio Ambiente
🏠 Cultura
👥 Servicios Sociales
🛡️ Seguridad
📰 Actualidad

Alcaldesa	Gobierno Abierto	Normativa
Organización Municipal	Plan de Igualdad	Participación Ciudadana
Proyección Exterior	Proyectos Europeos	Publicaciones Municipales
Tablón de Edictos	Transparencia	

- **Realizar un trámite**

Se accede de forma directa a una batería de servicios y herramientas para la tramitación de procedimientos de la sede electrónica, seguido de un bloque de los trámites que están en plazo de realización y otro bloque que contemplan los más usados por la ciudadanía de manera recurrente.

Desde los menús de navegación de los distintos portales también se relacionan y se acceden a los trámites y servicios que ofrece cada servicio específico. Estos trámites forman parte de un Catálogo municipal de **775 Trámites, de los cuales 414 pueden realizarse telemáticamente. Adjuntos a ellos se añaden las preguntas frecuentes que facilitan a la ciudadanía la tramitación y resuelven las posibles dudas que pueda tener sobre los mismos.** ([Ver Tabla 15, Indicador 3.3](#)).







BUSCADOR DE TRÁMITES Y SERVICIOS

Aquí encontrarás acceso a toda la información de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Zaragoza clasificada con diferentes criterios que te ayudarán a encontrar lo que buscas con mayor facilidad.



Estás en : [Trámites y servicios](#)

Servicios y herramientas

CARPETA CIUDADANA

CITA PREVIA

JUNTA DE RECLAMACIONES

OFICINA VIRTUAL TRIBUTARIA

VÍDEO TUTORIALES

VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

AYUDA PARA IDENTIFICACIÓN Y FIRMA

IMPRESOS E INSTANCIAS

FACTURA ELECTRÓNICA

REGISTRO GENERAL ELECTRÓNICO

PREGUNTAS FRECUENTES

CONECTA ZARAGOZA

Trámites en plazo

16/10/2024	Subvenciones en materia de juventud. Programa IDEAS
21/10/2024	Subvenciones fomento del empleo: inclusión sociolaboral. Convocatoria
28/10/2024	Subvenciones mejora competitividad empresarial: solicitudes
31/10/2024	Aula Mentor : Cursos de Formación del Profesorado
03/11/2024	Beca de Canto "Pilar Lorengar - Ciudad de Zaragoza".

Trámites destacados

- > Servicio de Atención integral a la Violencia de Género
- > Padrón: Volantes de empadronamiento
- > Solicitud de la Tarjeta Ciudadana
- > Solicitud de aplazamiento/fraccionamiento de deuda
- > Zaragalla Verano (Programa de infancia lúdico-educativo)

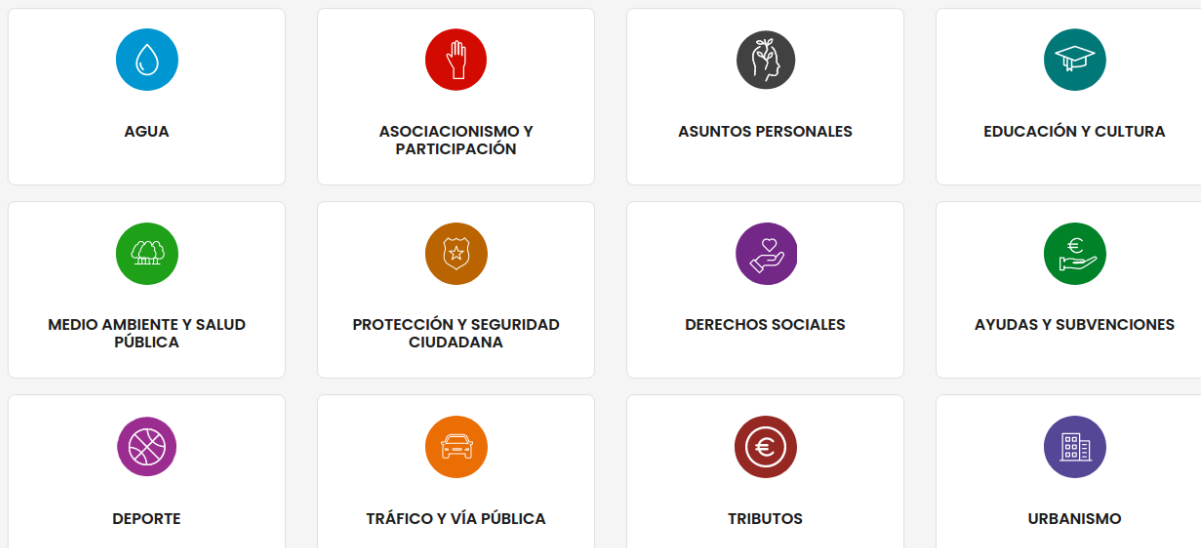




A continuación se presentan al completo el Catálogo Municipal de Trámites y Servicios (783 publicados) del Ayuntamiento de Zaragoza agrupado por áreas temáticas:

Todos los trámites

Elige un tema



Datos Abiertos [↗](#)

[JSON](#) [XML](#) [CSV](#)

Escuchar

La nueva página de inicio de zaragoza.es se completa con las secciones de:

- Servicios más utilizados:



● Destacados de la semana

Destacados de esta semana

Transparencia

- > Indicadores económicos presupuestarios
- > Cuenta General del Ayuntamiento
- > Coste efectivo de Servicios
- > Retribuciones municipales
- > Periodo medio de pagos

Personas Mayores

Programa Mayores con ganas: actividades lúdicas y culturales

Becas de estudio y perfeccionamiento

- > Piano: Beca Pilar Bayona
- > Canto: Beca Pilar Lorengar

Consejo de infancia y Adolescencia

- > Renovación de Consejeros/as
- > Asambleas en los barrios

Escuela Música y Danza

Actividades complementarias. Matrícula: hasta el 18 de octubre

Juventud

- > 12 Lunas Otoño
- > Haz tu idea realidad

Solicitud de subvenciones

- > Inclusión sociolaboral: hasta el 21 de octubre
- > Mejora competitividad empresarial: hasta el 28 de octubre

Premios y Concursos

- > Música: Popyrock
- > Carteles: En el SIDA pintamos todos
- > Narrativa: Acercando Orillas

Cheque Familia

Listados definitivos Concesión Ayudas 2023

● Noticias

Noticias

14/10/2024

La Nueva Romareda invita a las cuatro empresas candidatas a que presenten sus propuestas para desarrollar la Fase 1B Obra 1 y Obra 2

14/10/2024

Zaragoza se moviliza contra la soledad no deseada

14/10/2024

El Rosario de Cristal recorre un centro de la ciudad repleto y emocionado en la última noche de Fiestas del Pilar

Descarga

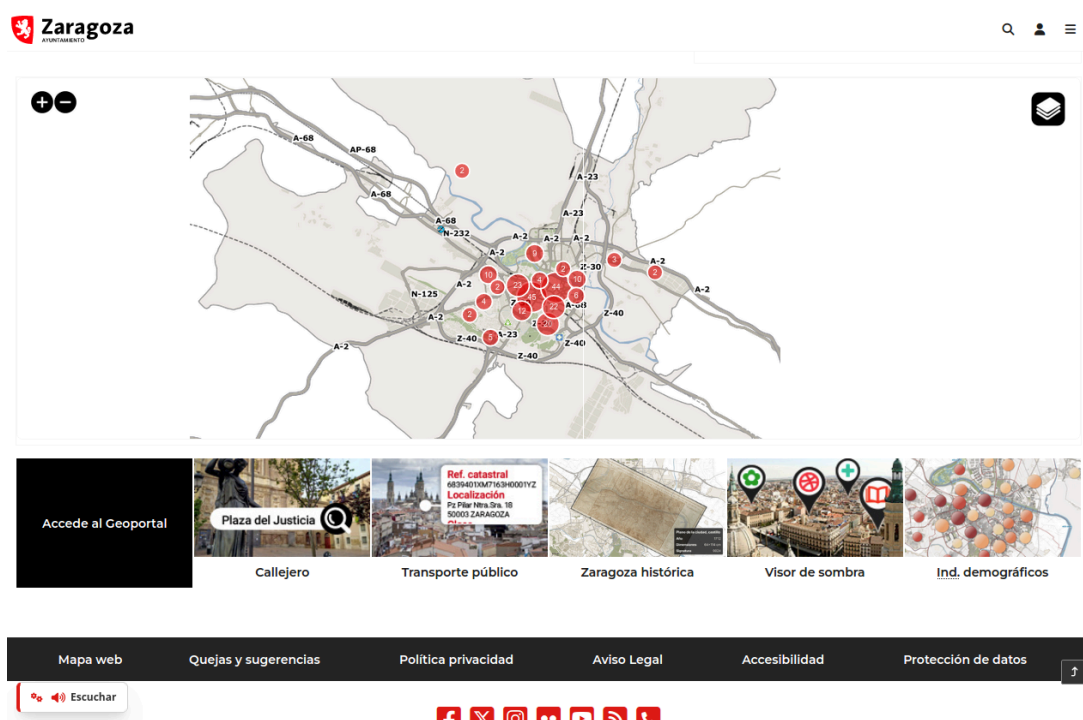
Nuestra app

y síguenos en redes

● Visores “Zaragoza al instante”

Visores cartográficos de la ciudad de Zaragoza y acceso a la infraestructura de datos espaciales [Geoportal IDEZar](#) con contenidos actualizados del Callejero, Transporte público, Zaragoza Histórica, Indicadores demográficos y calidad del

aire (polen y parámetros de contaminantes atmosféricos).



Con este nuevo diseño de accesos y desde la página de inicio se desgranar a modo de árbol los **90 portales**, con sus **41.284 páginas publicadas** que conforman www.zaragoza.es.

Portal Corporativo: 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** para las trabajadoras y trabajadores de todo el consistorio en el cumplimiento de su trabajo.

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 meteorológica 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 2024

Durante el año 2024 se ha hecho un esfuerzo de **renovación y modernización y del servicio de visualización y de los contenidos** de portales, adaptando los contenidos y arquitectura de los mismos en coherencia con el nuevo diseño de zaragoza.es.

Nuevo portal de Cementerios

Dirección/acceso

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

Interfaz

The screenshot shows the official website of the Zaragoza City Council's Cemetery Services. The header features the Zaragoza logo and a navigation menu with links to 'Cementerio de Torrero', 'Servicios funerarios', 'Normativa', 'Recursos educativos y culturales', and 'Otros cementerios'. Below the header, a breadcrumb trail indicates the user is in 'Cementerios'. The main section is titled 'Servicios del Cementerio de Torrero' and contains three cards: 'Complejo funerario' (with address and public transport info), 'Oficinas administrativas' (with address and public transport info), and 'Servicios de Duelo' (with links to 'Consulte Velatorio y Capilla' and 'Gestionados por SERFUTOSA'). Below this is a section for 'Otros cementerios' with a search bar and three image thumbnails. The 'Noticias' section displays three news items with images and headlines, followed by a 'Ver más noticias' link. At the bottom, there are two sections: 'Trámites' (with a search bar and a list of administrative procedures) and 'Preguntas frecuentes' (with a list of common questions).

Solicitud

Servicio de Cementerio

Servicios

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

Nuevo Portal de Urbanismo

Dirección/acceso

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

Interfaz



Urbanismo

Quiénes somos

Planeamiento

I. Geográfica

Arquitectura

Energía

Trámites y Servicios

Visores

Estás en : [Inicio](#) > Urbanismo

 ATENCIÓN CIUDADANA

 EXPEDIENTES ARCHIVADOS

 VIVIENDA

 CARTEL DE OBRAS

Destacados



Proceso participativo

- Participa





Proyectos y obras

- Arquitectura
- Otros Servicios



Licencias Urbanísticas

- Registro General de Establecimientos y Actividades (30-06-2024)

Preguntas frecuentes

Queremos ayudarte. Aquí tienes un listado de preguntas que te pueden responder algunas dudas urbanísticas



Vivienda

Quieres reformar el baño... ¿Debes pedir licencia?



Locales

Quieres abrir una peluquería... ¿Por dónde empezar?



Comunidades

¿Pueden instalarse placas fotovoltaicas en la azotea de un edificio?



Visores

Queremos ir a la piscina... ¿Puedo localizar la más cercana en un visor urbanístico?



Otras dudas

¿Qué diferencia hay entre obra menor y mayor?

Si no encuentras lo que buscas, puedes utilizar el [servicio de quejas y sugerencias](#).

Noticias destacadas



La Nueva Romareda

14/10/2024

La Nueva Romareda invita a las cuatro empresas candidatas a que presenten sus propuestas para colar la Fase 1B Obra 1 y Obra 2.





La reforma integral de la Avenida Navarra

10/10/2024

La reforma integral de la Avenida Navarra comenzarán en lunes con trabajos previos y los primeros desvíos

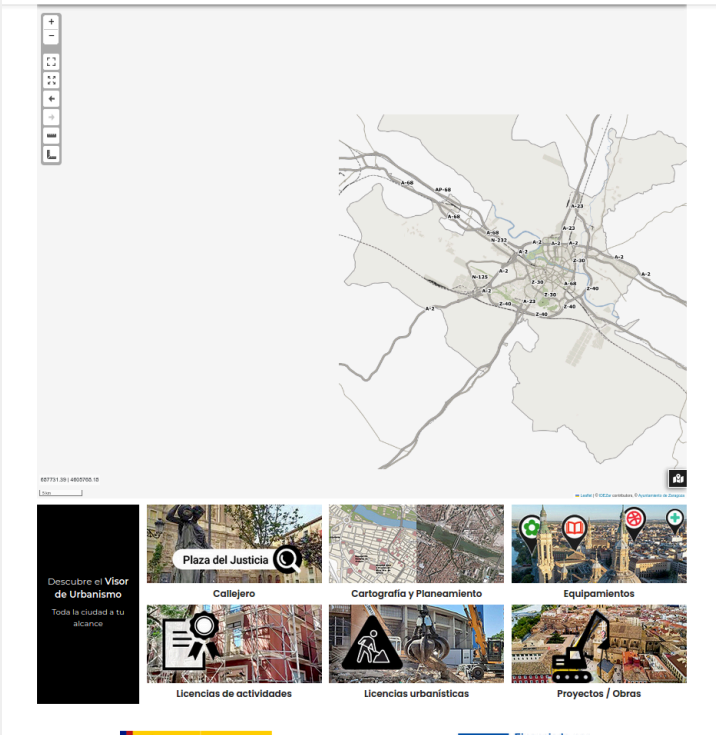


El Ayuntamiento de Zaragoza

09/10/2024

El Ayuntamiento de Zaragoza aumenta un 30% las obras de mantenimiento en los colegios públicos en los últimos cinco años

36

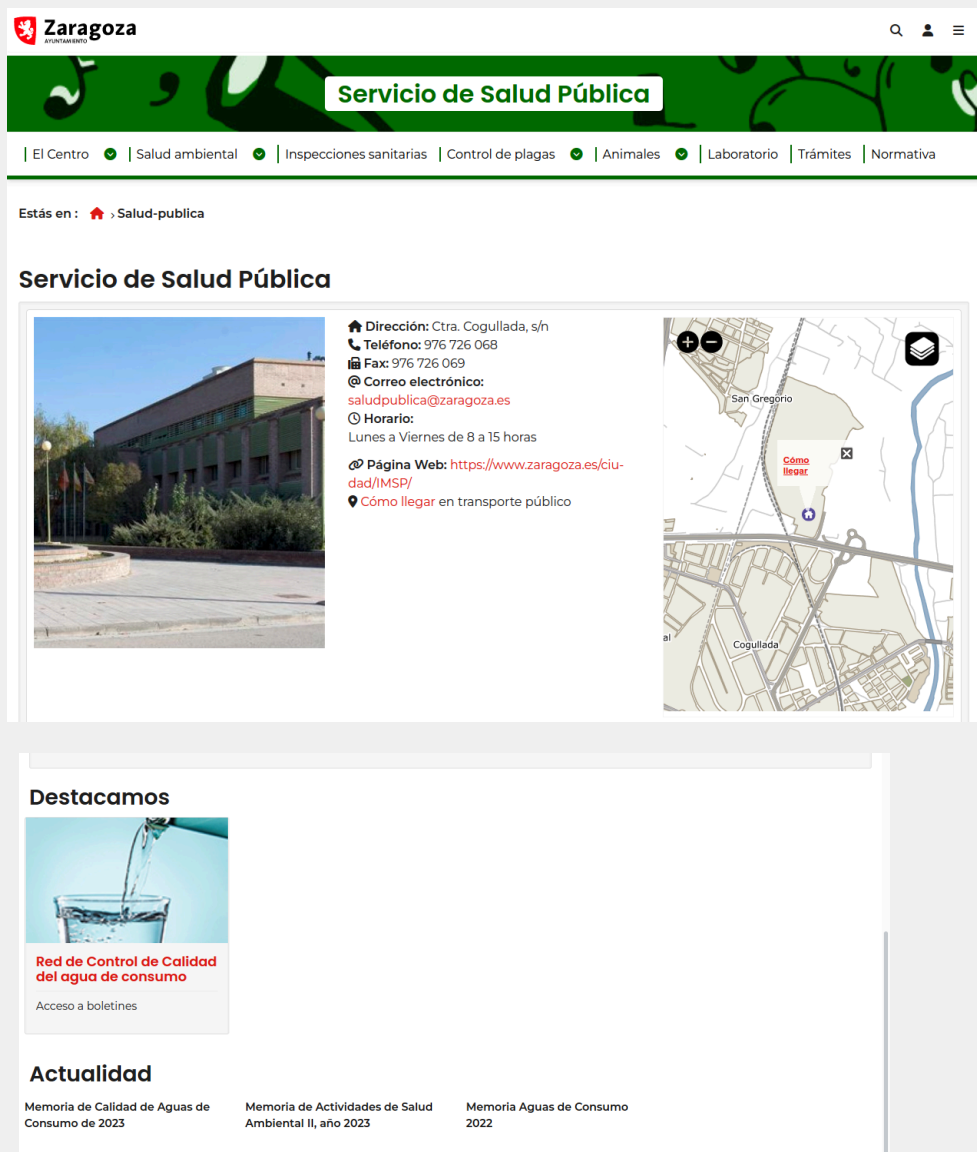
	
Solicitud	Área de Urbanismo, Infraestructuras, Energía y Vivienda
Servicios	Normativas planeamiento y desarrollo urbano, trámites y servicios, información geográfica, servicios de arquitectura y energía, red de visores cartográficos.

Nuevo portal del Servicio de Salud Pública

Dirección/acceso

<https://www.zaragoza.es/sede/portal/salud-publica/>

Interfaz



Zaragoza AYUNTAMIENTO

Servicio de Salud Pública

| El Centro | Salud ambiental | Inspecciones sanitarias | Control de plagas | Animales | Laboratorio | Trámites | Normativa

Estás en : [Salud-publica](#)

Servicio de Salud Pública



Dirección: Ctra. Cogullada, s/n
Teléfono: 976 726 068
Fax: 976 726 069
Correo electrónico: saludpublica@zaragoza.es
Horario: Lunes a Viernes de 8 a 15 horas
Página Web: <https://www.zaragoza.es/ciudad/IMSP/>
Cómo llegar en transporte público



Destacamos



Red de Control de Calidad del agua de consumo

[Acceso a boletines](#)

Actualidad

Memoria de Calidad de Aguas de Consumo de 2023 Memoria de Actividades de Salud Ambiental II, año 2023 Memoria Aguas de Consumo 2022

Solicitud

Servicio de Salud Pública

Servicios

Información, trámites y servicios, actividades, publicaciones, localización

Portal Oficina Municipal Comunidades Energéticas

Dirección/acceso

<https://www.zaragoza.es/sede/portal/transformacionComunitaria/enlace/urbanismo/transformacion-comunitaria/>

Interfaz

Transformación Comunitaria
zaragoza.es / Ayuntamiento

Presentación Comunidades Energéticas Recursos Eventos Contacto

Buscar en zaragoza.

Escuchar

OTC. Oficina Municipal de Asesoramiento para la implantación de Comunidades Energéticas en Zaragoza

La **transición energética** ofrece nuevas oportunidades y modelos de cooperación que promueven un sistema más **justo, eficiente y colaborativo** de los recursos energéticos. Este es el ejemplo claro de las **comunidades energéticas locales**, entes que ofrecen una gran oportunidad en este nuevo marco energético.

Dicho **marco** requiere de una mayor implicación de los ciudadanos, instituciones y empresas locales en los proyectos energéticos que se realicen a nivel municipal a través del desarrollo de comunidades energéticas.

Es por ello que, desde el Ayuntamiento de Zaragoza, se ha creado una oficina de transformación comunitaria para el **asesoramiento y promoción de las comunidades energéticas**. El **ámbito de actuación** de esta oficina se centra, principalmente, en los barrios rurales, aunque también se ofrece replicar la experiencia a las Juntas Vecinales del conjunto de la ciudad de Zaragoza.

¿Qué servicios prestamos?

- 1. INFORMACIÓN Y DIVULGACIÓN**
 - Jornadas de Comunidades Energéticas para PYMES, comunidades o asociaciones de vecinos y entidades locales
 - Webinars sobre ayudas y subvenciones destinadas a comunidades energéticas
 - Charlas de cultura energética
 - Visitas guiadas para el intercambio de experiencias
- 2. ACOMPAÑAMIENTO**
 - Servicio de mentoría para empresas, asociaciones y particulares para la creación de comunidades energéticas
 - Apoyo en la interlocución entre los interesados para la dinamización y empoderamiento de las comunidades energéticas
 - Apoyo en la interlocución entre los interesados y otras entidades afectadas por la puesta en marcha de la comunidad energética
- 3. ASESORAMIENTO**
 - Servicio de asesoría técnica
 - Servicio de asesoría administrativa
 - Servicio de asesoría jurídica
 - Servicio de asesoría social y económica

Objetivos y resultados

El ámbito de actuación de esta oficina se centra, principalmente, en los barrios rurales, aunque también se ofrece replicar la experiencia a las Juntas Vecinales del conjunto de la ciudad de Zaragoza.

¿Dónde estamos?

Dirección: Vía Hispanidad, 20
Teléfono: 976 721 997
Correo electrónico: energiagestion@zaragoza.es
Horario: De Lunes a Viernes de 09:00h a 15:00h
Cita previa
Cómo llegar en transporte público

Solicitud

Ayuntamiento de Zaragoza

Servicios

Información, actividades, servicio de asesoramiento, cita previa, localización.

- **Portales temporales 2024**

La OT_GobAbierto elabora **portales “ad hoc”** de forma recurrente todos los años con motivo de eventos, festividades y días conmemorativos de la ciudad.

Estos portales tienen **un gran impacto** en los indicadores de número de visitas en el espacio de tiempo de publicación.

La ciudadanía suele tener acceso directo a ellos **desde la página principal de zaragoza.es**, en la sección de “**Destacados**” además de desde los respectivos portales del Área municipal que los programa y organiza.

En este año 2024 se crearon un total de **21 portales temporales** para distintos fines:

Nombre	Descripción	
8 de Marzo https://bit.ly/3v5RLLx	Portal destinado a la información y programas del Día Internacional de las Mujeres.	
Al museo en familia https://bit.ly/43fVxOY	Portal del programa de actividades de museos en fin de semana dirigido a grupos familiares con duración de un curso escolar.	
Carnaval https://bit.ly/43eSoyQ	Portal de la programación de las actividades para la celebración del Carnaval.	
Cincomarzada https://bit.ly/43d20KD	Portal para la celebración de la 46ª edición que contó con la participación de 55 colectivos y 28 peñas y una programación festiva para todos los públicos.	
Día Internacional de los Museos https://bit.ly/3TuSIf3	Portal de las actividades y servicios museísticos con razón de la conmemoración del Día Internacional de los Museos.	
Fiestas del Pilar https://bit.ly/3PkdQjk	Portal de la programación, noticias y actividades de las Fiestas patronales del Pilar.	

Nombre	Descripción	
Fiestas goyescas https://bit.ly/3TdoMgU	Portal de la programación y de las actividades que se celebran anualmente con motivo de la conmemoración de la figura de Francisco de Goya.	
Semana europea de la movilidad https://bit.ly/3VhAWrl	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.	
Museos y mujeres https://bit.ly/3TgPlvX	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.	
Música al raso https://bit.ly/3TcJOY1	Portal con periodicidad estival de información de las actividades musicales ofertadas por el Patronato de Cultura durante la época veraniega.	
El kiosco de las letras https://bit.ly/3wOLl3H	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.	
Navidad https://bit.ly/3PI3GMa	Portal para la información de los eventos y del programa de actividades correspondiente a las festividades navideñas.	
Piscinas saludables https://bit.ly/3vb2tQS	Portal de información de la campaña “Piscinas saludables” para desarrollar sol sin riesgo, espacios sin humo y alcohol y actividad física y alimentación sal.	
Rompepuertas https://bit.ly/3TBj8qh	Portal de un proyecto para la participación de jóvenes en los Museos municipales para generar proyectos culturales y artísticos en los mismos.	

Nombre	Descripción	
Actividades educativas para escolares https://acortar.link/ezWQJD	Actividades Educativas para Escolares dirigido a todos los centros educativos de nuestra ciudad bajo los Principios de la Ciudad Educadora.	 Programa de Actividades Educativas para Escolares. Curso 2024-2025 
San Valero https://bit.ly/49Q5CV8	Portal para la programación de las actividades por razón de la festividad patronal de San Valero.	 SAN VALERO 29 de enero de 2024
Semana Santa https://bit.ly/3TyXh2y	Portal de información de la Semana Santa zaragozana.	
Todos los Santos https://bit.ly/4c7sT6R	Portal para la información de los servicios y actividades de los cementerios municipales para la celebración del día de Todos los Santos.	
Premios Cricón https://bit.ly/3PHeLYr	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.	
Presupuestos Participativos Torrero 2024 https://bit.ly/3v8OcUI	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.	 PRESUPUESTOS PARTICIPATIVOS TORRERO 2024 

Servicios transversales

La estructura de la Web zaragoza.es se completa con servicios transversales y funcionalidades que alimentan la información que se ofrece desde cada uno de los portales.

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

Calendario de actividades

← Febrero 2024 →

Lun	Mar	Mier	Jue	Vie	Sab	Dom
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29			

● Día actual

● Día seleccionado

Actividades del día 23 de febrero de 2024

09:00»

Técnicas de compostaje
Centro de Formación Ocupacional Río Galligo
EXPOSICIÓN LA REALIDAD IMAGINADA
Centro Cívico Valdeferro
Senderos para conocer tu ciudad
Varios lugares

09:30»

LO MEJOR DE ASAFONA 2023. Fotografía de naturaleza
Centro de Documentación del Agua y el Medio Ambiente
Brigada científica BCR de rescate
Salón de actos. Casa de la Mujer
CuentaCuentos
Centro de Documentación del Agua y el Medio Ambiente
Un encuentro con el Galacho de Justibol
Galacho de Justibol - Lagos

10:00»

Plexus, de Sylvia Pennings y José Ramón Magalón Sicilia
Casa de los Morlanes
El show de Agatha Christie
Centro de Historias
Plexus
Sala de Exposiciones Casa de los Morlanes

Actividades

Hermógenes Pardeos. "Simulacro y naturaleza"
Sala de Exposiciones La Loria

Los grandes compositores nórdicos
Auditorio de Zaragoza

Joaquín Achúcarro y la Orquesta Sinfónica Ciudad de Zaragoza
Auditorio de Zaragoza

"Espacios de tiempo"
Centro de Historias

Lendakari Muertos
Teatro de las Esquinas

La Comedia sin Título
Teatro Principal

Ver más

Actualidad

El Show de Agatha Christie, en el Centro de Historias

El Ayuntamiento de Zaragoza publica los bases para el cartel anunciador de las Fiestas del Pilar 2024

Arrencia la séptima edición del Festival Retina

Más de mil escolares participan en el Premio Crilicón

Vuelve el Ciclo de la Rúa: Cristian de Moret, Santiago Asorein, ZAI y Daniela Pes

Ver más

Programas

Marzo, Feminino y Plural

Semana Mujer y Emprendimiento

Museos y Mujeres

XXVII Ciclo de Grandes Solistas Pilar Bayona

TITIRI

Dum Dum Jazz 10ª Edición

Festival Retina 24

Risas, a Favor

Ver más

La OT_GobAbierto gestiona, elabora, revisa, supervisa y carga en la Agenda cultural de la web municipal todo el contenido de las actividades y programas impulsados desde el propio consistorio y de otros espacios y agentes culturales de la ciudad.

En 2024 la OT_GobAbierto recibió **656** peticiones de otros servicios municipales relacionadas con la agenda cultural y **81** solicitudes de creación de nuevos programas.

Total de actividades: 5.722

Nº Actividades	Temática
20	Deporte
100	Otros
226	Formación
62	Ocio y Juegos
428	Artes plásticas
121	Música

71	Desarrollo personal
1	Visitas Turísticas
72	Teatro y Artes Escénicas
12	Exposiciones
15	Medio Ambiente y Naturaleza
17	Gastronomía
30	Cine
461	Ciencia y Tecnología
3875	Actividades vacacionales
30	Imagen y sonido
10	Aire Libre y Excursiones
48	Cursos y Talleres
5	Turismo
33	Idiomas
33	Conferencias y Congresos
19	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 2024 se recibieron un total de 492 solicitudes ciudadanas*, 17,7% más que en 2023.**

Año	Solicitudes ciudadanas tramitadas
2016	863
2017	629
2018	852
2019	624
2020	335
2021	315
2022	357
2023	418
2024	492

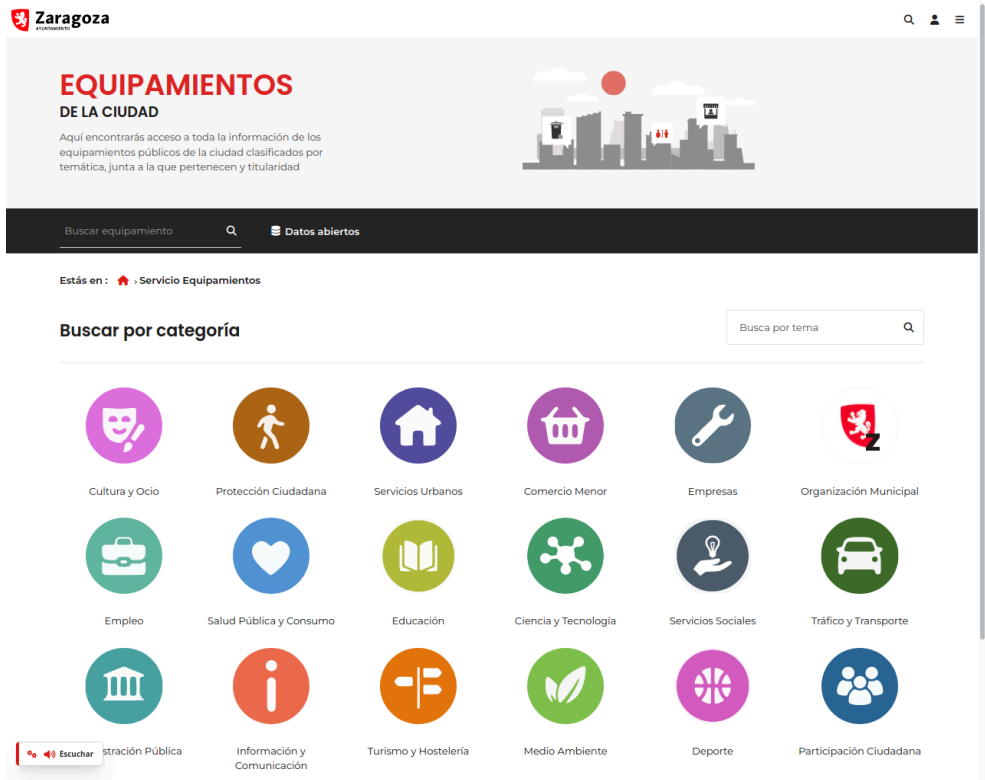
* La consulta que se ha utilizado para obtener estos datos es:
select to_char(gcz_fechaalta, 'YYYY'), count(*) from actos_datosgcz a, acto_portal p where a.cod_acto = p.cod_acto and gcz_usuarioalta is null and p.cod_portal=1 group by to_char(gcz_fechaalta, 'YYYY') order by 1

En 2024 se produjo un ataque que durante el 15 de junio que provocó que se dieran de alta más de 7300 actividades.

Equipamientos:

Catálogo de equipamientos municipales agrupados por servicio.

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



Protección de datos:

Información sobre protección de datos de carácter personal, responsables, encargados de gestión y delegado municipal de protección de datos. Trámites asociados.

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



Q



Protección de Datos de Carácter Personal

- [Registro de Actividades de Tratamiento](#)
- [Procedimientos para ejercer los derechos en materia de protección de Datos de Carácter Personal](#)
- [Delegado Municipal de Protección de Datos \(DPO\): Círculares, Instrucciones y Criterios Interpretativos](#)

Delegado de Protección de Datos
Casa Consistorial: Plaza Nuestra Señora del Pilar nº 18 3ª Planta. Zaragoza, 50003
dpo@zaragoza.es

Mapa web

Quejas y sugerencias

Política privacidad

Aviso Legal

Accesibilidad

Protección de datos



Casa Consistorial: Plaza del Pilar nº18 | Edificio Seminario: Via Hispanidad nº20 - Zaragoza - España | Tel: 976 721 100, 010 o 976 721 234

© Ayuntamiento de Zaragoza.

Normativa:

Repositorio de normativa municipal en vigor. Información del estado de elaboración de las normas (Consulta pública, aprobación inicial, Información y aprobación definitiva).

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



Q



NORMATIVA MUNICIPAL

Este es un espacio donde podrás consultar la normativa municipal con información sobre el estado de las disposiciones reglamentarias del ayuntamiento y la posibilidad de realizar búsquedas por temas.

Buscar normativa

Estado Normativa

Materias

Más información

Estás en :  Normativa

Estado Normativa

Consulta pública previa

Aprobación inicial

Información pública

Aprobación definitiva



Consulta pública previa
[Acceso al portal](#)

 Reglamento orgánico

 Grupo de Trabajo Reglamento de Participación Ciudadana

 Ordenanzas fiscales

 Jurisprudencia de Urbanismo

Materias

Abastecimiento, Saneamiento y Depuración	Administración General	Administración Autonómica	Administración Electrónica
Ayuntamiento de Zaragoza: Hacienda y Economía	Cementerio	Ceremonial y Protocolo	Cultura y Educación
Deportes	Economía y Actividades Comerciales	Empleo y Fomento	Gobierno Abierto
Juventud	Medio Ambiente	Organización Municipal	Participación Ciudadana
Policía Local	Precios y Tributos	Prevención y Seguridad	Salud Pública
Servicios Sociales	Tráfico y Transportes	Turismo y Congresos	Urbanismo
Urbanismo (Consejo Gerencia)			

Más información

• El art. 4.1a) de la Ley 7/85, de 2 de Abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local (LRBRL), atribuye a los

Noticias:

Portal de noticias directamente gestionado por la Dirección de Comunicación del Gobierno de Zaragoza.

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



Zaragoza Noticias
zaragoza.es

Noticias

Más noticias

Campañas

Buscador





Escuchar

Más Noticias



El Ayuntamiento abre las inscripciones para la celebración de las bodas de oro 1974-2024

Las parejas que cumplen 50 años de convivencia se pueden apuntar a este emotivo acto que tendrá l... +
Seguir leyendo...



Zaragoza se tiñe de rosa este domingo en la Carrera de la Mujer, con los 14.000 dorsales agotados, mil más que el año...

Fomentar la incorporación de la mujer al deporte y apoyar la lucha contra el cáncer y contra la v... +
Seguir leyendo...



Las Fiestas del Pilar 2024 finalizaron con el 6,4% más de usos que el año anterior en el transporte público, superand...

El autobús urbano transportó a casi 3,3 millones de usuarios, mientras que el tranvía también inc... +
Seguir leyendo...



Los Voluntarios de Zaragoza reciben una nueva formación para atender primeros auxilios

Los profesionales de la Cruz Roja enseñarán herramientas y técnicas y aportarán material de socor... + Seguir leyendo...

Noticias

Conecta Zaragoza
Utiliza este servicio en nuestra nueva APP

Quiero saber más

Galería de imágenes

Ir a la galería



La Ofrenda de Flores llena el manto de la Virgen del Pilar con una masada multitudinaria

Avisos

Anuncios de accesos rápidos ubicado en la sección de “Destacados” de cada uno de los portales.



Personas Mayores
zaragoza.es / Para la Gente

Buscar en zaragoza...

Centros

Servicios

Tu ciudad

Grupos de actividad

Publicaciones



Escuchar

Aumenta el tamaño del texto pulsando las teclas **CTRL** + **+**

Destacados



Mayores con Ganas
Actividades para fomentar un envejecimiento activo y saludable



Bodas de Oro (1974 - 2024)
Solicitudes: hasta 31 de diciembre 2024.



II Plan de Ciudades Amigables con las Personas Mayores 2025-2029

- II Plan de Ciudades Amigables
- Resumen ejecutivo
- Infografía
- Diagnóstico



Comedor para Mayores
- Consulta Menú mensual



Talleres de Envejecimiento Activo
Solicitudes >> 5 al 18 de septiembre



Memorias

- Red de Centros de Convivencia para Mayores
- Casa de Amparo



Elecciones Representantes Juntas Centros de Mayores
Consulta el censo para participar en el proceso electoral

47

Catálogo de Transparencia:

Servicio mediante el cual se lleva a cabo la publicidad activa de la información y solicitud de información pública en cumplimiento a la Ordenanza de Transparencia y libre acceso a la información del Ayuntamiento de Zaragoza.

Servicio desarrollado con mayor detalle en [epígrafe 4.2.3.](#) de esta memoria

(<https://www.zaragoza.es/sede/portal/transparencia/>)

The screenshot shows the 'Catálogo de transparencia' website. The header includes the city logo, navigation links like 'zaraagoza.es / Gobierno Abierto / Portal Transparencia', a search bar, and icons for social media and user profile. Below the header, there are three main navigation buttons: 'Catálogo de transparencia', 'Solicitud información pública', and 'Indicadores'. The main content area is titled 'Catálogo Transparencia' and features a search bar with the placeholder 'Realice su consulta' and a 'Consultar' button. Below the search bar, it indicates 'Número de resultados: 165'. The interface is divided into three columns. The left column contains filters for 'Tema' (Economía: 52, Atención-Servicio Ciudadanía: 36, Organización Municipal: 34, Ver todos), 'Categoría' (Evaluación de actividades: 27, Recursos humanos: 12, Estabilidad presupuestaria y Sostenibilidad Financiera: 9, Ver todos), 'Motivo' (Obligación: 147, Compromiso: 18), and 'Palabras Clave'. The middle column displays three results: 'Arte público' (describing public art in the city), 'Estaciones bici' (listing bicycle stations), and 'Expedientes de procedimientos terminados de urbanismo' (listing urban planning procedures). The right column contains a blue information box stating: 'No incluye expedientes en tramitación, ni los tramitados electrónicamente, obras menores, vallas and andamios ni zanjas'.

Catálogo de transparencia
zaraagoza.es / Gobierno Abierto / Portal Transparencia

Buscar en zaragoza.

Catálogo de transparencia | Solicitud información pública | Indicadores

Catálogo Transparencia

Realice su consulta **Consultar**

Número de resultados: 165

Tema
Economía 52
Atención-Servicio Ciudadanía 36
Organización Municipal 34
Ver todos

Categoría
Evaluación de actividades 27
Recursos humanos 12
Estabilidad presupuestaria y Sostenibilidad Financiera 9
Ver todos

Motivo
Obligación 147
Compromiso 18

Palabras Clave

Arte público

El arte público es aquel que sale al encuentro de los ciudadanos en las calles, plazas y parques de nuestras ciudades o en otros lugares públicos. Su presencia allí sirve de referente visual de ese entorno, de todo un barrio, y en algunos casos llega a asociarse mentalmente por propios y foráneos con la imagen emblemática de toda la ciudad. Este catálogo ofrece los monumentos, esculturas y vestigios históricos monumentalizados que se elevan exentos en los espacios zaragozanos al aire libre de acceso público, así como una amplia selección de ejemplos escultóricos, pictóricos, cerámicos o de cualquier técnica en artes plásticas adosados a muros u otros soportes visibles desde el espacio público.

Actualizado el 17 marzo 2016

Estaciones bici

Relación de Estaciones de bicicletas de la ciudad de Zaragoza. Contiene información sobre el estado de la estación, nº de anclajes y nº de bicicletas disponibles, entre otros datos

Actualizado el 17 marzo 2016

Expedientes de procedimientos terminados de urbanismo

Información sobre los expedientes relacionados con el urbanismo zaragozano conservados en el Archivo Municipal desde mitad del siglo XIX hasta nuestros días.

Entre estos expedientes están los de licencias de construcción, acondicionamiento y apertura de locales, prevención de incendios, aperturas clasificadas, expedientes de planeamiento (como estudios de detalle u ordenamientos de manzana), obras municipales, rehabilitaciones, ITE, decoraciones de fachadas, etc.

i No incluye expedientes en tramitación, ni los tramitados electrónicamente, obras menores, vallas andamios ni zanjas

Catálogo de Datos Abiertos

En fomento de la reutilización de la información publicada en su web por parte de la ciudadanía, las empresas y otros organismos, lo que ofrece un aumento de la transparencia de la administración, el incremento de la participación ciudadana y la posibilidad de crecimiento económico en distintos sectores.

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

The screenshot shows the homepage of the Zaragoza Open Data Catalogue. At the top, there is a red header with the logo of Zaragoza, the text "Datos Abiertos zaragoza.es / Gobierno Abierto", a search bar with "Catálogo" and "Buscar" buttons, and a magnifying glass icon. Below the header, there is a large illustration of a box filled with red spheres, with the text "Datos abiertos" in red. To the right of the illustration, there is a paragraph explaining the initiative: "Datos Abiertos Zaragoza es una iniciativa del Ayuntamiento de Zaragoza para el fomento de la reutilización de la información publicada en su web por parte de la ciudadanía, las empresas y otros organismos, lo que ofrece un aumento de la transparencia de la administración, el incremento de la participación ciudadana y la posibilidad de crecimiento económico en distintos sectores." Below this, there is a navigation bar with a "catálogo de Datos Abiertos" button and a "Escuchar" button. The main content area is divided into two sections. The first section is titled "Conoce y explora Zaragoza" and contains a sub-section "Espacio de herramientas para conocer tu ciudad". This section lists three tools: "DATOS" (for knowing and exploring Zaragoza), "MAPAS" (created by citizens and entities from spatial data infrastructure), and "GRÁFICOS" (generated from data sets). It also mentions "CUADROS DE MANDO" for organizing or consulting information. A red button "Ir al portal" is located at the bottom right of this section. The second section is titled "Últimos Conjuntos de Datos" and displays four colorful icons representing different data sets: a green building, a red shield, a blue cluster of dots, and a pink box.

Datos Abiertos
zaragoza.es / Gobierno Abierto

Catálogo x Buscar

Datos abiertos

Datos Abiertos Zaragoza es una iniciativa del Ayuntamiento de Zaragoza para el fomento de la reutilización de la información publicada en su web por parte de la ciudadanía, las empresas y otros organismos, lo que ofrece un aumento de la transparencia de la administración, el incremento de la participación ciudadana y la posibilidad de crecimiento económico en distintos sectores.

catálogo de Datos Abiertos

Escuchar

accede a API Zaragoza

API REST v2

SPARQL

SOLR

Vocabularios

Conoce y explora Zaragoza

Espacio de herramientas para conocer tu ciudad

Accede a los conjuntos de **DATOS** con los que puedes conocer y explorar Zaragoza

Consulta los **MAPAS** creados por ciudadanos y entidades desde la infraestructura de datos espaciales.

Conoce la herramienta de generación de **GRÁFICOS** a partir de los conjuntos de datos.

Organiza o consulta, mediante los **CUADROS DE MANDO**, toda la información asociada a los distintos conjuntos de datos.

Ir al portal

Últimos Conjuntos de Datos

Formularios

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

The screenshot shows the 'Formulario de Inscripción: PequeDanza' page. At the top, there's a header for 'Conservatorio Municipal Profesional de Danza' with a search bar and navigation links like 'El Conservatorio', 'Planes de Estudio', 'Actividades', 'Equipo Docente', 'Acceso y Matrícula', 'Certificados y Títulos', and 'Uniformes y Material'. Below the header, there's a 'Escuchar' button. The main content area is titled 'Formulario de Inscripción: PequeDanza' and includes a blue information box with details about the course: 'Día: Del lunes 4 de noviembre al 30 de mayo, 1 hora a la semana en horario de 17,30 a 18,30. Se informará de los días asignados a cada alumno/a una vez completado el proceso de matrícula, (Lunes, martes o miércoles)', 'Precio: 81 euros todo el curso', and 'Lugar: En el Conservatorio Municipal Profesional de Danza (C/ Domingo Miral, 3)'. Below this is a 'Datos' section with form fields for 'Nombre y apellidos del niño/a', 'Año de nacimiento' (a dropdown menu), 'Correo Electrónico', 'DNI del niño/a', 'Teléfono de contacto', and 'Sexo'. There's also a checkbox for 'AUTORIZO al Ayuntamiento de Zaragoza para el tratamiento de mis datos según las condiciones descritas en la información básica de este formulario.' At the bottom of the form is a red 'Enviar' button. A blue footer box contains a note about data protection: 'De conformidad con lo previsto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.'

Catálogo de publicaciones

Repositorio de publicaciones municipales en diferentes tipos de formatos (libros, videos, memorias, folletos, etc..). Contiene un buscador, agrupación por colecciones y una sección especial de publicaciones digitalizadas. Todos ellos disponibles en datos abiertos, para su libre descarga y reutilizables. <https://bit.ly/4ceGxVw>

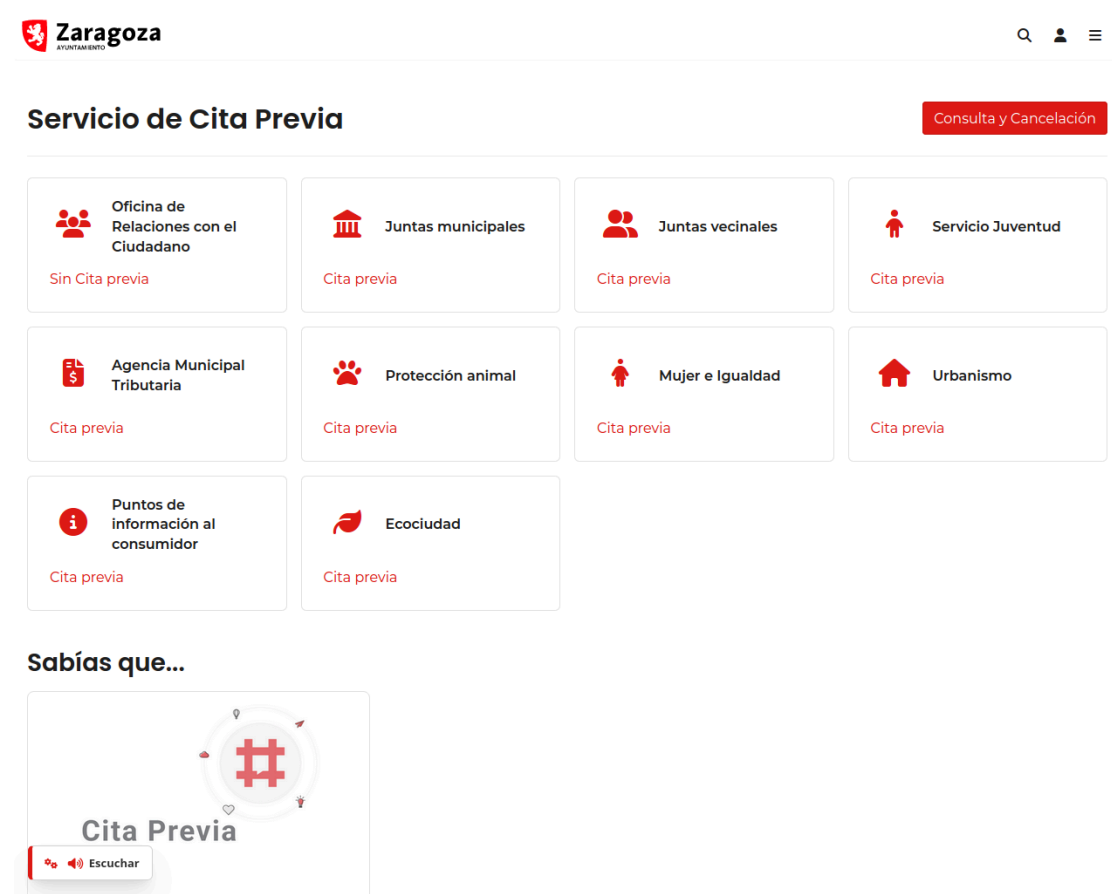
The screenshot shows the 'Catálogo de Publicaciones' website. The header is red with the site name and a search bar. Below the header, there's a navigation bar with 'Quiénes somos' and 'Datos Abiertos'. The main content area is titled 'Buscador de publicaciones' and features a search form with fields for 'Título', 'Año', 'ISBN', 'Autor', 'Colección', 'Materia', and 'Tipo'. There's also a 'Búsqueda avanzada' button and a 'Consultar' button. Below the search form is a blue information box stating: 'Datos disponibles en formato abierto para descarga. Este catálogo contiene 2453 registros, se puede consultar a través de una API en formatos abiertos y por lo tanto reutilizables. Puede consultar el Catálogo de publicaciones desde el Catálogo de datos abiertos.' At the bottom, there's a section titled 'Publicaciones destacadas' with four featured publications: 'Barómetro Semestral de los Servicios Municipales de la Ciudad de Zaragoza', 'Sala Juana Francés', 'Guía Histórico-Artística de Zaragoza', and 'Zaragoza Natural'. Each publication has a thumbnail image and a 'Ver publicación' or 'Ver colección' button.

Servicio de Cita previa

Servicio para permitir a la ciudadanía solicitar cita en el día y horario que mejor convenga en distintos servicios municipales.

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.

<https://bit.ly/3TAf89m>:



Servicio de Quejas y Sugerencias

Este servicio está diseñado para que la ciudadanía pueda expresar sus opiniones y aportar ideas sobre los servicios y programas municipales. Esta herramienta tiene como objetivo mejorar la calidad de vida de la ciudadanía y hacer que el Ayuntamiento de Zaragoza sea más eficiente y efectivo en la prestación de servicios públicos. Pueden realizarse con identificación (con registro) o anónimamente (sin registro). Más información en el [epígrafe 4.4](#) de esta memoria.

<https://bit.ly/48RgFMB>

SERVICIO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

En el Ayuntamiento de Zaragoza nos importa la opinión de nuestra ciudadanía y queremos asegurarnos de que cada voz sea escuchada



Seguimiento

Quejas publicadas

Datos de uso

Datos abiertos

Estás en : [Inicio](#) > Servicio de quejas y sugerencias

Hemos renovado nuestro servicio web de **quejas y sugerencias**.

Este servicio está diseñado para que la ciudadanía pueda expresar sus opiniones y aportar ideas sobre los servicios y programas municipales. Esta herramienta tiene como objetivo mejorar la calidad de vida de la ciudadanía y hacer que el Ayuntamiento de Zaragoza sea más eficiente y efectivo en la prestación de servicios públicos.

¿Es la primera vez que pones una queja o sugerencia?

Puedes poner una queja o sugerencia registrándote o sin registrarte. Si te registras podrás hacer seguimiento de tus quejas y sugerencias, acceder a tu historial completo y consultar viejas reclamaciones.

Si optas por no registrarte, tu queja o sugerencia se enviará, pero no se guardará en tu cuenta y solo podrás hacer el seguimiento a través del código que recibirás en tu email.

¿Eres un usuario/a nuevo/a?

[Regístrate aquí](#)

[Escuchar](#) usuario/a del servicio de Quejas y Sugerencias?

Vincula tu cuenta vieja con tu cuenta, si quieres mantener tu historial de quejas y sugerencias. Si no

Haz una nueva queja o sugerencia

Con registro

Sin registro

Quejas
y sugerencias

Buscador facetado general de contenidos

Desde la página principal de la Sede electrónica, además de los ya descritos en los [epígrafes 4.1.1](#) del nuevo diseño de zaragoza.es.

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

Estás en : [Inicio](#) > Buscador

Buscador

Buscar

Realice su consulta



Haz una búsqueda para comenzar...

Mapa web

Quejas y sugerencias

Política privacidad

Aviso Legal

Accesibilidad

Protección de datos

[Escuchar](#)



Casa Consistorial: Plaza del Pilar nº18 | Edificio Seminario: Vía Hispanidad nº20 - Zaragoza - España | Tel: 976 721 100, 010 o 976 721 234

4.2.- Procesos 2024: 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 interno de gestión de peticiones Redmine**. (<http://redmine.red.zaragoza.es/>).

Esta aplicación permite registrar y 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. Se realiza 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.

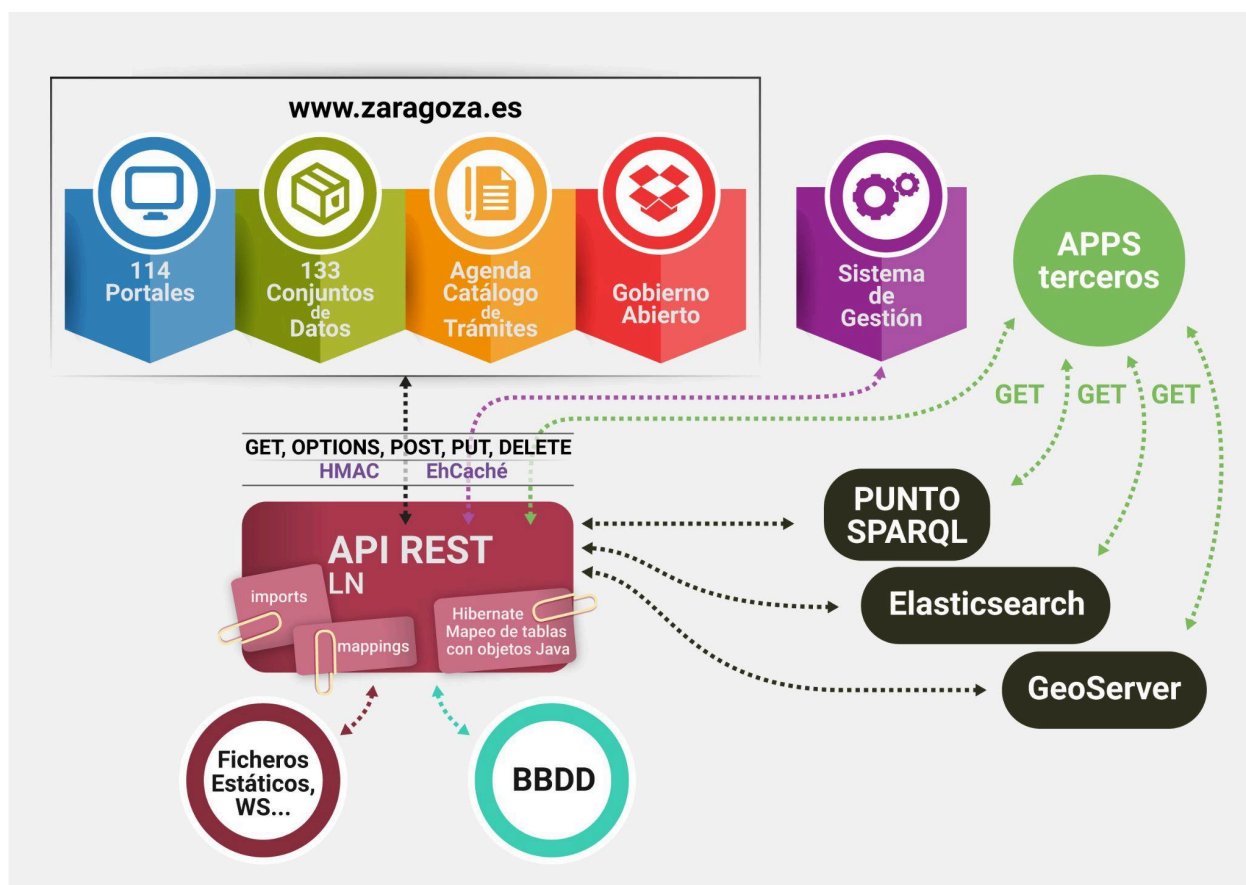
Actúa a su vez como **método de control y evaluador interno de gestión del proceso**; quedan registradas todas las peticiones realizadas, por temas, por profesional, por espacio o tipo de solicitante y contabiliza el tiempo entre la entrada de la solicitud y el de conclusión de la misma.

Durante el año 2024 se han recibido 7.725 y resuelto 7.641 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 Publicacion 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 Spargl 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:

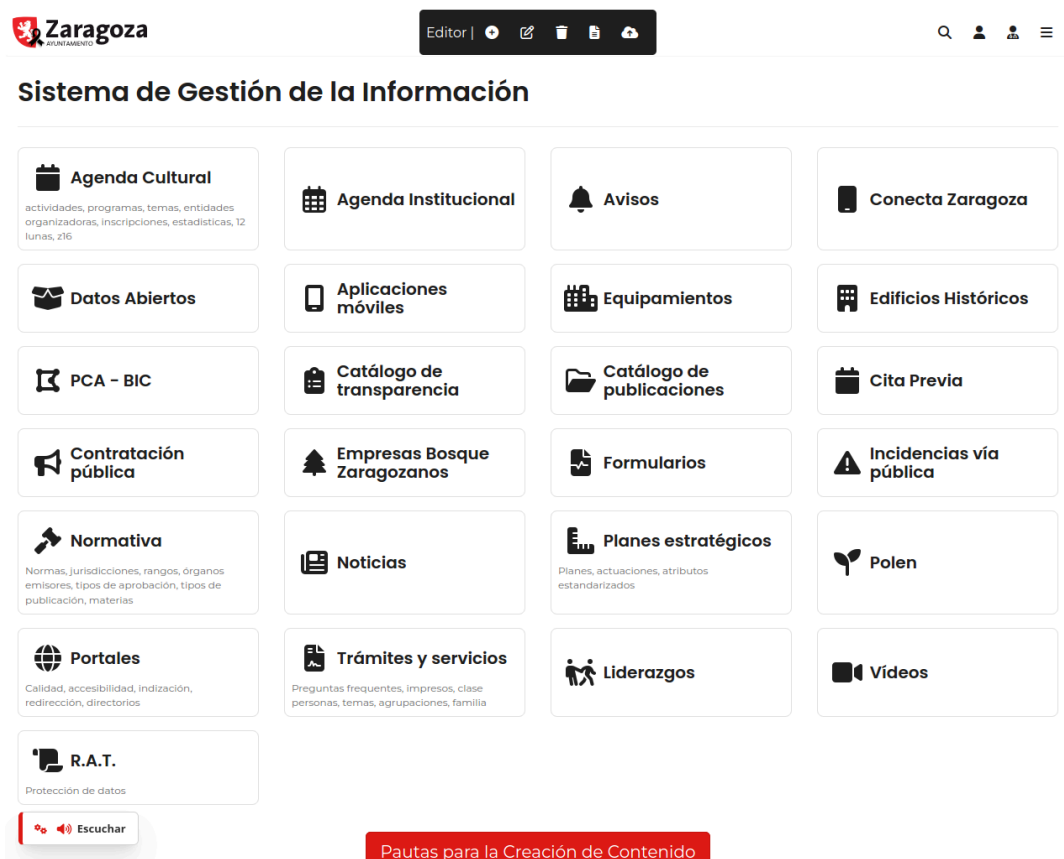
- ☐ Gestión de noticias: les permite la carga de noticias en sus propios portales.
- ☐ Gestión de vídeos: les permite la carga de videos en sus propios portales
- ☐ Gestión de arte público: permite la gestión de las piezas que componen el catálogo de arte en la vía pública.
- ☐ Sistema de quejas y sugerencias: 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 2024** 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](https://idea.zaragoza.es).

❖ **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.

❖ **Actualización de herramienta de Presentación telemática de diferentes procedimientos.**

□ Actividades ocasionales en vías y espacios públicos: autorizaciones.

□ Pabellones socioculturales: cesión de uso

❖ **Despliegue geonetwork/geoserver**

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.**

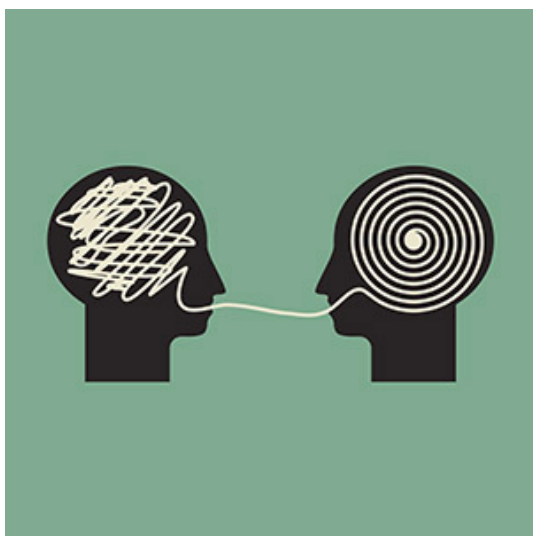
La gran mayoría de estas tareas que se llevan a cabo cuentan con el **soporte de una infraestructura tecnológica** enumerada en el [apartado 1.5.1](#) y sobre la que **se ejecutan desarrollos y trabajos de mantenimiento por parte del personal técnico de la propia Oficina en colaboración con el Servicio 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 2024 para más de 86 expedientes distintos gestionados, 21 expedientes iniciados por la oficina y 78 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: Acceso Universal a 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 2024** se ha basado en las siguientes actividades:

Mesa de la Accesibilidad Universal de Zaragoza

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

Tras la aprobación de la [nueva ordenanza de accesibilidad \(2023\)](#) en la que esta Oficina participó en el articulado del Capítulo referente a la información digital, en febrero de este año se constituyó formalmente por primera vez la Mesa de

Accesibilidad Universal de Zaragoza. OT_GobAbierto representando el Área de Economía, Transformación Digital y Transparencia , es vocal de esta mesa de trabajo en lo que se refiere a nuevas tecnologías: digitalización e innovación. En este sentido algunas propuestas han sido:

- Realizar hacer test de usabilidad de los entornos y publicaciones digitales con los diferentes colectivos para comprobación de los estándares. La accesibilidad universal incluyendo la facilidad de uso.
- Portal de Información específica y detallada sobre la accesibilidad física/sensorial/cognitiva de los equipamientos municipales.

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.

Desarrollo del Sistema diseño de la Sede Electrónica y de la Plataforma Armonizada para aplicaciones móviles (www.zaragoza.es),
<https://www.zaragoza.es/sede/portal/sistema-diseno/v2/aplicaciones-moviles/>

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](#)).

APP Conecta Zaragoza

En el año 2022 se realizó el estudio del diseño y análisis de los diferentes servicios de la sede electrónica para la creación de una aplicación móvil consistente en ofrecer a la ciudadanía los servicios municipales que permita una configuración personal conforme a su intereses además de ser una plataforma digital accesible y eficiente.

Durante 2023 se desarrolló y finalmente se lanzó la App en febrero de ese año añadiendo una nueva funcionalidad en el mes de mayo del mismo; el módulo de mascotas, que ofreció la información necesaria para cuidar a las mascotas, facilitar la adopción de los animales y tenencia responsable.

A lo largo del 2024 se han realizado mejoras en la aplicación, tanto a nivel de gestión interna como en las notificaciones emergentes que se envían a la ciudadanía desde esta Oficina, ofreciendo la posibilidad de conservarlas para recuperar la información cuando se desee. **Los 454 suscriptores que la utilizan han recibido alrededor de 136.000 notificaciones durante este año realizadas desde la App por la OT_GobAbierto.**

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



The screenshot shows the website for 'Conecta Zaragoza', a mobile app by the Zaragoza City Council. The header features the Zaragoza City Council logo and the slogan 'TU CIUDAD A UN SOLO #CLIC' (Your city at a single click). Below the header is a red line-art illustration of the city skyline. The main content area is divided into two columns. The left column displays a smartphone with the app's interface, which includes a red hashtag icon, a location pin, a heart, and a lightbulb, with the text 'CONECTA ZARAGOZA' and the city logo below. The right column has the heading '¿Qué es?' (What is it?) followed by a description: 'Conecta Zaragoza es una aplicación móvil del Ayuntamiento de Zaragoza cuyo objetivo consiste en ofrecer a la ciudadanía servicios municipales de interés a través de una plataforma digital accesible y eficiente.' Below this, it says 'Descárgala en:' (Download it on:) and provides links to the 'App Store' and 'Google Play'.

TU CIUDAD A UN SOLO #CLIC

¿Qué es?

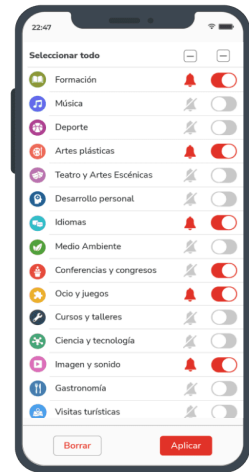
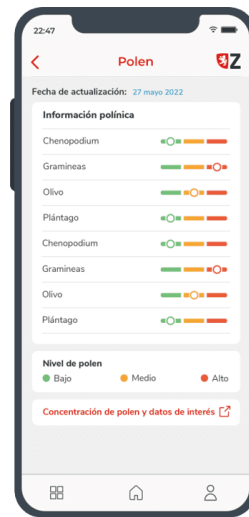
Conecta Zaragoza es una aplicación móvil del Ayuntamiento de Zaragoza cuyo objetivo consiste en ofrecer a la ciudadanía servicios municipales de interés a través de una plataforma digital accesible y eficiente.

Descárgala en:

 **App Store**  **Google Play**

 **Escuchar**

Cuenta con las siguientes funciones todas ellas personalizables:

Noticias 	Este módulo permite estar al tanto de todas las noticias actualizadas en tiempo real de la ciudad. Dentro de este área se pueden ver todas las noticias del Ayuntamiento ordenadas por fecha. Y si interesa alguna noticia se podrán guardar en “Mi perfil”.
Actividades 	Módulo que aglutina todas las actividades de la Agenda Cultural agrupadas en tres bloques: • Actividades destacadas • Programas destacados • Próximas actividades Que permite configurar las actividades que interesan a los usuarios en base a la temática para que aparezcan solamente el tipo de actividades elegidas.
Polen 	Módulo diseñado para información de los niveles de los alérgenos en Zaragoza. Se puede ver un listado caracterizado por colores según niveles de concentración y con actualización diaria de datos de la información polínica.

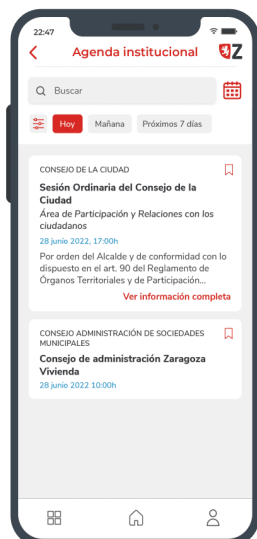
Calidad del aire



Módulo con la información de la calidad del aire de Zaragoza dividida por estaciones de recogida de datos y por contaminantes con actualización diaria de los índices caracterizados mediante colores según niveles de concentración.

Contiene también un sistema de avisos y alertas.

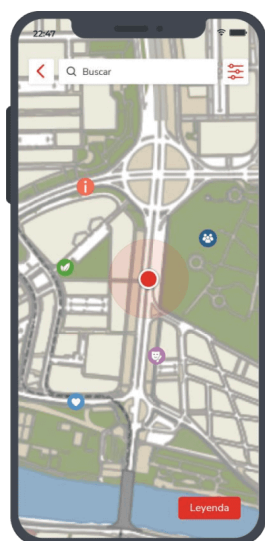
Agenda institucional



Módulo de información de eventos programados por las entidades de organización municipal y servicios públicos de la ciudad.

Los eventos se muestran mediante tarjetas con datos básicos de los mismos y posibilidad de enlace de acceso a la información completa.

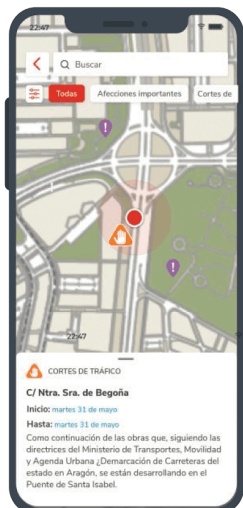
Equipamientos



El módulo de Equipamientos con un mapa interactivo incluye un pin que muestra la geolocalización en tiempo real, lo que permitirá tener una idea clara de la ubicación del usuario /a con respecto a los diferentes equipamientos.

Tiene la opción de realizar búsquedas de los servicios o elementos que desee visualizar en el mapa. Estos se marcarán en pantalla con pines de diferentes colores según su tipología.

Incidencias en vía pública

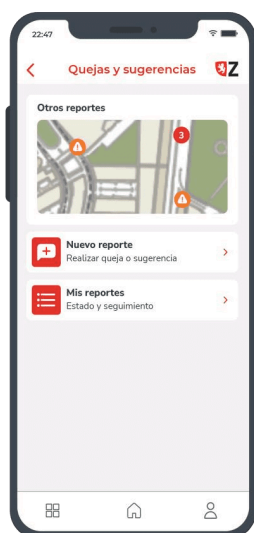


El módulo Incidencias en la vía pública permite ver y localizar incidencias en el mapa de la ciudad.

Se pueden visualizar en un mapa interactivo de la ciudad para tener una idea clara de su ubicación.

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.

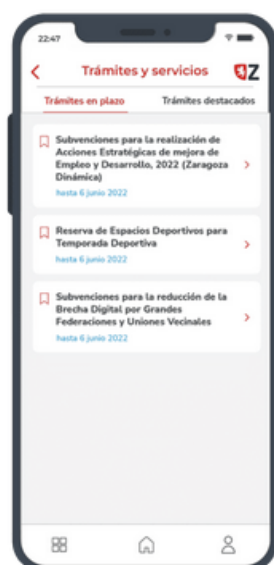
Quejas y sugerencias



Se puede hacer fácilmente con el servicio Quejas y Sugerencias.

Permite visualizar reportes de otros usuarios, crear uno nuevo y monitorear el estado de tus reportes.

Trámites y servicios



Trámites en plazo

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.

Cada trámite incluirá el título completo y la fecha de finalización del plazo.

Trámites destacados

Se puede ver una vista previa de los trámites más populares según el Ayuntamiento de Zaragoza.

Todos los trámites pueden ser guardados en “Mi perfil”.

Cita previa



El sistema de Cita Previa es una herramienta para la ciudadanía que desea gestionar sus citas con la administración pública de manera rápida y sencilla. Permite fácilmente modificar, cancelar o manejar las citas previamente solicitadas por el usuario/a.

Se pueden también explorar las entidades involucradas en el servicio, los horarios de atención.

Idea Zaragoza



Desde IdeaZaragoza se lanzan los procesos participativos y los retos a la ciudadanía de Zaragoza.

Permite guardar todos los retos que que interesen en la sección "Mi perfil".

Mascotas



Este módulo ha sido diseñado para satisfacer las necesidades de todos aquellos zaragozanos/as con mascotas en la familia.

Destacan servicios como Adopción antes que compra, ¡He perdido a mi mascota!, Espacios para mascotas y Transporte con mascotas.

4.3- Gobierno Abierto en el 2024. El Gobierno del dato. Datos abiertos, Transparencia, y Procesos de Participación

Otro de los procesos que también desarrolla la OT_GobAbierto es el Gobierno Abierto como forma de gobernanza del dato 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 2024** en relación con:

4.3.1. El Gobierno del dato

- Ordenanza Tipo Gobierno del Dato -FEMP (Coordinador OT_GobAbierto)
<http://redtransparenciayparticipacion.es/download/ordenanza-tipo-gobierno-del-dato/>
- Proceso participativo a través de la plataforma IdeaZaragoza
<https://www.zaragoza.es/sede/portal/consulta-publica/ordenanza-gobierno-dato/>
- Conoce y explora:finalista premio asedie 2023 ejemplo de buenas prácticas 2024
<https://static1.squarespace.com/static/600a99c4d2a8133c3599fc67/t/660ff0c88a832c743801d2c0/1712320723750/Informe+Asedie+2024+VF.pdf>
<https://www.zaragoza.es/sede/portal/conoce-explora-zgz/>
- FEMP Premio ASEDIE 2023: Impulsando el Conocimiento del Dato
- Aprobación inicial Ordenanza de Gobierno del Dato
<https://www.zaragoza.es/sede/servicio/normativa/13252>
- PORTAL URBANISMO.Visores: la visualización de los datos y contenidos cartográficos de Zaragoza, se ha llevado a cabo siguiendo los parámetros y directrices de la iniciativa europea INSPIRE, para garantizar la transparencia y la difusión de contenidos entre la administración pública y la ciudadanía y posibilitar su reutilización a terceros tanto del ámbito público como privado.
 - [43 conjuntos](#) de datos
 - Administración centrada en el dato
 - La gestión del dato como activo estratégico.
 - Gobernanza efectiva del dato
 - Datos abiertos desde el diseño y por defecto.
 - Compartición soberana de datos
 - Desarrollo de un espacio de datos interdepartamental para facilitar la compartición del dato desde el origen.
- info <https://www.zaragoza.es/sede/servicio/noticia/327154>

4.3.2. 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 activo estratégico de alto valor:

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 su 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: **316 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 2024 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 que iniciaron su desarrollado dentro del proyecto europeo II Convocatoria de Ciudades Inteligentes. Red.es y han tenido continuidad con los trabajos de la Cátedras de Territorio, Sociedad y Visualización Geográfica de la Universidad de Zaragoza y de Gobernanza del Dato de la Universidad Politécnica de Madrid, 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 2.1. 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](#).

4.3.3. 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 166 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](#)

ACTUACIONES 2024

- Realización INF 102. Protocolo de publicación de convenios
- Actualización documento Indicadores_Dyntra_22
- Revisión de los indicadores Dyntra en el catálogo de transparencia.
Correcciones y nuevos indicadores incorporados>>
 - Redes sociales Alcalde /sa
 - Redes Sociales concejales
 - Vehículos EEPP
 - Indemnizaciones percibidas con ocasión del abandono de los cargos
 - Las titulaciones que acreditan la formación recogida en el c.v. del Alcalde/sa y los Concejales/as. Propuesta de solicitar títulos más relevantes a Alcaldía.
 - Se publican las retribuciones por asistencia a plenos, comisiones y dietas del alcalde/sa.
 - Se publican las retribuciones por asistencia a plenos, comisiones y dietas de los concejales/as.
 - Se publican los gastos de viaje originados por el alcalde/sa y por los concejales/as. >> Filtrado en facturas de alcaldía
 - Se publica el orden del día de las reuniones del gobierno y los órganos colegiados con anterioridad a la celebración de las mismas.
 - Se publican las memorias e informes que conforman los expedientes de elaboración de los textos normativos con ocasión de la publicidad de los mismos. >> Sección Consulta previa pública

- Se publican datos anuales sobre absentismo laboral, así como la evolución en los últimos 5 años. >> Bajas médicas información recibida del Servicio de Relaciones Laborales
- Cambios direcciones antiguas. Ejemplo portal urbanismo
- Actualización sección cátedras: cambio de diseño e inclusión de nuevos convenios

Nuevas fichas incorporadas

- Recogida selectiva de basuras 1961
- Cifras de recogida y recursos de residuos y limpieza 1960
- Altas temperaturas. Información y recursos 2000
- Plan de emergencia 2020

Por último, añadir que este 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 compete 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 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 2024 han sido recepcionadas **306 solicitudes de Información Pública**. [\(Ver Indicadores\)](#).

4.3.4. 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](#); desarrollada 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 2024 se han gestionado desde la plataforma [IdeaZaragoza](#) diversos procesos de participación; **11 procesos de encuesta/debate/opinión y 3 Consultas públicas previas a la elaboración de ordenanzas y reglamentos**, lo que hace un total de **14 procesos participativos digitales**, a los que hay que sumar la Encuesta Ciudadana para la elección de Alcaldes y Alcaldesas de Barrios Rurales que se realizó a través de una votación presencial.

Del total de los 15 procesos participativos realizados en el año 2024 , 9 fueron desarrollados solamente en formato digital, mientras que 5 tuvieron un formato híbrido (combinando fases digitales y presenciales) y solamente uno de ellos se desarrollo exclusivamente en la modalidad presencial.

Portal de Urbanismo

Dirección/acceso

<https://www.zaragoza.es/sede/servicio/ideazgz/57>

Descripción

La Oficina de Transparencia y Gobierno Abierto del Ayuntamiento de Zaragoza ha rediseñado el Portal de Urbanismo con el objetivo de reconvertirlo y hacerlo más accesible, ágil y funcional para toda la ciudadanía (Nueva estructura de la información, nuevos visores, acceso a trámites y mucho más). Proceso participativo para conocer la opinión de la ciudadanía e incorporar propuestas de mejora.



Ayúdanos a mejorar la nueva Sede Electrónica #NuevaWebZgz

Dirección/acceso

<https://www.zaragoza.es/sede/servicio/ideazgz/49>

Descripción

Ante el rediseño de la sede electrónica municipal se realizó un proceso participativo para evaluar los cambios introducidos, mejorar su diseño e introducir mejoras y necesidades detectadas por la ciudadanía.



Lema para celebrar Día Internacional Derechos de la Infancia 2024

Dirección/acceso

<https://www.zaragoza.es/sede/portal/servicios-sociales/ciudad-infancia/lema-20N-2024>

Descripción

El Ayuntamiento invita a los/as niños/as y adolescentes de la ciudad a que creen lemas con motivo del Día Internacional de los Derechos de la Infancia. El lema seleccionado se integrará en los carteles y demás soportes de la campaña de comunicación del Ayuntamiento para la celebración del 20N Día Internacional de los Derechos de la Infancia y Adolescencia.

Se trata de un proceso híbrido en el que se combina participación presencial de grupos de niños/as y adolescentes y participación digital a través de formularios para la recogida de lemas, tanto individuales como grupales.

The screenshot shows the official website for the lema competition. The header includes the logo of 'Ciudad Amiga de la Infancia y la Adolescencia' and navigation links like '¿Qué es?', 'Plan Local', 'Derechos', 'Programas', 'Línea de Tiempo', and 'Documentación'. The main content area features the title '20N DÍA de los DERECHOS de la INFANCIA y la ADOLESCENCIA' and the competition theme: 'Participa creando lemas "por una Zaragoza que aporte salud y bienestar a la infancia y adolescencia y sea respetuosa con el medioambiente"'. It details the selection process, participation conditions (age, group type, originality), and how to participate (individual or group forms). A section titled 'Todas las ediciones' lists previous years' winners. At the bottom, there are buttons for 'Si no has encontrado lo que buscabas...' and 'Tu opinión importa'.

Ciudad Amiga de la Infancia y la Adolescencia
zaragoza.es / Acción Social y Familia / Infancia / Redes y planes

¿Qué es? Plan Local Derechos Programas Línea de Tiempo Documentación

Escuchar

20N DÍA de los DERECHOS de la INFANCIA y la ADOLESCENCIA

Participa creando lemas "por una Zaragoza que aporte salud y bienestar a la infancia y adolescencia y sea respetuosa con el medioambiente"

El tema que el Consejo de Infancia y Adolescencia de Zaragoza (CIAZ) ha elegido en 2024, es "Salud, Bienestar y Medioambiente".

El Ayuntamiento te invita a que crees lemas sobre este tema. La frase seleccionada se pondrá en los carteles que haga el Ayuntamiento para la celebración del 20N Día Internacional de los Derechos de la Infancia y Adolescencia.

CONDICIONES PARA PARTICIPAR

- Tener menos de 18 años, o hasta 21 en caso de participantes con discapacidad intelectual
- Trabajar con tu grupo de centro educativo, CTL, Zona Joven, Asociación etc...
- Crear frases originales con un máximo de 7 palabras cada una, respetuosas, que aborden el tema.

¿Cómo se elige el lema?

- Las propuestas recibidas hasta el 28 de junio, serán revisadas por el equipo técnico del CIAZ.
- Las más idóneas pasarán a votación del CIAZ.
- El lema elegido se difundirá el 20 de Noviembre, Día de los Derechos de la Infancia y Adolescencia.

¿Cómo participar?

- Si lo hacéis de forma grupal enviar hasta 2 lemas por grupo.
- Si lo hacéis individual 1 lema por participante.
- Se priorizarán los lemas trabajados en equipo.

FORMULARIO INDIVIDUAL **FORMULARIO CENTROS/GRUPOS**

Todas las ediciones

- Año 2024:** Elección del lema 2024 para celebrar el día internacional de los derechos de la infancia.
- Año 2023:** Elección del lema 2023 para celebrar el día internacional de los derechos de la infancia.
- Año 2022:** Elección del lema 2022 para celebrar el día internacional de los derechos de la infancia.
- Año 2021:** Elección del lema 2021 para celebrar el día internacional de los derechos de la infancia.
- Año 2020:** Saltemos la brecha
- Año 2019:** Zaragoza protege nuestros derechos. 30 AÑOS Convención de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes

Si no has encontrado lo que buscabas... Tu opinión importa

Asamblea Ciudadana Consejo de Ciudad

Dirección/acceso

<https://www.zaragoza.es/sede/servicio/ideazgz/59>

Descripción

ENCUESTA CIUDADANA, en el Portal Idea Zaragoza de la Plataforma de Gobierno Abierto, para que las entidades ciudadanas puedan votar entre los candidatos propuestos en cada una de las categorías.



Plan Urbano de Seguridad Vial de Zaragoza

Dirección/acceso

<https://www.zaragoza.es/sede/servicio/ideazgz/56>

(únicamente está abierto para aquellos actores con permisos para realizar aportaciones)

Descripción

Con el fin de involucrar a la comunidad tanto en el proceso de diagnóstico como en el de aportaciones al Plan de Seguridad Vial, se articula un proceso participativo. Dicho proceso se efectúa en dos fases, una primera fase de recoger perspectivas valiosas desde los distintos sectores y colectivos involucrados, de forma directa o indirecta, en la movilidad y la seguridad vial de la ciudad y una segunda fase con la finalidad de que esos mismos colectivos puedan realizar aportaciones de medidas a las líneas estratégicas y objetivos generales.



D'Ensayo Festival de Teatro y Ciencia 2024

Dirección/acceso

<https://www.zaragoza.es/sede/servicio/ideazgz/60>

Descripción

D'Ensayo es un festival-certamen de obras teatrales de contenido científico. Mediante este proceso participativo se vota a la obra ganadora.

The screenshot displays the website for the D'Ensayo Festival. At the top, there is a red header with the 'Idea Zaragoza' logo and navigation links: 'IDEAZARAGOZA', 'PARTICIPAR', and 'AYUDA'. Below the header, there are three tabs: 'Descripción', 'Calendario', and 'Más información'. The 'Descripción' tab is active, showing a detailed description of the festival. The text describes it as a festival-certamen of scientific theater works, where the audience votes for the winning work. It mentions that the festival is held at the Centro Cívico Estación del Norte, Edificio Caja Rural de Aragón. A graphic of a human skull with a blue brain and a blue starburst is featured. Below the description, there is a section for 'ENCUESTA' (Survey) with a checkmark icon, indicating that the survey is finalized. To the right, there is a section for 'RETORNO' (Return) with a magnifying glass icon, indicating that the return is upcoming. The website also features a search bar and a user profile icon in the top right corner.

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

IDEAZARAGOZA PARTICIPAR AYUDA

Buscar en zaragoza.

Descripción Calendario Más información

D'ENSAVO
FESTIVAL DE TEATRO Y CIENCIA
27-28 SEPTIEMBRE 2024
ZARAGOZA
CENTRO CÍVICO ESTACIÓN DEL NORTE
EDIFICIO CAJA RURAL DE ARAGÓN

D'Ensayo es un festival-certamen de obras teatrales de contenido científico. Se sube a los escenarios la ciencia que nos rodea, la que ahora está tan presente en nuestras vidas a causa de la pandemia por covid-19. Y, actuando, la encontraremos divertida, cercana, muy amena. Como público, votaremos a la obra ganadora. Y viviremos la aventura de volver a estar juntos.

Para ir mejorando en cada edición, hemos creado esta encuesta que estaríamos encantados, nos ayudaras a contestar.

D'Ensayo Festival de Teatro y Ciencia cuenta con la colaboración de Fundación Caja Rural de Aragón, Ayuntamiento de Zaragoza y Gobierno de Aragón.

FUNDACIÓN CAJA RURAL DE ARAGÓN

ENCUESTA
Del 24/09/2024 al 28/09/2024
Finalizado

RETORNO
Próximamente

ENCUESTA

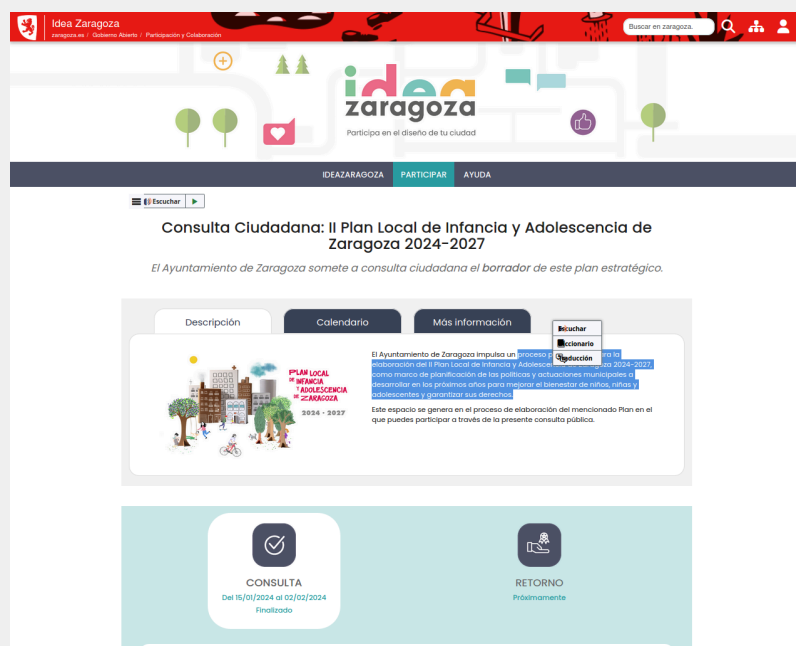
Consulta Ciudadana: II Plan Local de Infancia y Adolescencia de Zaragoza 2024-2027

Dirección/acceso

<https://www.zaragoza.es/sede/servicio/ideazgz/52>

Descripción

El Ayuntamiento de Zaragoza impulsó un proceso participativo para la elaboración del II Plan Local de Infancia y Adolescencia de Zaragoza 2024-2027, como marco de planificación de las políticas y actuaciones municipales a desarrollar en los próximos años para mejorar el bienestar de niños, niñas y adolescentes y garantizar sus derechos.



Consulta Ciudadana: Red Mundial de Ciudades Amigables con las Personas Mayores

Dirección/acceso

<https://www.zaragoza.es/sede/servicio/ideazgz/53>

Descripción

Proceso participativo para la elaboración del II Plan de Ciudades Amigables con las Personas Mayores, pudiendo participar en este proceso cualquier persona mayor de edad o colectivo con ganas de crear una ciudad más amigable con las personas mayores



Consulta Ciudadana: Plan Estratégico Apoyo a las familias

Dirección/acceso

<https://www.zaragoza.es/sede/servicio/ideazgz/61>

Descripción

Cuestionario para conocer mejor las necesidades de las familias de la ciudad, y con ello poder definir prioridades y desafíos del ámbito familiar en nuestra ciudad, en el marco de los trabajos previos del nuevo Plan Estratégico de Apoyo a las familias que recogerá las actuaciones municipales en esta materia y establecerá las principales líneas de intervención futuras a desarrollar en los próximos años.

The screenshot displays the 'Idea Zaragoza' website interface. At the top, there is a red header with the 'Idea Zaragoza' logo and navigation links. Below the header, a navigation bar includes 'IDEAZARAGOZA', 'PARTICIPAR', and 'AYUDA'. The main content area features a section titled 'CUESTIONARIO PREVIO AL PLAN ESTRATÉGICO DE APOYO A LAS FAMILIAS'. This section includes a description of the survey, a 'Descripción' tab, and a 'Calendario' tab. The 'Descripción' tab is active, showing a graphic of a tree with birdhouses and a text box explaining the survey's purpose and participation requirements. The text states that the survey is part of the 'Plan Estratégico de Apoyo a las Familias' and aims to gather input for future municipal actions. It also mentions that participants must be at least 14 years old and registered on the 'Plataforma de Gobierno Abierto'.

Presupuestos Participativos Torrero 2024

Dirección/acceso

<https://www.zaragoza.es/sede/servicio/ideazgz/54>

Descripción

Proceso participativo mediante el cual se pueden realizar votaciones a los proyectos que han sido seleccionados en los Presupuestos Participativos de Torrero 2024.



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

Buscar en zaragoza.

IDEAZARAGOZA PARTICIPAR AYUDA

Escuchar

Presupuestos Participativos Torrero 2024

Elige los proyectos que quieres realizar en tu barrio

Descripción Calendario Más información

PRESUPUESTOS PARTICIPATIVOS TORRERO 2024

PROCESO DE VOTACIONES 24-26 ABRIL
Elige qué proyectos quieres hacer realidad en tu barrio

Bienvenido a Idea Zaragoza, un espacio donde podrás realizar tus votaciones a los proyectos que han sido seleccionados en los Presupuestos Participativos de Torrero 2024.

Las votaciones de los proyectos se llevarán a cabo los días 24, 25 y 26 de abril.

Las votaciones solo se pueden realizar una única vez por persona y usuario/a de la plataforma.

Debe votar otorgando puntuación a cada proyecto en función de un orden de preferencia, es decir, 6 puntos al proyecto preferido, 5 al siguiente, 4 al siguiente, y así hasta 1 punto; con la obligación de votar 6 proyectos.

Es obligatorio otorgar puntos a al menos un proyecto de cada ámbito (educación), (cultura y redes comunitarias) y (medio ambiente y salud). Todos los ámbitos deberán tener, al menos, un proyecto votado.

i En el caso de que el sistema no pueda validar su empadronamiento en el Distrito o no esté empadronado en el mismo pero pueda demostrar su vinculación con él (por trabajo, estudios...), podrá realizar su votación de forma presencial en la Junta Municipal de Torrero (C/Manzón, 3, 50007) el viernes 26 de abril de 11.30 a 13.30 horas, y de 19.00 a 20.00 horas.

Consultas públicas previas a la elaboración de ordenanzas y reglamentos

Dirección/acceso	https://www.zaragoza.es/sede/portal/participacion/consulta-publica/servicio/aviso/portal/432/historico
Descripción	Consulta pública previa la elaboración de las normas reglamentarias locales en la que se recaba opinión acerca de: a) Problemas que se pretenden resolver con la iniciativa b) Necesidad y Oportunidad de su aprobación c) Objetivos de la norma d) Posibles soluciones alternativas regulatorias o no regulatorias.
Actores	• Área de gobierno municipal a quien le compete el proyecto normativo. • Ciudadanía
Población convocada	Ciudadanía.
Plataforma	Gobierno Abierto: Debate, Encuesta
Regulado por	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 ...” Normativa municipal: 1. Instrucciones para habilitar la Consulta Pública previa en el proceso de elaboración de proyectos normativos a través de la plataforma de Gobierno Abierto. Aprobación definitiva: Gobierno de Zaragoza 22 septiembre 2017. 2. Acuerdo del Gobierno de Zaragoza por el que se aprueban las Instrucciones para habilitar la Consulta Pública. Aprobación definitiva: Gobierno de Zaragoza 22 septiembre 2017.
Modalidad	Digital: 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.
Nivel de participación	Involucrar a la ciudadanía en el desarrollo del marco legal del Ayuntamiento.

Consultas realizadas en 2024

[Reglamento del Centro de Acogida e Inserción para Personas sin Hogar \(Albergue Municipal\)](#)

Del día 29 de mayo al 13 de junio de 2024

[Reglamento Órgano de reclamaciones económico administrativas](#)

Del día 24 de abril al 24 de mayo de 2024

[Ordenanza de Gobierno del Dato](#)

Del día 2 al 17 de enero de 2024

4.4.- Quejas y Sugerencias

<https://www.zaragoza.es/sede/servicio/quejas-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 2024:

Durante este año se han **gestionado 40.769 quejas y sugerencias**, un incremento importante respecto a años anteriores. ([Ver Objetivo 9 de Indicadores](#)).

AYUNTAMIENTO



SERVICIO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

En el Ayuntamiento de Zaragoza nos importa la opinión de nuestra ciudadanía y queremos asegurarnos de que cada voz sea escuchada



 Seguimiento

 Quejas publicadas

 Datos de uso

 Datos abiertos

Estás en :  > Servicio de quejas y sugerencias

Hemos renovado nuestro servicio web de **quejas y sugerencias**.

Este servicio está diseñado para que la ciudadanía pueda expresar sus opiniones y aportar ideas sobre los servicios y programas municipales. Esta herramienta tiene como objetivo mejorar la calidad de vida de la ciudadanía y hacer que el Ayuntamiento de Zaragoza sea más eficiente y efectivo en la prestación de servicios públicos.

¿Es la primera vez que pones una queja o sugerencia?

Puedes poner una queja o sugerencia registrándote o sin registrarte. Si te registras podrás hacer seguimiento de tus quejas y sugerencias, acceder a tu historial completo y consultar viejas reclamaciones.

Si optas por no registrarte, tu queja o sugerencia se enviará, pero no se guardará en tu cuenta y solo podrás hacer el seguimiento a través del código que recibirás en tu email.

¿Eres un usuario/a nuevo/a?

[Regístrate aquí](#)

  Escuchar

Usuario/a del servicio de Quejas y Sugerencias?

Vincula tu cuenta vieja con tu cuenta, si quieres mantener tu historial de quejas y sugerencias. Si no

Haz una nueva queja o sugerencia

Con registro 

Sin registro 



Quejas y sugerencias

88

4.5.- Proyectos Europeos

Durante el 2024 la OT_GobAbierto ha continuado desarrollando los proyectos que tenía en marcha durante los años precedentes, con ejecución final en este año de aquellos que formaban parte del **Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia-Next Generation**, que se han traducido en las siguientes actuaciones **ya totalmente implementadas en la Sede electrónica y puestos al servicio de la ciudadanía**.

<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 14. Desarrollar Herramientas de búsqueda que faciliten a los usuarios encontrar lo que necesiten a menor coste:

Se implementó en la Sede electrónica una herramienta de diagnóstico multiusuario que permite, entre otros posibles dominios de conocimiento, el desarrollo y consolidación de resultados de análisis expertos de accesibilidad bajo la norma UNE-EN 301 549.

- Actuación 15. Desarrollo de la aplicación para móviles.

Se desarrolló una aplicación móvil de la Sede Electrónica que permite acceder a algunos de los servicios más demandados, personalizar notificaciones y mejorar la experiencia del usuario. El desarrollo del producto se indica en el apartado [Aplicación CONECTA ZARAGOZA](#)

- Actuación 16. Mejorar la experiencia de los ciudadanos en el acceso a los servicios y contenidos de la sede electrónicamente.

Herramienta que permite la búsqueda y gestión con mantenimiento de la información contenida en la agenda Institucional. Se detectó las necesidades de la ciudadanía y determinar la usabilidad y experiencia del usuario/a mediante el diseño y realización de un Focus group para determinar la situación actual de la agenda institucional disponible en la sede y obtener propuestas, en base a las aportaciones realizadas por los participantes en el diagnóstico.

- Actuación 17. Rediseñar el Portal de Urbanismo con el objetivo de mejorar la experiencia del usuario.

Se renovó totalmente del Portal de Urbanismo, con migración y rediseño de nuevos servicios del portal la Sede Electrónica con el objetivo de mejorar la experiencia del

usuario e incrementar el uso del portal por parte de la ciudadanía y los agentes sociales, acortando las distancias entre la administración digital y la ciudadanía.

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

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).

4.6.- I+D+i y Cátedras de Investigación

Durante este año 2024 la OT_GobAbierto sigue trabajando conjuntamente con las **3 Cátedras de investigación** que el Ayuntamiento de Zaragoza mantiene suscritas mediante convenios de colaboración; 2 con la Universidad de Zaragoza y 1 con la Universidad Politécnica de Madrid:

Cátedra de Gobierno Abierto e Innovación Democrática. Universidad de Zaragoza

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

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

La anterior Cátedra, tenía aprobado un [Plan de trabajo hasta octubre de 2024](#) con los siguientes 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 2024 y fruto de la mutua colaboración entre las Cátedra y la OT_GobAbierto, **se han llevado a cabo las siguientes actividades:**

- **Objetivo 1:**
 - Se ha continuado con la actividad de la Cátedra en la Red de Cátedras de Gobierno Abierto. La Cátedra asistió on line a la reunión celebrada el 25 de septiembre de 2024 en el marco del IX Congreso Internacional de Transparencia y Gobierno Abierto celebrado en la Universidad de León.
 - Se ha continuado con la actividad de la Cátedra dentro del "Observatorio Electoral" (Instituto de Derecho Parlamentario de la Universidad Complutense de Madrid - Congreso de los Diputados), así como del Consejo Editorial del Boletín semestral Escrutinio, publicado por este

Observatorio. La Cátedra contribuyó a la celebración de un Seminario de Trabajo el 21 de junio de 2024 en el Palacio de la Aljafería.

- **Objetivo 2:**

- Se han convocado los Octavos Premios para Trabajos Fin de Grado defendidos en la Universidad de Zaragoza.
- Se han convocado los Séptimos Premios para Trabajos Fin de Máster defendidos en la Universidad de Zaragoza.
- Se ha fallado y entregado el Cuarto Premio nacional para Tesis Doctorales sobre Participación, Gobierno Abierto e Innovación Democrática.
- Se ha convocado el Quinto Premio nacional para Tesis Doctorales sobre Participación, Gobierno Abierto e Innovación Democrática.

- **Objetivo 3:**

- La Cátedra se ha encargado –en un proceso todavía no concluido– de la dirección y dinamización, con el apoyo técnico del profesor D. José Luis Bermejo Latre, de las sesiones del Consejo de Ciudad relativas al debate en torno a la reforma del Reglamento de Participación y Órganos Territoriales del Ayuntamiento de Zaragoza. Hasta la fecha se han celebrado reuniones los días 7 de febrero, 16 de mayo y 6 de noviembre de 2024.

- **Objetivo 4:**

- Se ha participado, como Proyecto Colaborador, en el II Congreso ICON·S España Las transiciones pendientes. Transición social, transición digital, transición ecológica (Universidad Complutense de Madrid, 30 de noviembre y 1 de diciembre de 2023)
- Se ha participado, como entidad colaboradora, en la Jornada Una mirada actual
- a la participación, la transparencia y el Gobierno Abierto (Universidad de Valladolid, Campus de Segovia, 21 y 22 de febrero de 2024).
- Se ha celebrado la conferencia “**Derechos fundamentales e Inteligencia Artificial**”, a cargo de D. Miguel Ángel Presno Linera, Catedrático de Derecho Constitucional de la Universidad de Oviedo (Facultad de Derecho, Universidad de Zaragoza, 10 de mayo de 2024).
- Se celebró, en colaboración con los Cursos Extraordinarios de la Universidad de Zaragoza, el **Curso de Verano** Información y espacio público digital (Jaca, 1 y 2 de julio de 2024):

Acceso a la [Memoria 2024](#) de la Cátedra.

Cátedra de Territorio, Sociedad y Visualización Geográfica. 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 el año 2024, la Cátedra, 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 2024](#) de la Cátedra.

Cátedra de Gobernanza del Dato. Universidad Politécnica de Madrid

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.

4.7.- Reducción de brecha digital: Acceso, Capacitación y Formación. Fomento de la cultura del Dato.

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 **2024**:

- **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 y Otoño Digital 2024](#). 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, fotografía e imágenes digitales, redes sociales 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. Estas actividades están enmarcadas en el Plan municipal de Lucha contra la Brecha Digital, con el que el Ayuntamiento busca reducir la desigualdad en el acceso a las tecnologías y favorecer la adquisición de competencias digitales básicas a las personas mayores.
- **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.

ACTIVIDADES FINALES				
TOTALES Curso 23/24	Centros	Grupos	Part. previstos	Part. real
CONOCE TU BARRIO Y HAZ PROPUESTAS PARA MEJORARLO	5	11	187	183
GUIA DE USO DE LA SEDE ELECTRÓNICA MUNICIPAL	4	4	68	62
MAPAS COLABORATIVOS	5	9	153	161
DERECHOS DIGITALES	7	15	362	345
	16	39	770	751

- **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 2024, 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 que 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
- **Curso Guia de uso de la sede electrónica municipal** . Acción formativa que tiene como objetivo facilitar información y herramientas para utilizar la sede electrónica municipal, buscar información sobre la ciudad y el ayuntamiento, realizar gestiones y trámites y participar/colaborar en la mejora de la ciudad y de la gestión municipal.

- **Actividades Programa Fomento de la Cultura del Dato**

Hemos diseñado un programa de conferencias y retos que, en línea con las directrices de la Unión Europea, buscan fomentar la cultura del dato en la sociedad.

Partiendo de ese objetivo nos dirigimos a varios tipos de públicos: reutilizadores, periodistas, personal propio de este y otros consistorios y sociedad en general.

- **Acto de presentación de la Ordenanza Tipo del Gobierno del Dato de la FEMP (20-02-24)**

La Oficina de Transparencia y Gobierno Abierto del Ayuntamiento de Zaragoza, impulsora del Proyecto y coordinadora del Grupo de Trabajo creado para su elaboración participo en el acto de presentación de la Ordenanza Tipo, incidiendo en el "valor pedagógico de la ordenanza"; en la importancia de alimentar a la IA con datos de calidad y en tratar a los datos como "activos estratégicos, bienes públicos y comunes"



- **Curso FEMP: Gobierno del Dato para Entidades Locales (3-10-24)**

Programa Descripción	Ponentes
En colaboración con la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP). • ¿Qué son los datos abiertos? ¿Cómo publicar datos abiertos? La experiencia del Ayuntamiento de Madrid. • Calidad de los datos. Datos abiertos y contratación pública. La experiencia del Ayuntamiento de Zaragoza. • Normas técnicas, estrategia europea de datos y espacios de datos. • Gobierno del dato: Ordenanza Tipo. • ¿Qué conjuntos de datos publicar? 80 conjuntos de datos de la RED de EELL por la Transparencia y la Participación Ciudadana. • Visualizaciones con datos, la experiencia del Ayuntamiento de Hospitalet de Llobregat.	Enrique Crespo. Asesor técnico. Dirección General de Transparencia y Calidad del Ayuntamiento de Madrid. Ruben Notivol Bezares. Técnico Medio de Gestión de la Información del Ayuntamiento de Zaragoza. Oscar Corcho. Profesor del Grupo de Ingeniería Ontológica de la Universidad Politécnica de Madrid. José Félix Muñoz. Investigador de la Agencia Aragonesa para la Investigación y el Desarrollo (ARAI), profesor asociado Universidad de Zaragoza. Juan Antonio Agudo. Técnico Informático del Ayuntamiento de Badajoz. Mari Carmen García-Calvillo. Directora de Gobernanza de datos y Conocimiento institucional del Ayuntamiento de L'Hospitalet.

<https://www.scoop.it/topic/canal-red-femp-por-la-transparencia-y-la-participacion/p/4155356530/2024/07/19/curso-presencial-gobierno-del-dato-para-entidades-locales>



Curso presencial

Gobierno del Dato para Entidades Locales

- 3 de octubre de 2024
- Sala Pilar Sinués, Edificio Paraninfo, Universidad de Zaragoza.
- Programa e inscripciones: bit.ly/REDcursoGD24

Coordinador del Curso
Roberto Magro

Formadores
Enrique Crespo
Ruben Notivol
Oscar Corcho
José Félix Muñoz
Juan Antonio Agudo
Mari Carmen García-Calvillo

RED RED DE ENTIDADES LOCALES POR LA TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

FEMP FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE MUNICIPIOS Y PROVINCIAS

- **Jornada: Del Dato al reportaje (10-12-24)**

Objetivos: que las y los profesionales y estudiantes de Periodismo puedan profundizar en cuestiones clave como:

- La utilización de los datos abiertos para elaborar reportajes de gran valor periodístico a través de ejemplos reales y concretos.
- Conocer cuáles son los datos que están a su disposición en Conoce y Explora Zaragoza y cómo utilizarlos.

Programa Descripción	Ponentes
Formación específica dirigida a profesores y alumnado del Grado del Periodismo: 1. Los datos abiertos y el caso de El Confidencial. 2. Conoce y explora Zaragoza.	Marta Ley. Jefa de Sección de datos de El Confidencial. Rubén Notivol. Oficina Técnica de Transparencia y Gobierno Abierto del Ayuntamiento de Zaragoza.

4.8.- 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 ha venido registrando 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 2024, **1.214 personas seguían la cuenta @ZGZOpenGob: 16 seguidores/as menos que en 2023.**

La OT_GobAbierto publicó **146 tweets a lo largo de 2024**, 12 publicaciones de media al mes.

FACEBOOK

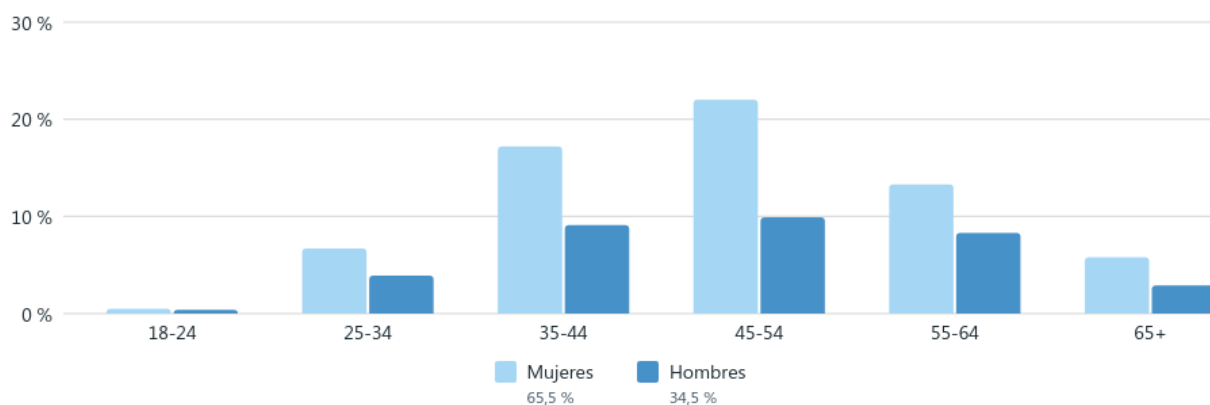
(<https://www.facebook.com/opengobzgz>)



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 **1008 seguidores, 19 seguidores más que en 2023**. El número de **publicaciones realizadas** en muro durante el año 2024 ha sido de **71 publicaciones** (6 publicaciones mensuales de media).

La audiencia del canal es **mayoritariamente femenina** (65,5% de mujeres frente al 34,5% de hombres). Por tramos de edad la franja de **45 a 54 años** (con un **31,9%**) es mayoritaria, seguida por los tramos de 35 a 44 años y de 55 a 64 años (con un 26,3% 21,6% respectivamente)

Edad y sexo



Ciudades principales

Zaragoza



Países principales

España



YOUTUBE

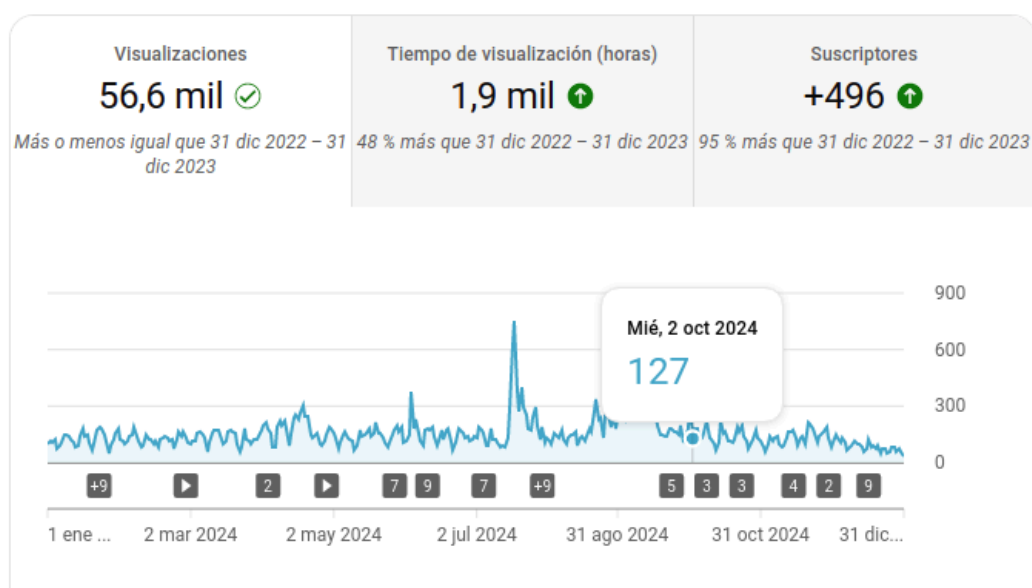
<https://www.youtube.com/@gobiernoabiertoayuntamient7378>



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 233.760 visualizaciones.**

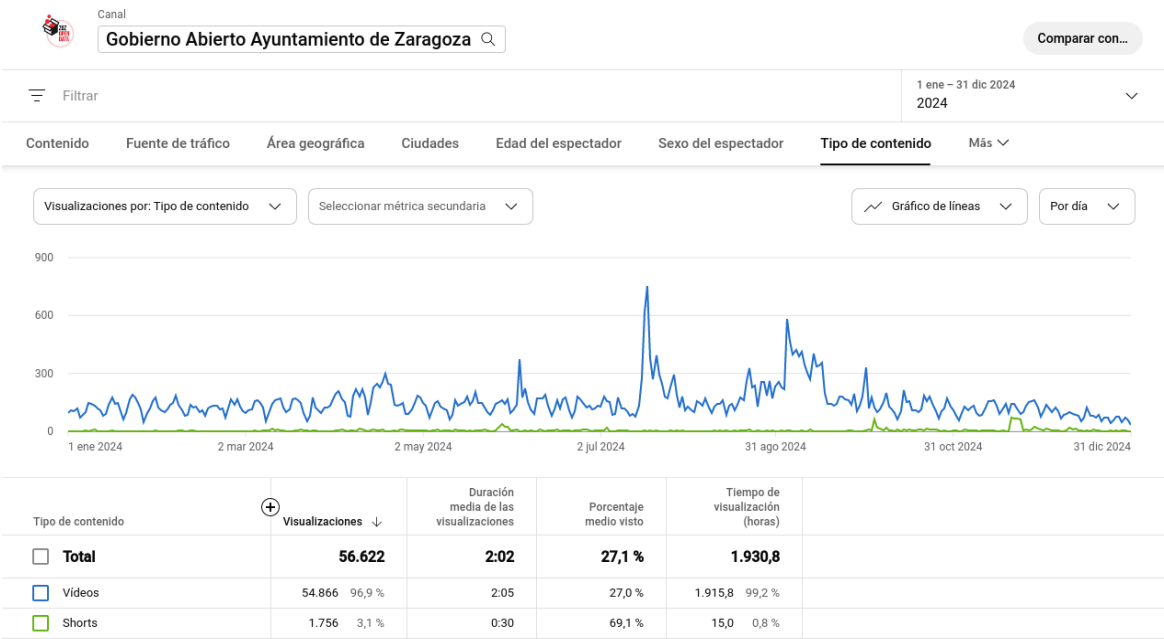
Durante el año 2024, la cuenta “Gobierno Abierto Ayuntamiento de Zaragoza” ha registrado **56.622 visualizaciones.**

Tus vídeos han conseguido 56.622 visualizaciones en el 2024



El canal de “Gobierno Abierto Ayuntamiento de Zaragoza” tiene **1350 suscriptores/as y en 2024 sumamos 496**. Las suscripciones tienen su origen en la mayoría de los casos en las páginas de visualización de www.zaragoza.es, así como en la búsqueda y en el canal del “Gobierno Abierto Ayuntamiento de Zaragoza”.

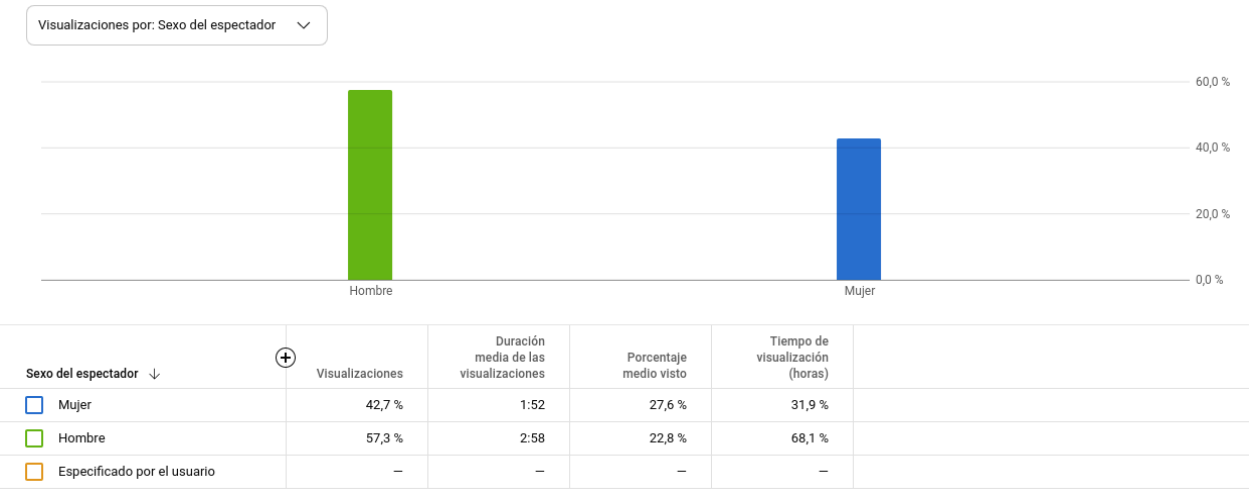
Los vídeos del canal han registrado en 2024 un total de **489.423 impresiones, 56.622 visualizaciones**, con un **porcentaje de clics de las impresiones de 4,1%** y una **duración media de visualización de 2:02 minutos**.



Sobre el tráfico al canal de Youtube es importante señalar que **el 48,9% del total de visualizaciones** (27.706 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	Visualizaciones ↓	Tiempo de visualización (horas)	Duración media de las visualizaciones	Impresiones	Porcentaje de clics de las impresiones
Total	56.622	1.930,8	2:02	489.423	4,1 %
Fuentes externas	27.706 48,9 %	613,7 31,8 %	1:19	—	—
Funciones de exploración	8.580 15,2 %	460,7 23,9 %	3:13	126.548	5,4 %
Búsqueda de YouTube	7.792 13,8 %	195,8 10,1 %	1:30	97.398	7,1 %
Vídeos sugeridos	7.770 13,7 %	527,0 27,3 %	4:04	170.679	3,0 %
Directa o desconocida	2.034 3,6 %	51,0 2,6 %	1:30	—	—
Páginas de canal	1.142 2,0 %	28,6 1,5 %	1:30	81.330	1,1 %
Otras funciones de YouTube	593 1,1 %	26,0 1,4 %	2:37	—	—
Listas de reproducción	574 1,0 %	23,6 1,2 %	2:28	13.468	2,7 %
Feed de Shorts	296 0,5 %	3,1 0,2 %	0:37	—	—
Notificaciones	126 0,2 %	1,1 0,1 %	0:31	—	—
Páginas de hashtags	8 0,0 %	0,0 0,0 %	0:16	—	—
Tarjetas de vídeo y anotaciones	1 0,0 %	0,1 0,0 %	4:08	—	—

La **distribución de la audiencia por sexos** ha experimentado un aumento del porcentaje de espectadores hombres con respecto a 2023, pasando del 51,7% al **57,3% en 2024**. En el caso de las **espectadoras mujeres** se pasó del 48,4% al **42,7%**.



Por franjas de edad, las personas **mayores de 65 años suman el mayor número de visualizaciones**. Esta franja de edad es precisamente **la que mayor tiempo de visualización invierte, 4:32 minutos de duración**.



Los registros sobre el tipo de dispositivo desde el que se accede al canal de “Gobierno Abierto Ayuntamiento de Zaragoza” también registran una acentuación de la tendencia de aumento de visualización desde dispositivos móviles con respecto a 2023. **Se incrementa un 3,1% el número de visualizaciones vía teléfono móvil alcanzando el 51,9% y bajan un 7,9% las visualizaciones a través del ordenador.** Las visualizaciones vía TV crecieron un 3,2% y las realizadas vía tablet, un 1,5% con respecto a 2023.

Tipo de dispositivo	Visualizaciones ▾	Tiempo de visualización (horas)	Duración media de las visualizaciones
☐ Total	56.622	1.930,8	2:02
☐ Teléfono móvil	29.394 51,9 %	1.038,2 53,8 %	2:07
☐ Ordenador	20.605 36,4 %	555,5 28,8 %	1:37
☐ TV	3.877 6,8 %	225,0 11,7 %	3:28
☐ Tablet	2.740 4,8 %	111,9 5,8 %	2:27

El **área geográfica predominante por número de visualizaciones** es naturalmente España. Por ciudades, mayoritariamente Zaragoza, seguida a bastante distancia por Madrid y Barcelona, estarían a la cabeza en lo que a visualizaciones se refiere, seguidas de otras capitales del continente americano.

4.9.- Trabajando en:

Como último punto de las actividades realizadas en el año 2024, pasamos a enunciar sin ser exhaustivos, las actividades que aunque han sido iniciadas durante este período pasarán a completarse durante el 2025:

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

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**

El Gobierno del dato, Datos Abiertos, Transparencia y Participación ciudadana.

El Gobierno del dato:

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.

Transparencia:

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

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.
- Proyecto participativo sobre usabilidad y accesibilidad del espacio de datos de Zaragoza, en el marco del proyecto europeo USAGE

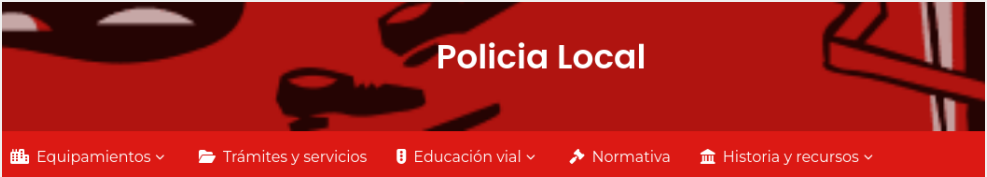
Cursos para empleados municipales en el año 2024: “IdeaZaragoza. Procesos participativos en el portal de Gobierno abierto”, “Utilidades del portal de Gobierno

Abierto: datos abiertos y transparencia” y Guía de uso de la sede electrónica municipal.

- Desarrollo **cursos de formación para escolares**: “¿Que puedes hacer en la sede electrónica municipal?”, “Mapas colaborativos”, “Conoce tu barrio y haz propuestas para mejorarlo” y “Derechos digitales e Inteligencia Artificial”.

Portales en los que estamos trabajando

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

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. 
Solicitud	Servicio de Policía Local de Zaragoza. Portal migrado pendiente de publicación.
Servicios	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	2024
Indicador 1.1.- 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	149 sobre 40.769

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 - 2024

Indicadores	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Indicador 2.1.- Nº de Conjuntos de datos publicados	150	157	159	214	305	321
Indicador 2.2.- Nº de accesos al catálogo de Datos Abiertos	47.919	188.731	131.566	172.623	80.016	156.305
Indicador 2.3.- Nº de Aplicaciones publicadas en el catálogo de aplicaciones	47	51	55	53	56	54
Indicador 2.4.- Reutilizadores dados de alta	354	419	477	490	502	564
Indicador 2.5.- Incidencias registradas en GitHub	61	66	64	68	71	71
Indicador 2.6.- Nuevas API-REST publicadas	6	4	0	3		
Indicador 2.7.- Nº de conjuntos de datos accesibles desde el punto de acceso SPARQL	29	29	29	27	27	27
Indicador 2.8.- Nuevos servicios publicados en la plataforma del Estado			3	0	0	0
Indicador 2.9.- Peticiones ciudadanas de nuevos conjuntos de datos atendidas	1	1	0	0	0	0
Indicador 2.10.- Número total de ficheros descargables.	590	718	770		929	980
Indicador 2.11.- 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	Ver tabla 1.1					

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

Tipo	2020	2021	2022	2023	2024
1 estrella (publica tus datos)	0	0	0	0	0
2 estrellas (datos estructurados)	0	0	0	0	0
3 estrellas (usa formatos no propietarios)	126	127	187	278	288
4 estrellas (usa URIs para denotar cosas - descrip. semántica)	28	29	27	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	- 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	2024
Indicador 3.1.- Porcentaje de servicios publicados y gestionados desde la plataforma tecnológica SEDE	63/83= 75%	69/83= 83%	56/58= 88%	100%	100%	84/90= 93’33%

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	2024
Sistema de gestión/identificación de reutilizadores	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Sistema de Gestión identificación de los ciudadanos y ciudadanas a la Zona personal	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Gestión de usuarios/as Zona Personal Plataforma Zaragoza Gobierno Abierto	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Gestión de permisos para los gestores de contenidos	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Proceso de participación: Ayuntamiento Responde	-	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Sistema de Debate (propuestas, comentarios y apoyos)	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Agenda Institucional	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Proceso participativo Línea 2 Tranvía	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Proceso participativo: Presupuestos Participativos	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Servicio de Quejas y Sugerencias	No	No	No	No	Si	Si	Si
Buscador Alojamientos	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Buscador Equipamientos Zgz	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Servicio de visualización Antena Telefonía	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Buscador facetado de Aplicaciones para móviles	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Buscador facetado de Arte Público	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Buscador facetado de Artistas-creadores	No	No	Si	Si	Si	Si	Si
Buscador facetado de la sede electrónica	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Buscador clavo-topográfico	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Buscador facetado de Asociaciones	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Buscador facetado de edificios históricos	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Buscador facetado de Monumentos	No	No	Si	Si	Si	Si	Si
Buscador facetado de Restaurantes	No	No	Si	Si	Si	Si	Si
Buscador facetado del Patrimonio Cultural municipal	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Buscador facetado de Tablón de Edictos	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Portal de Normativa municipal (buscador)	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Portal de Noticias municipales	No	No	No	Si	Si	Si	Si
Catálogo Datos Abiertos	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Servicio de Punto Sparql (Portal de datos abiertos)	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Ayuda y subvenciones	No	No	No	Si	Si	Si	Si
Bienes-embargados	-	-	-	-	Si	Si	Si
Portal de Transparencia	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Bienes - Inmuebles (Portal de Transparencia)	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Calidad del Agua (Portal de Transparencia)	No	No	No	Si	Si	Si	Si
Calidad del Aire (Portal de Transparencia)	No	No	Si	Si	Si	Si	Si
Inventario de Vehículos municipales (Portal de Transparencia)	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Tiempos Recorrido (Portal de	No	No	Si	Si	Si	Si	Si

Servicio	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Transparencia)							
Servicio de solicitud de información pública	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Portal de Trámites y servicios	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Servicio de Cita previa (Trámites y Servicios)	No	No	No	Si	Si	Si	Si
Sistema de Gestión de Contenidos (Zaragoza.es)	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Convenios	No	No	No	Si	Si	Si	Si
Criterio Interpretativos (sólo jurisprudencia urbanismo)	No	No	No	Si	Si	Si	Si
Servicio de Criterios Urbanísticos. Ayuntamiento de Zaragozabúsqueda cuaderno-jurisprudencia en urbanismo	No	No	No	Si	Si	Si	Si
Zaragoza es Cultura	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Datos de uso de la Sede electrónica (API Google)	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Buscador y visualización de la Guía de especies arbórea	No	No	Si	Si	Si	Si	Si
Servicio de visualización Farmacias (Datos abiertos)	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Servicio generador de formularios	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Información Polen	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Distrito	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Buscador y servicio de mapa Locales Vacíos	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Servicio de adopción de Mascotas	No	No	No	Si	Si	Si	Si
Servicio de visualización del Organigrama	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Servicio de abastecimiento de agua. Potabilizadora	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Servicio Premios y Concursos	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Catálogo de Publicaciones Municipales	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Vídeos en canal Youtube	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Equipamientos	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Trámites y servicios	No	Si	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	2024
Indicador 4.1.- N° de servicios interoperables gestionados	3	5	4	4	3
Indicador 4.2.- 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	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, ya no integrados

****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 -2024

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 (EELL). 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: • Analizar la información territorial, sociodemográficas de la ciudad de Zaragoza y su entorno metropolitano. • 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 Ideazar. • Potenciar un foro científico que favorezca un espacio de trabajo neutral. • Formación práctica que suponga una transferencia de conocimiento hacia el Ayuntamiento de Zaragoza y a Ebrópolis.
Cátedra de Gobierno Abierto 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	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 Objetivos de Zaragoza • Reforzar nuestra visión del Gobierno del Dato en la organización: • Incorporar/Utilizar herramientas y servicios generados en este proyecto, mejorando la infraestructura tecnológica de la organización. • Incrementar el número de conjuntos de datos

Proyecto Otros participantes	Objetivo
	• Mejorar la Calidad de los datos existentes: Mejorar la calidad de los metadatos, logrando mejorar la interoperabilidad, reutilización. • Mejorar y aumentar los servicios de visualización del entorno: aprovechando la mejora de los datos y el aumento de nuevos conjuntos de datos. • 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
NExtProcurement	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) Objetivos de Zaragoza • 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. • 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 • Mejorar los servicios de visualización: aprovechando la mejora de los datos permitir la búsqueda por tópicos mediante un buscador facetado? • 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... • Aprovechar los KPIs surgidos en este proyecto para mejorar los indicadores existentes en materia de transparencia en la contratación.
Colaboración con la Cátedra de Diseño de Servicios para la Ciudadanía	Objetivo: Analizar y realizar propuestas de mejora de la usabilidad de la plataforma tecnológica Gobierno Abierto. Líneas de Trabajo: - Análisis de procesos participativos del Ayuntamiento de Zaragoza. Entrevistas: Detección de problemas y factores de éxito de los procesos participativos - Generación de nuevas ideas para mejorar los procesos

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	2024
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	2024
Indicador 6.1.- Número de conjuntos de datos que utilizan datos georreferenciados	69	72	125	131	140
Indicador 6.2.- Número de aplicaciones y servicios nuevos que utilizan datos georreferenciados	1	1	1	2	2
Indicador 6.3.- Número de mapas publicados en mis mapas mis datos	-	228	285	327	473
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	8

Tabla 4.- Relación de aplicaciones/servicios desarrollados en 2024

Aplicaciones /servicios	Descripción
Visor Urbanismo	https://www.zaragoza.es/sede/portal/urbanismo/visores/cartografia-planeamiento
Altura media de edificios habitados en Zaragoza 2023-2024	https://www.zaragoza.es/sede/servicio/visor-interactivo/user-map/3c44adda-e311-49c1-8753-86d90df1d07a

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.)

Indicadores	Valor
Indicador 7.1.- Número de conjuntos de datos descritos semánticamente en 2024	0

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.

Indicadores	Valor
Indicador 8.1.- Desarrollo de la plataforma colaborativa Github.	Si
Indicador 8.2.- Número de peticiones resueltas.	

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
Indicador 1.1.- Desarrollo y publicación en la Sede Electrónica del portal de transparencia que responde al marco legal vigente.	SI
Indicador 1.2.- Desarrollo de herramienta que facilite encontrar la información relativa a la transparencia.	Sí
Indicador 1.3.- Porcentaje de la información sujeta a publicidad activa, según las leyes sobre transparencia y la OTLAI, que está disponible en la sede.	132/146= 90,4 %
Indicador 1.4.- Número de servicios de visualización que facilitan la comprensión y la descarga de los datos .	22

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

Cuadros de mando	Descripción
Registro de solares	Visor tipo mapa
Licencias Obras	Visor tipo mapa
Licencias de Apertura	Visor tipo mapa
Organigrama administrativo	Siguiendo el vocabulario específico http://www.w3.org/TR/vocab-org/
Visor Demografía	Visor de mapas en IDEZAR
Registro de Facturas	Gráficas estadísticas
Ejecución Presupuestaria	Gráficas estadísticas
Ayudas y Subvenciones	Gráficas estadísticas
Calidad del Aire	Medio Ambiente
Accidentes de tráfico	Visor tipo mapa
Movilidad	Visor tipo mapa
Equipamientos de la ciudad	Servicio transversal a toda la Sede Electrónica

Cuadros de mando	Descripción
Agenda Institucional	Visor Calendario
Tablón de Edictos	Visor Calendario
Cuentas abiertas	Gráficas estadísticas
Campañas de publicidad	Gráficas estadísticas
Periodo Medio de Pago	Gráficas estadísticas
Morosidad	Gráficas estadísticas
Indicadores Financieros	Gráficas estadísticas
Indicadores Económicos Presupuestarios	Gráficas estadísticas
Contratación Pública	Gráficas estadísticas
Cuadro de mando transparencia	Gráficas estadísticas
Convenios	Detalle de convenio

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.

Indicadores	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Indicador 2.3.- Número de solicitudes de acceso a información pública recibidas.	175	156	244	144	161	200	306
Indicador 2.4.- Número de solicitudes de acceso a información pública tramitadas satisfactoriamente.	168	132	205	126	131	169	275
Indicador 2.5.- Número de días promedio que cuesta resolver una solicitud de acceso a información pública.	48	48	33	33	43	35	31
Indicador 2.6.- 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	147/306

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	2024
Indicador 3.1.- Número de registros del catálogo del portal de transparencia enlazados con el catálogo de datos abiertos.	51	55	76	84	85	89
Indicador 3.2.- Número de registros del catálogo del portal de transparencia que cuentan con API.	-	-	72	63	65	70
Indicador 3.3.- Número de registros del catálogo del portal de transparencia que cuentan con un vocabulario.	-	-	22	22	22	23
Indicador 3.4.- (%) Registros del catálogo del portal de transparencia que sus contenidos están actualizados.			88 %	94%	90%	89%
Indicador 3.5.- Número de acceso a los contenidos de transparencia.	72.24 9	103.46 3	108.44 7	88.532	41.285	113.08 0

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
Indicador 4.1.- Número de indicadores que se presentan en el portal	50
Indicador 4.2.- 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.

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

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.

Indicadores	Valor
Indicador 1.1.- Nº de instrumentos de participación disponibles en la plataforma de gobierno abierto	9
Indicador 1.2.- Nº de módulos/instrumentos normalizados y documentados para su publicación y facilitación de reutilización por terceros*	3
Indicador 1.3.- Nº de procesos participativos publicados en la sede electrónica municipal	15
Indicador 1.4.- Nº de Consultas Públicas publicadas en la plataforma IdeaZaragoza	3
Indicador 1.5.- Nº de procesos participativos publicados en la plataforma IdeaZaragoza	14**

* 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

Módulos e Instrumentos de participación	2024
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

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

Indicadores	Valor 2024
Indicador 2.1.- Creación y publicación de un sitio web que agrupa en un único punto todos los procesos e instrumentos (digitales y presenciales) de participación. GobiernoAbierto.zaragoza.es	Si
Indicador 2.2.- GobiernoAbierto.zaragoza.es sitio web accesible y usable desde dispositivos móviles (responsive).	Si
Indicador 2.3.- GobiernoAbierto.zaragoza 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](https://idea.zaragoza.es).

Objetivo 3.- Incrementar el número de ciudadanos y ciudadanas que participan en el espacio web [GobiernoAbierto.zaragoza.es](https://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	2024
Indicador 3.1.- Usuarios registrados en la Plataforma de gobierno abierto	34.379	39.559	43.983	53.701	60.197	83.637	97.432
Indicador 3.2.- 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	13.795

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

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

Indicador	2020	2021	2022	2023	2024
Indicador 4.2.- Número de ciudadanos y ciudadanas inscritos en la plataforma telemática a través del Padrón.	23.708	27.005	29.753	33.586	35.337
Indicador 4.3.- Incremento en el número de personas inscritas en la plataforma telemática a través del Padrón mayores de 60 años.	19	24	48	176	286

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
Indicador 5.1. Diseño de actividades, cursos de información y formación sobre cómo participar en la plataforma de gobierno abierto.	Sí
Indicador 5.2.- 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.	Sí
Indicador 5.3.- Número de sesiones formativas para jóvenes en centros educativos realizadas en 2024	39
Indicador 5.4.- Número de jóvenes participantes en sesiones formativas en 2024	751

Indicador	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Indicador 5.5.- 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	1.740

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	2024
Indicador 6.1.- 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/ 589423 =6,7%	43.983/ 607538 =7,2%	53.701/ 600953 =8,9%	60.197/ 587009 =10,3%	83.637/ 621253 =13,5%	97.432/ 636963 =15.3%

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	2024
Indicador 7.1.- Número de procesos participativos*	12	11	7	12	24	17	14
Indicador 7.2.- Número de encuestas abiertas a la participación ciudadana	1	0	3	2	4	5	6
Indicador 7.3.- Consultas públicas previas	2	3	4	7	8	5	3
Indicador 7.4.- Comentarios Equipamientos	676	506	292	283	94	56	4

Indicador 7.5.- Comentarios Agenda Zaragoza	20	15	8	20	1	0	4
--	----	----	---	----	---	---	---

(*) 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	2024
Indicador 8.1.- Número de mapas colaborativos realizados en colaboración con la ciudadanía	39	122*	28**	14	75	134
Indicador 8.2.- Número de Participantes	15	66	525**	8	9	82

* 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	2024
Indicador 9.1.- Número de quejas y sugerencias recibidas.	30.412	31.984	37.003	41.556	50.490	40769
Indicador 9.2.- Número de quejas y sugerencias resueltas.	27.850	28.501	31.637	34.695	40.799	34921
Indicador 9.3.- Número de ciudadanos/as registrados en el servicio.	4.953	5.093	5.115	5298	5.478	5508
Indicador 9.4.- Número de quejas y sugerencias georreferenciadas y con consentimiento para su publicación, y publicadas.	1.124	1.348	2.200	1.755	2.660	1806
Indicador 9.5.- Actividades de Formación con las distintas unidades administrativas.	2	0	1	1	1	2
Indicador 9.6.- Tiempo medio de respuesta al ciudadano/a.	48 h	48 h	48 h	48 h	48 h	48
Indicador 9.7. Número de unidades administrativas integradas en el Sistema	66	66	67	68	69	71 h

de Gestión.						
Indicador 9.8. Número de empresas externas integradas en el Sistema de Gestión.	4	3	3	3	3	3
Indicador 9.9. Número de quejas introducidas a través del servicio 010	7.884	8.051	9.584	10.591	13.782	12236
Indicador 9.10. Número de quejas introducidas a través del servicio 092		803	1.148	1.700	1.615	2075

*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.)

Indicadores	Valor
Indicador 10.2.- Catalogación y descripción de procesos participativos	<u>Si</u>
Indicador 10.3.- Catalogación y descripción de instrumentos de participación	<u>Si</u>
Indicador 10.4.- Definición de metodología para los procesos participativos	<u>Si</u>

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

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	2024
Indicador 2.1.- Nº de sesiones iniciadas Facebook	173.302	248.866	217.910	186.736	106.857	**
Indicador 2.2.- Nº de sesiones iniciadas Twitter	55.468	64.022	55.374	50.919	4*	**

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

** Los cambios en las políticas de las empresas dificultan la obtención de los datos de uso

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

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
Indicador 1.1.- Elaboración de informes de evaluación de procesos participativos por terceros.	Sí*
Indicador 1.2.- Definición y publicación en el portal de transparencia del Registro de Actividades de Tratamiento en materia de protección de datos de carácter personal. (Cumplimiento marco legal de Protección de datos)	Sí

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

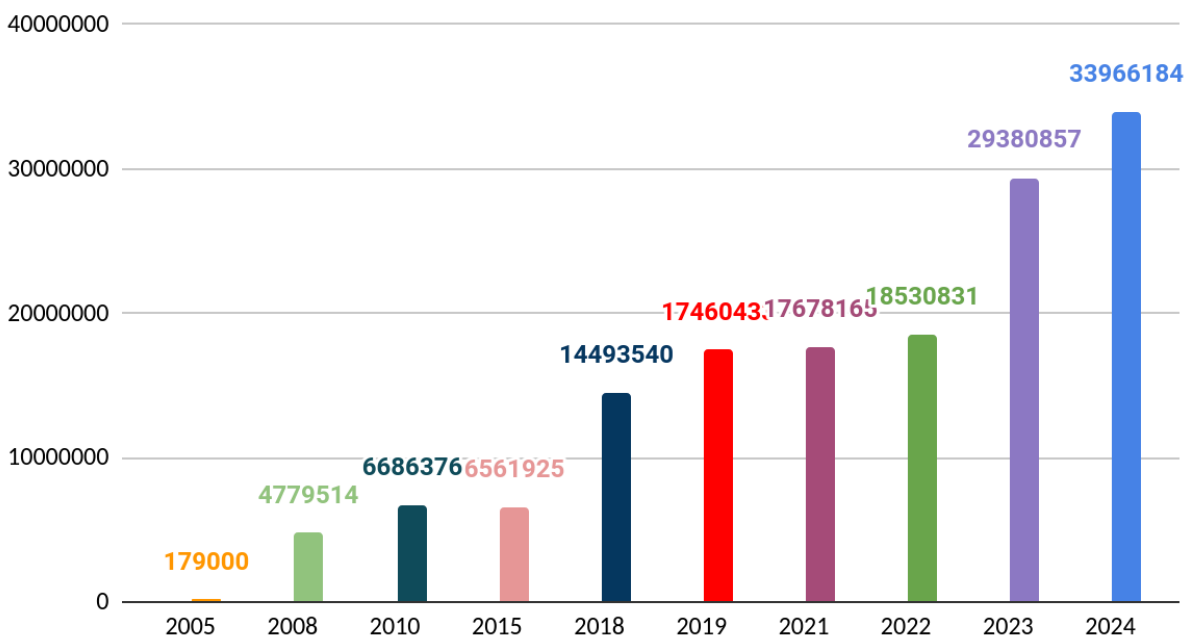
**Catedra de Diseño de Servicios para la Ciudadanía*

Objetivo 2: Incrementar las visitas a la Sede Electrónica

Indicadores

Indicador 2.1.- Visitas a la Sede Electrónica

Visitas a la Sede Electrónica



2005	2008	2010	2015	2018	2019	2020**	2021	2022	2023	2024
179.00 0	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	33.966 .184

* 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	2021		2022		2023		2024*	
	Visitas	%	Visitas	%	Sesiones	%	Sesiones	%
Escritorio	11.401.325	64,49	11.351.012	61,12	3.940.480	40,59	3.172.783	53,62
Móvil	6.090.115	34,49	7.011.353	37,8	5.732.926	59,05	3.722.694	45,7
Tablet	186.725	1,02	168.466	1	125.284	1	89.541	1

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

2024* Se recoge la métrica Sesiones con interacción.

Tabla 12.- Distribución de visitas por Formas de acceso

Indicador 2.3.- Visitas por formas de acceso								
Formas	2021		2022		2023		2024	
	Visitas	%	Visitas	%	Sesiones	%	Sesiones	%
Buscador	6.744.750	38,15	7.322.748	39,5	7.355.071	75,7	8.185.1621	74
Tráfico directo	3.271.227	18,50	3.860.913	20	1.898.665	19,5	2.467.295	22
Referencia I	681.069	3,85	654.773	3,5	140.344	1,4	199.485	1,8
Redes Sociales	298.681	1,580	281.570	1,5	191.839	1,9	192.402	1,7.
Otro	6.091.853	34,45	6.410.827	34,5	122.653	1,2	21804	0

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	2024
Indicador 3.1.- Peticiones de actualización de contenidos realizadas	8.066	6.735	5.150	6.686	7.861	7.357	7.194

Tabla 13.- Distribución de actualizaciones por categorías

Categoría	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Ciudadanía a través del servicio 010	23	15	11	9	8	19
Agenda Zaragoza	1.394	653	968	701	419	377
Agrupación de portales del Ayuntamiento	3.017	2.141	2.707	3.213	2.711	3.231
Cita Previa	0	35	5	56	52	55
Agrupación de portales de Ciudad	1.184	790	2.017	1.554	1.311	1.444
Cultura	161	110	89	312	339	279
Gobierno Abierto	146	128	108	403	362	325
Para la gente	634	808	733	483	515	497
Quejas y Sugerencias	10	11	15	21	25	33
Redes Sociales	5	0	0	1	13	1
Turismo*	85	47	33	75	46	37

*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: Trámites y Servicios						
	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Impresos Oficiales	573	604	645	692	693	737
Procedimientos	812	798	816	820	765	783
Tramitación en línea sin Certificado	148	156	152	393	394	419
Tramitación en línea con Certificado	181	190	202	235	233	252

Tabla 16.- Distribución de por tipo de publicación

Indicador 3.4.- Actualización de Contratos								
	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Contratos	653	569	751	541	582	605	511	497
Anuncios	3.996	2.702	1.795	1.790	2.131	2.358	1.826	2.096

Indicadores	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Indicador 3.5.- Citas solicitadas a través del Servicio de Cita Previa	60.999	121.656	186.689	125.501	55.553	59.868

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	2024
Indicador 4.1.- Tasas de rebote de los usuarios	36,66%	40,59%	47,82%	77%	42%	37%
Indicador 4.2.- Promedio de minutos que los usuarios tardan en completar la acción asignada	86 seg	88 seg	97 seg	37 seg	33 seg	118 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 adecuada prestación de los servicios públicos a través de cualquier dispositivo: ordenador, móviles, tabletas, etc.

Indicadores	Valor
Indicador 5.1.- 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	Si
Indicador 5.2.- 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 www.zaragoza.es 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	Sí

Indicadores	Valor
misma durante el año 2020 debido a la pandemia derivada del COVID-19.	
Indicador 5.3.- Superación auditoría Anual realizada por AENOR	Sí
Indicador 5.4.- Superación auditoría Semestral realizada por AENOR	Sí
Indicador 5.6.- 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: • Informe sobre la atención de quejas y reclamaciones • Informe de seguimiento sobre el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad • Informe de seguimiento sobre la promoción, concienciación y formación	Sí
Indicador 5.7.- Identificación de contenidos indexados por duplicado en el buscador interno de la sede.	Sí
Indicador 5.8.- Se revisan los errores detectados por las WebMaster Tools de Google	Sí
Indicador 5.9.- Se revisan los errores detectados en el buscador interno	Sí
Indicador 5.10.- Se revisa la duplicidad de títulos en los contenidos	Sí