

**Memoria de gestión
de la Oficina Técnica de
Participación, Transparencia y
Gobierno Abierto
2021**



Índice

1 Información general	4
1.1. Denominación del órgano que formaliza la memoria	4
1.2. Título genérico de la memoria	4
1.3. Normativa y acuerdos relevantes que justifican la memoria, así como objetivos explicitados, en su caso, por los órganos de Gobierno Municipal	4
1.4. Descripción breve del proceso de producción de los servicios municipales o las actividades	6
1.4.1. Infraestructura tecnológica y Sistema de Gestión	6
Actuaciones/desarrollos a destacar realizadas en 2021	7
1.4.2. Gestión de los procesos de participación y colaboración ciudadana	8
Actuaciones/servicios a destacar realizadas en 2021	8
1.4.3 Actuaciones/desarrollos para implementar el Teletrabajo	9
1.5.- Formas de gestión: misión, visión, valores y estrategia.	10
1.5.1 Misión de la Oficina de participación, transparencia y gobierno abierto.	10
1.5.2 Visión y valores de la Oficina técnica de participación, transparencia y gobierno abierto.	11
1.5.3 Compromisos	13
2 Recursos consumidos	14
2.1.- Personal adscrito 2021	14
2.1.1 Relación de puestos de trabajo 2021	14
2.1.2 Situación Real: 19 puestos ocupados	15
2.2. Aplicaciones presupuestarias y su cuantía de obligaciones reconocidas	16
2.3. Servicios recibidos de gestión centralizada: Energía, limpieza, mantenimiento de edificios, combustible u otros.	16
2.4. Recursos patrimoniales adscritos a la OT_GobAbierto	16
3 Ingresos	17
4 Productos, servicios y actividades	18
4.1.- Sede Electrónica	18
4.2. Acciones y Servicios desarrollados en 2021	19
4.2.1. Actividades de mantenimiento	19
4.2.2. Servicios y portales desarrollados en 2021	22
4.2.3. Campañas de comunicación a través de Micro Portales	29
4.2.4. Estamos trabajando	30



Nuevo portal de la Casa de las Culturas	30
Nuevo portal de Mujeres e Igualdad	31
Nuevo portal Educación	32
4.2.5. Portal de la Policía Local de Zaragoza	33
4.3. Trámites y servicios	34
4.3.1. Catálogo de trámites y servicios	35
4.3.2. Servicio Cita previa	36
4.4. Gobierno Abierto (GobiernoAbierto.zaragoza.es)	37
4.4.1. Primera página: GobiernoAbierto.zaragoza.es	37
4.4.2. Gobernanza del dato	38
Portal de Transparencia	38
Portal de Datos Abiertos	40
Portal de Contratación Pública	42
Datos y Zaragoza	43
4.4.3. Procesos y espacios de participación y colaboración	46
Espacio digital IdeaZaragoza	47
Procesos participativos desarrollados/gestionados en 2021:	48
Espacio híbrido (digital y presencial) “Impulsando Zaragoza”	57
4.4.4. El Consejo de Ciudad	58
4.4.5. Laboratorio de Formación Digital (Digital Lab)	59
Actividades formativas e investigación	60
4.4.6.- Cátedra de participación e innovación democrática	62
4.4.7.- Cátedra de territorio, sociedad y visualización geográfica	63
4.5. Servicios de interacción con la ciudadanía a través de las Redes Sociales	63

5 Objetivos, Indicadores y Metas **65**

5.1. Estrategia 1: Mejorar la infraestructura de datos abiertos, utilizando, de forma eficiente, las tecnologías más adecuadas.	66
5.2. Estrategia 2: Cumplir con la política de transparencia y rendición de cuentas.	74
5.3. Estrategia 3: Establecer mecanismos de participación ciudadana.	79
5.4. Estrategia 4: Informar y formar de los servicios generados para la consecución de las estrategias anteriores:	89
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	90



Información general

1.1. Denominación del órgano que formaliza la memoria

Oficina Técnica de Participación, Transparencia y Gobierno Abierto. Ayuntamiento de Zaragoza (OT_GobAbierto).

1.2. Título genérico de la memoria

Memoria de Gestión de la Oficina Técnica de Participación, Transparencia y Gobierno Abierto del Ayuntamiento de Zaragoza relativa al ejercicio 2021.

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

Los servicios y actividades prestados por la OT_GobAbierto del Ayuntamiento de Zaragoza por un lado a través de la Sede Electrónica y la plataforma de Gobierno Abierto y por otro lado a través del Consejo de la Ciudad 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 anteriores Consejos Sectoriales garantizando su continuidad y eficacia.

Entre la normativa estatal aplicable cabe destacar las siguientes normas:

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPAC).
- 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.
- 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.

Entre la normativa municipal aplicable cabe destacar las siguientes normas:

- Ordenanza Municipal de Administración Electrónica, 05.02.2010 (BOPZ nº 89 de 21.04.2010) Regula en el título II las disposiciones generales, los contenidos y otros requisitos de Sede Electrónica: <http://bit.ly/2NxQaDT>
- Ordenanza de transparencia y libre acceso a la información. 31.01.2014 (BOPZ nº 74 de 01.04.2014) , tiene como objetivo dar un tratamiento integral al derecho de libre acceso a la ciudadanía a la información del sector público, entendido este derecho en su más amplio sentido. <http://bit.ly/2IIAMpH>
- 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. <http://bit.ly/2Nzqk2q>
- 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 Alcaldía de 30 de diciembre de 2015, por el que se establece la organización y estructura pormenorizada de las Áreas de Gobierno del Ayuntamiento de Zaragoza.
- 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.



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

Listado de actividades/servicios públicos municipales prestados por la OT_GobAbierto durante el ejercicio 2021. **Objetivo Garantizar la máxima eficiencia en la aplicación del presupuesto de la OT_GobAbierto y lograr la mejora 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.**

- **Sede Electrónica:** 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 la Sede Electrónica (www.zaragoza.es) y el Portal Corporativo, teniendo por objeto verificar el acceso universal a los mismos y comprobar el cumplimiento de la normativa y directrices que los rigen. Actividad desarrollada por un equipo interdisciplinar de gestores y analistas de la información.
- **Gobierno Abierto y Transparencia (GobiernoAbierto.zaragoza.es):** Agrupa por una parte las actividades y servicios relacionados con el control de la calidad y la gobernanza del dato, del portal transparencia, de los procesos e instrumentos de participación y de los servicios de escucha activa, teniendo por objeto verificar el acceso universal a los mismos y comprobar el cumplimiento de la normativa y directrices que los rigen. Y por otra parte agrupa las actividades relacionadas con el correcto funcionamiento del Consejo de la Ciudad, organización de participación sectorial de ámbito municipal por excelencia. Funciona con la convocatoria de sesiones plenarias, consejos sectoriales y grupos de trabajo.

1.4.1. Infraestructura tecnológica y Sistema de Gestión

Los procesos de producción de las actividades/servicios prestados por la OT_GobAbierto son desarrollados/gestionados:

- En la **infraestructura tecnológica** "Sede Electrónica y Zaragoza Gobierno Abierto" **dan soporte al desarrollo de servicios y productos digitales como sistemas de gestión, aplicaciones móviles, portales y plataformas.** Las aplicaciones informáticas y sistemas de información se basan en la construcción y mantenimiento de aplicaciones reutilizables, bien en modo producto o en modo servicio, con el 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.
- A través del **Sistema de Gestión de Accesibilidad de la Sede Electrónica** (con la certificación de AENOR N desde 2007).
- Y se **enmarcan en la política de protección de datos** de carácter personal que fue seleccionada como mejor práctica por la Agencia de Protección de Datos de Carácter Personal de la Comunidad de Madrid en "VI Premios a las Mejores Prácticas" de las



administraciones públicas en materia de protección de datos. El segundo premio fue para el Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación.

Tanto las plataformas tecnológicas como el Sistema de Gestión han sido desarrollados por el equipo interdisciplinar de gestores y analistas de la información de la OT_GobAbierto.

Actuaciones/desarrollos a destacar realizadas en 2021

- Adecuación de los servicios digitales de la sede electrónica (www.zaragoza.es) al marco legal vigente en materia de Protección de Datos de Carácter Personal.
- **Elaboración de guías y recomendaciones específicas** orientadas a la mejora de la visibilidad de los servicios de la Sede Electrónica en buscadores externos así como en el buscador interno. Con tres objetivos específicos:
 - **Mejorar la experiencia de usuario/a** en los servicios y contenidos municipales digitales, mejorando la usabilidad, utilidad, calidad, accesibilidad, interoperabilidad y reutilización.
 - **Mejorar el posicionamiento SEO de los servicios y de la Sede Electrónica y Gobierno Abierto en los buscadores.**
 - **Mejorar la recuperación de información en el buscador de la Sede Electrónica.**
- Seguir trabajando en el desarrollo de una plataforma, de una infraestructura innovadora, abierta, interoperable y sostenible que facilite el desarrollo de los tres pilares para la creación de conocimiento urbano, la gestión y planificación municipal, y la consolidación de un gobierno abierto.
 - Desarrollo de **APIs** basándonos en conceptos de interoperabilidad, reutilización y publicación a través de vocabularios consensuados.
 - **Generalización, normalización y documentación de las aplicaciones/sistemas de gestión desarrollados:** Sistema de gestión del servicio “Quejas y Sugerencias”, Sistema de gestión de “Mis mapas, mis datos” y sistema de gestión de formularios, con el objetivo de que puedan ser reutilizados por terceros, los desarrollos se han publicado en el Centro de Transferencia de Tecnología (<https://administracionelectronica.gob.es/ctt/>)
 - Incorporar nuevas funcionalidades en el **Sistema de Registro de personas que participan en en los diferentes procesos de participación y servicios digitales**, que nos permiten identificar persona empadronada en Zaragoza, integrando el módulo con el padrón municipal. Y confirmación de persona con teléfono móvil a través de un código recibido a través de SMS.
 - Diseño, desarrollo e implementación de la plataforma **Idea Zaragoza** integrando los módulos e instrumentos de participación y colaboración definidos en el proyecto Ciudades Abiertas¹. Diseño basado en tecnologías responsive y en la metodología “Service Design Thinking”:
 - **Módulo de formularios**, de tal forma que se facilite la gestión de cualquier tipo de formularios que se utilice en los procesos de participación o en cualquier otro proceso de tramitación que requiera obtener información acerca de una persona o entidad y mantener esa información organizada para uso posterior. Los formularios se incluyen en el proceso de Quejas y Sugerencias, en encuestas ciudadanas, inscripciones a

¹ “Ciudades Abiertas” (II Convocatoria de Ciudades Inteligentes” del Ministerio de Economía y Empresa)



actividades, realización de trámites on line, etc..

- **Módulo de debate**, de tal forma que se pueda facilitar y fomentar el debate en torno a un proceso de participación donde la ciudadanía pueda aportar ideas y conocimiento.
- **Módulo de Usuarios** de la plataforma de Gobierno Abierto, permitiendo que con un solo login, la ciudadanía pueda acceder a los procesos participativos de la sede electrónica, seguir su progreso, tener una trazabilidad de su participación, etc.
- **Integración cl@ve/certificado electrónico** en la Plataforma de Gobierno Abierto.

1.4.2. Gestión de los procesos de participación y colaboración ciudadana

En la plataforma de **Gobierno Abierto** de la sede electrónica municipal se integra en su espacio de [Participación y Colaboración](#) los diferentes canales de participación y colaboración que puede utilizar la ciudadanía y los agentes sociales: procesos participativos (Consultas públicas, encuestas ciudadanas, quejas y sugerencias,...), red de centros de proximidad en los barrios, órganos de participación presencial e información sobre el tejido asociativo de la ciudad.

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 posibles problemas:

- que solo participen algunos grupos de personas
- que la participación no se traduzca en cambios reales para la sociedad,...

La participación ciudadana pretende involucrar al conjunto de personas de una sociedad en las acciones y decisiones que nos afectan. Y hacer partícipes a la ciudadanía y a los agentes sociales de las acciones que tienen que adoptar los gobiernos.

Los procesos de participación permiten que la ciudadanía exprese su opinión sobre los proyectos públicos que le afectan y hacen posible la implicación de la ciudadanía en la creación, diseño, redefinición, mejora y evaluación de los servicios públicos.

Actuaciones/servicios a destacar realizadas en 2021

Diseño y desarrollo de La plataforma **IdeaZaragoza** atendiendo a la metodología de Diseño de Servicios, ("Service Design Thinking")². **ideaZaragoza** es una plataforma, interactiva, online, versátil, escalable, Interoperable y sostenible. 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. Estos procesos podrán ser personalizados y

² 2020-2021 Oficina técnica de Participación, transparencia y gobierno abierto y la Cátedra de diseño de servicios de la Universidad de Zaragoza



adecuados a sus propias necesidades: fases, duración, etc. Las distintas áreas y entidades municipales que gestionan servicios públicos podrán usar temporalmente esta plataforma para realizar **sus propios procesos participativos** orientados al tema o temas que deseen, con el objetivo de resolver sus retos de diseño, especialmente, aquellos centrados en los servicios que ofrecen.

Dentro del proyecto de Ciudades Abiertas se ha realizado un análisis y descripción de los procesos participativos y de los instrumentos/aplicaciones desarrollados para la correcta gestión de los procesos que se han llevado a cabo en la ciudad de Zaragoza desde 2012 y conforman la **plataforma Gobierno Abierto**. Resultados de este trabajo:

- **Catálogo de procesos de participación**, <https://bit.ly/38LIZ75> y **Catálogo de instrumentos de participación**, <https://bit.ly/37Wcoed>
- Con el objetivo de favorecer la **reutilización** de las aplicaciones/módulos desarrollados, Se detectó la necesidad de generalizar, normalizar y documentar...
- También se detectó la necesidad de emprender nuevas líneas de trabajo que, buscando **augmentar la participación** de la ciudadanía y mejorar la comunicación tanto del desarrollo como de los resultados obtenidos con cada proceso participativo.

La definición de esos catálogos de procesos e instrumentos de participación dio como fruto el diseño e implementación de la plataforma IdeaZaragoza que fue puesta en funcionamiento en el último trimestre de 2021. **IdeaZaragoza** es una **plataforma interactiva de participación abierta**, que integra y unifica en un único entorno todos los instrumentos de participación que se tenían disponibles en la OT_GobAbierto y que se habían/se estaban utilizando, de tal forma que estuvieran disponibles y fueran fácilmente adaptables para el diseño de procesos participativos futuros. (Ver apartado 4.4.2)

1.4.3 Actuaciones/desarrollos para implementar el Teletrabajo

La OT_GobAbierto siempre ha apostado por el teletrabajo, como así lo demuestra el puesto de analista de la información que desde 2009 está en régimen de teletrabajo, desarrollando una plataforma tecnológica y un sistemas de gestión aplicando metodologías ágiles que facilitan la gestión de los proyectos de forma descentralizada.

Esta metodología y la naturaleza de nuestro trabajo nos ha permitido hacer compatible el confinamiento con la actividad laboral. Como proveedor de servicios esenciales, la OT_GobAbierto se ha mantenido plenamente operativa a lo largo de toda la crisis generada por el COVID -19. Durante el primer estado de alarma decretado en marzo de 2021, por una parte mantuvo actualizados los servicios que ofrece el ayuntamiento a través de su Sede electrónica y por otra parte diseñó y creó un nuevo espacio web “COVID-19” en coordinación con la Dirección de Comunicación que el objetivo fue y es **informar a la ciudadanía** sobre los **servicios básicos, iniciativas y líneas de trabajo del ayuntamiento en esta situación de excepcionalidad por el coronavirus**. También se informa de las medidas adoptadas por el Gobierno de España y de Aragón.



Destacar las siguientes actuaciones que han permitido implantar el teletrabajo para todos los puestos de la OT_GobAbierto teniendo como referencia la **normativa e instrucciones municipales** aplicables en materia de teletrabajo (<https://bit.ly/2TorlRV>):

- **La conectividad:** Adecuación de los equipos informáticos, de las redes digitales municipales, el uso compartido de archivos, junto con las conferencias telefónicas y videollamadas con el apoyo y asesoramiento de Redes y Sistemas han permitido que la productividad del personal de la OT_GobAbierto no dependa de su presencia en la oficina.
- Implantación, formación (manual de usuario e instalación) y uso de la herramienta Jitsi Meet como herramienta para establecer videoconferencias diarias entre todo el personal de la OT_GobAbierto.
- **Promover la digitalización de todos los procesos:** revisión e implementación de nuevas funcionalidades en los diferentes sistemas de gestión de contenidos y servicios que son el soporte para que la OT_GobAbierto pueda cumplir con sus objetivos.
- Potenciar el uso de la **herramienta Redmine** para la **gestión de todas solicitudes de actualización de contenidos y desarrollos de proyectos**. Aplicación de una metodología ágil a través de Redmine.
- Mejora del sistema de cita previa y extensión a diferentes servicios del ayuntamiento (para la obtención y gestión de atención presencial de los servicios que retomaron la presencialidad o bien de aquellos que realizaron atención telemática).

Durante los meses de 2021 la OT_GobAbierto ha avanzado de manera muy significativa en organizar su actividad mediante el teletrabajo lo que nos va a permitir afianzar el régimen de teletrabajo para todos los puestos de la Oficina. Digitalizar los procesos de producción, desarrollar una infraestructura tecnológica innovadora, colaborativa y sostenible, adoptar siempre estándares, nos favorecerá el desarrollo de los ODS y de la Agenda Urbana 2030.

1.5.- Formas de gestión: misión, visión, valores y estrategia.

1.5.1 Misión de la Oficina de participación, 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, convirtiéndola en 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 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. 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**³ 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.**

Una buena gobernanza de los datos se traduce en tener conocimiento de las administraciones públicas, de las ciudades 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 a desarrollar servicios digitales de calidad, la gestión del dato por defecto y la aplicación de la inteligencia artificial.

1.5.2 Visión y valores de la Oficina técnica de participación, 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, que sirva para conocer todo lo referente a la ciudad, a los servicios digitales del Ayuntamiento y de 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 principios⁴ :

³ Panel de control del MQA

⁴ 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



- **Orientación a la ciudadanía, agentes sociales y entidades municipales.** La OT_GobAbierto **identifica qué aporta valor para la ciudadanía, agentes sociales y entidades municipales** y se esfuerza para proporcionar ese valor a través de **servicios personalizados** en la sede electrónica y en el portal corporativo del Ayuntamiento.
- **Innovación abierta, colaborativa y sostenible.** La OT_GobAbierto *siempre ha destacado por el buen nivel de desarrollo tecnológico y una permanente búsqueda de las mejores tecnologías. La OT_GobAbierto quiere innovar en servicios, participar en iniciativas de innovación basadas en la co-creación con la ciudadanía, con la sociedad y con las empresas. 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 a los ciudadanos y empresas que ofrece a través de su Sede Electrónica, especialmente si tienen algún tipo de discapacidad o dificultad. Acceso universal.*
- **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. 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 *quiere invertir para generar mayor confianza por parte de la ciudadanía.*
- **Empoderamiento y la alfabetización digital.** La OT_GobAbierto *quiere promover actividades formativas que incluyan aspectos éticos, técnicos, legales, ecológicos y sociales con el objetivo que los ciudadanos adquieran habilidades digitales.*
- **Participación.** La OT_GobAbierto *quiere favorecer el desarrollo de iniciativas de innovación basadas en la co-creación y participación ciudadana y de las empresas, con el objetivo que la sociedad participe en el diseño de los servicios públicos y en el diseño de sus ciudades. Ganar en calidad de vida de la comunidad.*

1.5.3 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:

(<https://www.eu2020.de/eu2020-en/events/-/2357380>)



- **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.
- Facilitar la participación de la ciudadanía y la canalización de información de las entidades asociativas en los asuntos municipales, contribuyendo a la mejora en la toma de decisiones a través del **Consejo de Ciudad**.
- **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 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, participar en el desarrollo de plataformas interoperables.
- Fomentar y diseñar actividades formativas para minimizar la exclusión digital.



2

Recursos consumidos

2.1.- Personal adscrito 2021

2.1.1 Relación de puestos de trabajo 2021

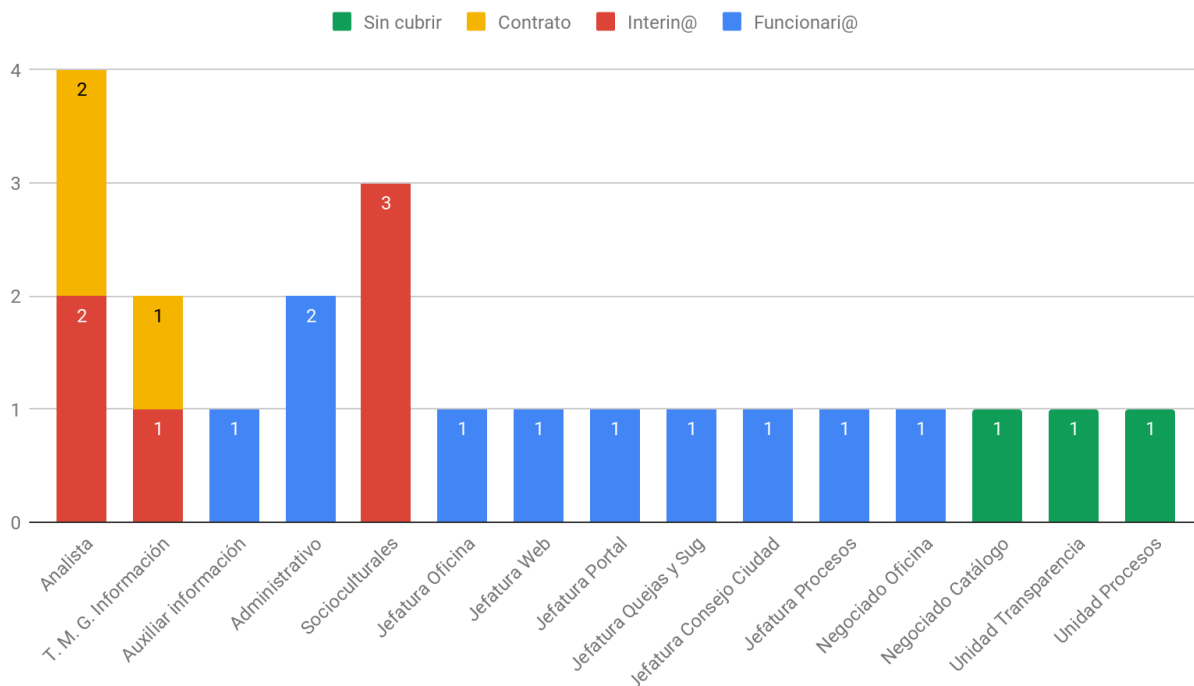
Puestos de trabajo	Ocup.
Jefa de la Oficina Técnica de Participación, Transparencia y Gobierno Abierto	1
Jefe de la Unidad de Gestión de la Web Municipal	1
Jefa de la Sección del Portal Corporativo	1
Jefa de la Sección Quejas y Sugerencias	1
Jefa de la Sección Consejo de Ciudad	1
Jefe de Sección de Procesos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



* **Creación de una plaza de Técnico/a Medio de gestión de la información.**

** **Creación de una plaza de Analista de la información.** En el mes de noviembre de 2019 la OT_GobAbierto perdió una plaza de Analista de la Información. La persona que ocupaba la plaza de Analista de la Información de la OT_GobAbierto ha concursado y conseguido la Jefatura de Sección de Gestión Presupuestaria y se ha llevado consigo la plaza de Analista de la Información de la OT_GobAbierto al Servicio de Presupuestos.

2.1.2 Situación Real: 19 puestos ocupados



En 2021 se ha incorporado 1 Técnico Analista de la Información y 1 Técnico Medio de Gestión de Información, 1 plaza de Técnico Auxiliar de la información ha quedado sin ocupar por excedencia.

Seguimos trabajando en un análisis continuo de la RPT, con el fin de que responda a la estructura cambiante de la OT_GobAbierto y a las demandas de la ciudadanía y del propio Ayuntamiento. Una RPT basada en profesiones relacionadas con las tecnologías de la información y la ciencia de datos, objetivo desarrollo de servicios y productos digitales de acceso universal y de calidad.

Las necesidades de personal son una demanda histórica, mientras no se generen nuevas plazas, la carga de trabajo obliga a la tramitación de contratos de servicio que supongan, en la práctica, un apoyo en la gestión de las actividades de la OT_GobAbierto. En 2021, los contratos plurianuales por procedimiento abierto son los siguientes:

- Servicio de asistencia técnica para la gestión de contenidos en zaragoza.es.



<http://bit.ly/2Ub7KQx>

- Análisis e implementación de nueva arquitectura en los servicios y contenidos de la sede electrónica. <http://bit.ly/2XoCla5>
- Servicio de mantenimiento del diseño gráfico de la sede electrónica. <http://bit.ly/2M2bAMS>
- Sitio Web Accesible, Certificado de Accesibilidad: <https://bit.ly/3ia2yv9>
- Servicio de mantenimiento de los productos Readspeaker Enterprise para el portal de voz de la sede electrónica: <https://bit.ly/3yJZrjz>
- Servicio de apoyo para el mantenimiento y evolución de Idezar en la sede electrónica: <https://bit.ly/3fD1H4k>
- Mantenimiento de la plataforma tecnológica de la sede electrónica: <https://bit.ly/3fD1DI6>
- Herramienta de análisis automático de la accesibilidad web de la sede electrónica. <https://bit.ly/3c33bmA>

2.2. Aplicaciones presupuestarias y su cuantía de obligaciones reconocidas

Las partidas que se gestionan desde la OT_GobAbierto en el ejercicio 2021 son:

Partidas	Cantidad
Sede Electrónica, Gobierno Abierto y Transparencia	339.200 €
Proyecto Europeo THEYBUYFORYOU	51.836,61 €
Total	391.036,61 €

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

Ingresos específicos obtenidos de cada actividad, producto o servicio gestionado por la OT_GobAbierto, en términos de derechos reconocidos, en concepto de impuestos, tasas, precios públicos, tarifas o cánones.

Durante el año 2021 hemos sido los beneficiarios de varios proyectos europeos que nos van a suponer unos ingresos de:

PROYECTO	DURACIÓN	IMPORTE TOTAL	IMPORTE INGRESADO EN 2021
THEYBUYFORYOU	3 años	166.250,00 €	16.625,03 €
TOTAL			16.625,03 €



4

Productos, servicios y actividades

4.1.- Sede Electrónica

Sede Electrónica: 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 la Sede Electrónica y el Portal Corporativo, teniendo por objeto verificar el acceso universal a los mismos y comprobar el cumplimiento de la normativa y directrices que los rigen. Actividad desarrollada por un equipo interdisciplinar de gestores y analistas de la información.

Sede electrónica del Ayuntamiento de Zaragoza operativa desde 1994, conjunto sistematizado de información y operatorias accesibles a través de protocolos web, disponible en la dirección de Internet: www.zaragoza.es.

MAPA de Zaragoza.es se basa en una estructura de 114 Portales agrupados en 6 bloques con el objetivo de responder a las necesidades específicas de la ciudadanía que se complementan con una Red de servicios transversales (Infraestructura de Datos Espaciales, Servicio de Quejas y Sugerencias, Agenda Zaragoza, Catálogo de Trámites y Servicios...etc) y canales abiertos en las diferentes redes sociales como Youtube, Flickr, Facebook y Twitter.

- **El Ayuntamiento** (zaragoza.es/ayto/), recoge los siguientes portales y servicios: Agua, Abastecimiento de Agua, Alcalde, Archivo, Biblioteca, Hemeroteca, Ayudas y Subvenciones, Bomberos, Calidad, Hacienda y Economía, Igualdad, Normativa, Noticias, Oferta de Empleo, Organización, Perfil del Contratante, Policía, Premios y Concursos, Saneamiento, Tablón, Trámites y Servicios, Webs Municipales.
- **La Ciudad** (zaragoza.es/ciudad/), recoge los siguientes portales y servicios: Bibliotecas, Callejero, Cementerios, Consumo, Deporte, Educación, Educación y Bibliotecas (Patronato), Equipamientos, Internacional, Limpieza, Medio Ambiente, Mercados, Movilidad, Observatorio Estadística, Salud, Sin Barreras, Urbanismo, Visual, Voluntariado,
- **Para La Gente** (zaragoza.es/ciudad/sectores/), recoge los siguientes portales y servicios:



Atención / Prevención Adicciones, Casa de las Culturas, Cooperación al Desarrollo, Comercio Local, Derechos Sociales, Equipamientos, Juventud, Infancia, Mayores, Mujeres, Tarjeta Ciudadana, Tecnología y Ciudadanía, Zaragoza Activa.

- **Cultura** (zaragoza.es/ciudad/cultura/): recoge los siguientes portales y servicios: Arte Público, Centro de Historias, Equipamientos de Cultura, Convocatorias de cultura, Museos: Actividades Didácticas, Museo de los Bomberos, Museo ForoCaesaraugusta, Museo Puerto FluvialCaesaraugusta, Museo TeatroCaesaraugusta, Museo TermasCaesaraugusta, Museo Pablo Gargallo, Observatorio de cultura, Patrimonio, Publicaciones.
- **Gobierno Abierto** (gobiernoabierto.zaragoza.es): recoge los siguientes portales y servicios: Agenda Abierta, Ayuntamiento Responde, Centros Cívicos, Datos Abiertos, En los Barrios, Juntas Municipales y Vecinales, Participar y Colaborar, Quejas y Sugerencias, Transparencia.
- **Turismo** (zaragoza.es/turismo): agrupación de servicios y productos digitales dirigidos por una parte a los y las turistas que quieren conocer nuestra ciudad. y por otra parte hacer conocer los servicios que ofrece la ciudad para la celebración de congresos,... Este sitio web de la Sede Electrónica es gestionado conjuntamente con el Patronato de Turismo.

Portal corporativo: un punto de acceso inmediato a los servicios y productos digitales dirigidos al personal empleado del Ayuntamiento de Zaragoza como es el caso, por ejemplo, del de Prevención y Salud, la Institución, Club Social, Comunicación, Asuntos laborales, Organización, o el acceso a la tramitación de expedientes electrónicos: Tramit@ y de acceso a otros portales de la Sede Electrónica como normativa municipal, hacienda y economía, igualdad, noticias, catálogo de trámites y servicios, etc. Importante las tareas de mantenimiento y actualización de servicios/portales como administración electrónica, Redes y Sistemas, Formación, Prevención y Salud. intranet.red.zaragoza.es/

4.2. Acciones y Servicios desarrollados en 2021

4.2.1. Actividades de mantenimiento

Es importante destacar por su importancia y por el tiempo invertido las actividades de mantenimiento asociadas al proceso de producción de los diferentes servicios y productos digitales gestionados desde la OT_GobAbierto.

1.- Actividades de mantenimiento de la infraestructura tecnológica Sede Electrónica y Zaragoza Gobierno Abierto (Sistema de Gestión de Accesibilidad de la Sede Electrónica, Plataforma Zaragoza Gobierno Abierto, Sistema de gestión de IDEZAR, Sistema de gestión de la Oferta de empleo, Sistema de Gestión de Quejas y Sugerencias, Sistema de gestión de Solicitudes de Información, Sistema de gestión de Cita Previa, Sistema de Gestión de Voluntariado). Se distinguen tres tipos de actividades de mantenimiento de la plataforma tecnológica:



- **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). Las adecuaciones que han sufrido algunos de los sistemas 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 los documentos afectados por los cambios introducidos. Si las modificaciones son importantes puede ser necesaria la elaboración de nuevos documentos. 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.

2.- **Actividades de actualización de contenidos** (Ver Indicador 3.1.- Peticiones de actualización de contenidos realizadas). Se distinguen tres tipos de actividades de actualización de contenidos:

- **Puntual:** Cuando la frecuencia de actualización es muy baja (menos de 5 actualizaciones al año)
- **Periódica:** Cuando la frecuencia de actualización es más elevada (semanal, quincenal, mensual, anual)
- **Diaria:** Cuando la información se actualiza todos los días.

3.- **Actividades de mantenimiento y cumplimiento de los estándares de accesibilidad conforme a las WCAG 2.1**

- **Renovación del Certificado de Accesibilidad TIC de AENOR** de la Sede Electrónica certificando el sistema de gestión de accesibilidad de la Sede Electrónica (www.zaragoza.es) y su documentación asociada para la obtención de los niveles de accesibilidad AA y AAA, de conformidad con la norma UNE-EN 301549 Requisitos de accesibilidad para productos y servicios TIC, 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.
- Adaptación de la sede electrónica al Real Decreto 1112/2018 de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.
 - Contrato: Herramienta de Análisis Automático de la Accesibilidad Web de la Sede Electrónica.
 - Asesoría en cuanto al Real Decreto 1112/2018 y su cumplimiento.
 - Instalación en los servidores municipales de la herramienta TAW para el análisis y la medición de la accesibilidad (WCAG 2.1).



- Adecuación de la [Declaración de Accesibilidad de la Sede Electrónica](#) al Real Decreto 1112/2018.
- 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 a lo largo de 2021 (en el momento en que se soliciten).

4.- Actividades para mejorar el resultado de las búsquedas y el posicionamiento de los servicios que ofrece zaragoza.es en los buscadores

- Sustituir la tecnología SOLR por ElasticSearch, con el objetivo de mejorar los resultados del buscador.
- Mejoras en el proceso de indexación de la sede electrónica para detectar errores de rastreo y solucionar problemas de contenidos no disponibles, etiquetado incorrecto, enlaces erróneos, páginas que tardan en responder o títulos/descripciones/palabras clave repetidas en los contenidos con el objetivo de mejorar el posicionamiento en buscadores de la sede electrónica.

5.- Actualización de la Guía de Estilo (www.zaragoza.es)

URL: <http://bit.ly/guia-estilo-sede>

La Guía de Estilo es el documento que recoge normas y patrones básicos relacionados con el diseño, la accesibilidad, la facilidad de uso, la independencia de dispositivos, la arquitectura de la información, la redacción de los contenidos dentro de un entorno tecnológico concreto.

La guía de estilo de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Zaragoza, se centra 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 ha llevado a cabo una actualización de la misma para recoger las últimas modificaciones en los servicios y arquitectura de los portales de la sede electrónica con los siguientes objetivos:

- Mejorar el **acceso a los servicios a través de dispositivos móviles** debido al incremento en su uso por parte de la ciudadanía. (Responsive)
- Mejorar el posicionamiento en buscadores.
- Unificar criterios de diseño y marcar un estilo propio.
- Servir de guía para los editores de contenidos y desarrolladores de aplicaciones para mantener la homogeneidad y facilitar el mantenimiento de los mismos.

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.

4.2.2. Servicios y portales desarrollados en 2021

A continuación vamos a describir algunos de los servicios digitales más significativos desde el punto de vista del volumen de trabajo, por el salto cualitativo que suponen o por el alto valor añadido orientado a la ciudadanía.

Servicio Mis mapas, mis datos

Dirección/acceso

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

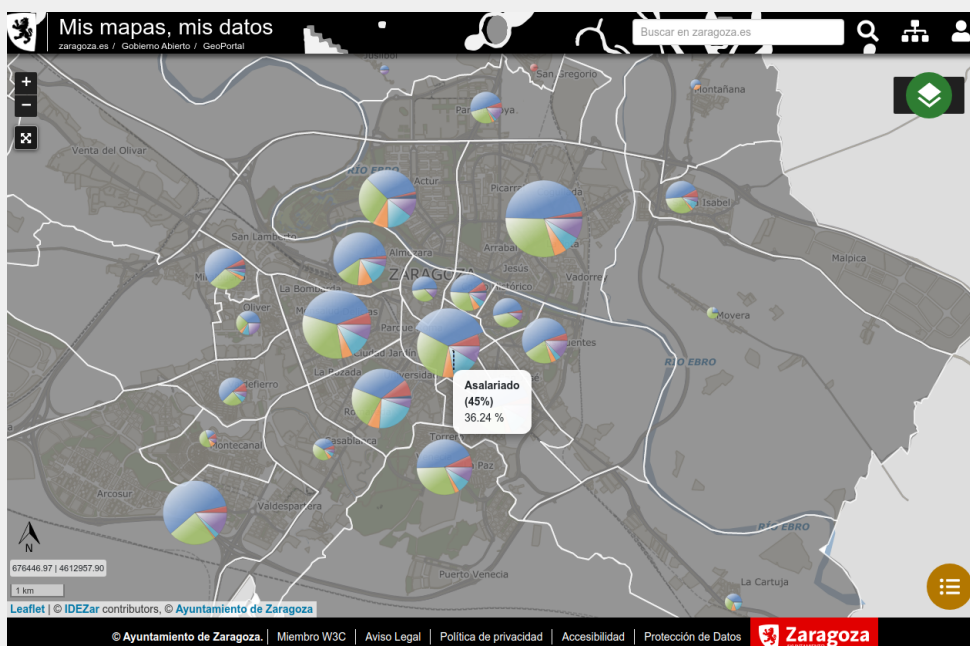
Descripción

Herramienta para generar y/o utilizar mapas- tanto privados como públicos- con las siguientes utilidades:

Cargar datos: Permite cargar cualquier contenido en formato estándar GeoJSON procedente de URL (p.ej. el portal de Datos Abiertos de Zaragoza) o del disco del usuario/a. También permite crear la información directamente sobre el mapa.

Elegir la representación: Proporciona una gran flexibilidad en la representación de cada conjunto de datos sobre el mapa. Ofrece plantillas con representaciones predefinidas para los/las usuarios/as menos habituados a trabajar con este tipo de herramientas, pero ofrece a su vez gran capacidad de configuración para usuarios avanzados.

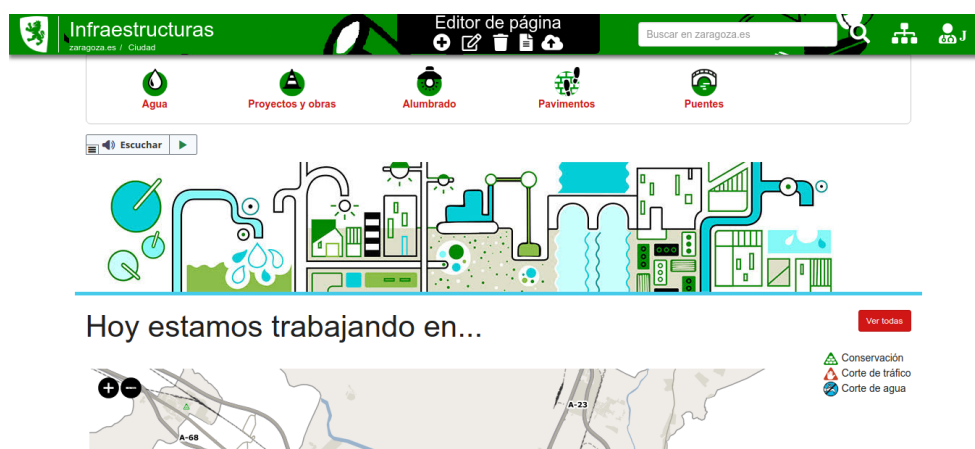
Compartir y publicar: Con un simple click el/la usuario/a podrá compartir mapas de una manera sencilla y que otros/as ciudadanos/as puedan ver los mapas o incluso colaborar en ellos. Al guardar el mapa creado, se podrá establecer la política de compartición, obtener la URL pública de acceso al mapa o enviar el enlace correspondiente a dicha URL vía email.



Servicios	<ul style="list-style-type: none">• Acceso a mapas generados tanto por servicios municipales como por la ciudadanía• Tutoriales de uso de la herramienta• Casos de usos <p>Ver indicadores</p>
------------------	--

Portal de infraestructuras

Dirección/acceso	http://bitly.ws/qcNs
Descripción	Diseño y desarrollo de una nueva interfaz adaptable (“responsive”) y de servicios orientados a la ciudadanía y a la reutilización de los datos. Trabajo colaborativo con el Departamento de Infraestructuras.
Solicitud	Departamento de infraestructuras
Servicios	Tajos de conservación(se facilita la reutilización de los datos) , información sobre alumbrado, puentes, proyectos de obras, pavimentos.



Portal de Protección Animal

Dirección/acceso	http://bitly.ws/qcNz
Descripción	Diseño y desarrollo de una nueva interfaz adaptable (“responsive”) y de servicios y sistemas de gestión orientados a la ciudadanía y a la gestión interna. Trabajo colaborativo con el Centro de Protección Animal.

Solicitud	Centro de Protección Animal. Área de Participación y Relación con los ciudadanos
Servicios	Trámites, equipamientos, campañas.

Protección Animal
zaragoza.es / Gobierno Abierto

Adopción Casas de Acogida Trámites Educación y Sensibilización Voluntariado FAQS

Escuchar

Avisos COVID-19

1. Es necesaria **cita previa** para acceder al centro. Para facilitar la cita se recomienda enviar el cuestionario de adopción a la dirección centroproteccionanimal@zaragoza.es. Es obligatorio el uso de mascarilla para acceder al centro. Cuestionario de adopción:
 - Formato ODT
 - Formato DOC
2. El voluntariado sigue suspendido.

Datos Iniciativa (Desde 2011)

Animales adoptados 5965	Animales recuperados 2594
----------------------------	------------------------------

Laboratorio de formación digital

Dirección/acceso	http://bitly.ws/acNx
Descripción	Poner a disposición de la ciudadanía recursos y herramientas formativas en materia de TIC, gobierno abierto, identidad digital, transparencia.
Solicitud	Área de Participación y Relación con los ciudadanos.
Servicios	Información sobre actividades, publicación de webinar, etc. Fomentar y diseñar actividades y materiales formativos para minimizar la exclusión digital.

Laboratorio de formación digital
zaragoza.es / Gobierno Abierto

Identidad digital Datos y ciudad Transparencia Actividades educativas Cátedras Reutilizadores

Escuchar

Cátedra de Participación e Innovación Democrática

Entrega de Premios PARTICIPA
10 de marzo de 2022
Paraninfo de la Universidad de Zaragoza.

IV Premio PARTICIPA para TFM

1º Premio: D. Ignacio Quilez Aznar, por el trabajo "Evaluación del modelo cronourbanista de la "Ciudad de los 15 minutos" en Zaragoza.

Acta del jurado

[IR AL PORTAL DE LA CÁTEDRA](#)

V Premio PARTICIPA para TFG

1º Premio: Dña. Julia de las Obras-Loscertales Sampérez. "Análisis de la vulnerabilidad social ante COVID-19 en la ciudad de Zaragoza.

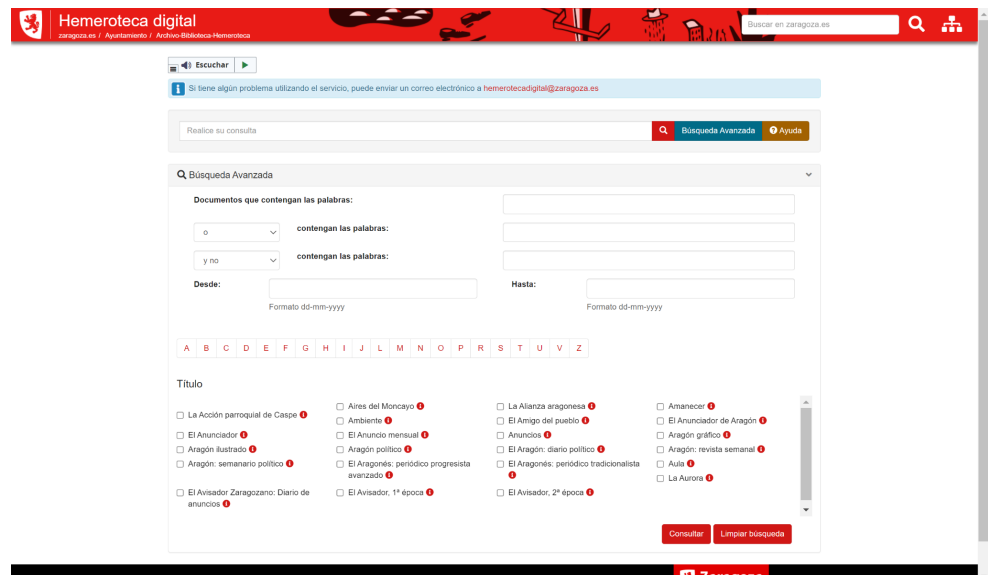
2º Premio: Dña. Isabel Tolosa Fuertes. "AccesARAGÓN".

3º Premio: D. Álvaro Alcaire Marco, "Análisis de las Sentencias 89 y 90/2019 del Tribunal Constitucional".

Ciclo de talleres Ciudades Abiertas

- Acceso a los talleres realizados
- Página web del proyecto

Hemeroteca Digital	
Dirección/acceso	http://bitly.ws/qcNR
Descripción	<p>Acceso a todos los contenidos de gran parte de la prensa zaragozana y aragonesa conservada en la Hemeroteca a través de la Sede Electrónica, desde cualquier lugar y a cualquier hora.</p> <p>La ciudadanía tiene acceso a aquellas publicaciones históricas que pueden ser ofrecidas libremente por su antigüedad así como a aquellas otras cuyos propietarios han cedido los permisos necesarios para poder ser divulgadas</p>
Solicitud	Archivo Municipal
Servicios	Consulta de los fondos de la hemeroteca municipal



Legados de Mujeres Aragonesas de los siglos XIX y XX	
Dirección/acceso	http://bitly.ws/qcN8
Descripción	<p>Proyecto con la finalidad de rescatar la memoria y la aportación de mujeres aragonesas de los siglos XIX y XX que dejaron su huella, vivieron y realizaron su aportación en Aragón en diferentes contextos históricos, culturales y sociales.</p>
Solicitud	Servicio de Mujer e Igualdad

Servicios

Portal informativo.

Mujeres e Igualdad
zaragoza.es / Para la Gente

Editor de página

Buscar en zaragoza.es

Legados de Mujeres Aragonesas de los siglos XIX y XX

El Servicio de Mujer e Igualdad, en colaboración con la Mesa de Visibilidad Pública de las Mujeres del Consejo Sectorial de Igualdad, promueve este proyecto con la finalidad de rescatar la memoria y la aportación de mujeres aragonesas de los siglos XIX y XX que dejaron su huella, vivieron y realizaron su aportación en Aragón en diferentes contextos históricos, culturales y sociales, entregando sus valores propios, experiencias, luchas personales, ilusiones, tesón y esfuerzos para conseguir aquello que les dictaba el corazón, su mente y su pasión.

La recopilación de biografías se realiza bajo un criterio didáctico y divulgativo, no científico ni académico, rescatando la importancia de las realizaciones femeninas y resaltando las cualidades tradicionalmente negadas o silenciadas para muchas mujeres como son el talento, el conocimiento, la ambición intelectual, la capacidad profesional y ejecutora y la altura de miras.

Para remarcar su misión divulgativa, el Proyecto ha sido encargado a la escritora Magdalena Lasala, Premio de Las Letras Aragonesas-2014, investigadora de la memoria histórica de las mujeres. Su interés por la recuperación de la memoria histórica de las mujeres la reconoce como gran divulgadora de legados femeninos de diferentes siglos. La autora ha realizado el estudio biográfico, la investigación para la selección y los textos que acompañan los soportes. _

Abarca inicialmente cuatro ámbitos y cada uno consta de la edición de un libro, exposición itinerante, catálogo, audiovisual y página web.

Acuerdo por una Ciudad Verde

Dirección/acceso

<http://bitly.ws/qcNf>

Descripción

El Acuerdo por una Ciudad Verde es un movimiento formado por ciudades europeas comprometidas con la conservación del medio ambiente.

Solicitud

Servicio de Medioambiente

Servicios

Portal informativo.

Medioambiente y Sostenibilidad
zaragoza.es / Ciudad

Editor de página

Buscar en zaragoza.es

Acuerdo por una Ciudad Verde

El Acuerdo por una Ciudad Verde es un movimiento formado por ciudades europeas comprometidas con la conservación del medio ambiente. Al firmar el Acuerdo por una Ciudad Verde, las autoridades municipales se comprometen a tomar medidas para que sus ciudades sean más verdes, limpias y saludables.

¿Por qué es necesario? | Visión | Objetivos | ¿Por qué adherirse? | Documentación

¿Por qué es necesario un Acuerdo por una Ciudad Verde?

En las zonas urbanas vive alrededor del 70 % de la población de la UE. El estado del medio ambiente urbano afecta a todas las personas que viven y visitan la ciudad. Actualmente, las ciudades de toda la Unión Europea hacen frente a numerosos retos ambientales que ponen en riesgo la salud y el bienestar de la ciudadanía. La contaminación atmosférica de muchas ciudades sigue excediendo los estándares que establece la UE. Los ríos, los lagos y las aguas costeras continúan bajo considerable presión. La contaminación acústica está aumentando. La expansión urbana afecta a la disponibilidad de espacios verdes y la generación de residuos

Servicio: Exposición Virtual Carteles Semana Santa 1949-2021

Dirección/acceso	http://bitly.ws/qcNm
Descripción	Realizar una exposición virtual de cara a la Semana Santa, que reúne los carteles de presentación de la Semana Santa en el transcurso de los años 1949-2021.
Solicitud	Archivo Municipal de Zaragoza
Servicios	Visualización de los carteles y de imágenes de la Semana Santa del propio archivo municipal con presentación de cada uno de los 6 bloques en que se separa la exposición, indicación de créditos de autor y patrocinadores.

The screenshot shows the website interface for the virtual exhibition. At the top, there is a navigation bar with the title 'Carteles de la Semana Santa' and a search bar. Below the navigation bar, there is a main banner with the text 'Los Carteles de la Semana Santa de Zaragoza' and '1949 - 2021'. The banner features several images of religious posters and a person in a white robe. Below the banner, there is a section titled 'Exposición Virtual' with a menu of categories: '1949 - 1962 Pintados', '1963 - 1973 Años de crisis', '1974 - 1983 Fotográficos', '1984 - 1995 Fotografía encuadrada', and '1996 - 2021 Imagen completa'. Below the menu, there is a section titled 'Carteles de la Semana Santa de Zaragoza (1949-2021)' with a short introduction and a paragraph of text.

Portal de Proyección Exterior

Dirección/acceso	http://bitly.ws/qcND
Descripción	Informar del cometido de la Oficina de Proyección Exterior dentro del marco general de la gestión municipal: objetivos, plan estratégico, Film Office, redes de ciudades y cooperación.
Solicitud	Oficina de Proyección Exterior
Servicios	Información y contacto, trámites, equipamientos, campañas, etc



Oficina de Proyección Exterior

La Oficina de Proyección Exterior pretende contribuir de modo determinante a la promoción de la ciudad, mediante la recopilación de señas clave de identidad, pasadas, presentes y futuras, la identificación de sus puntos fuertes y débiles y el despliegue de planes estratégicos basados en la coordinación transversal público-privada, que asegure las fuentes de financiación, para contribuir al desarrollo presente y futuro de la ciudad de Zaragoza.

Dirección: C/ Torrenueva, 25
Teléfono: 976 721 417
Email: oficinadeproyeccionexterior@zaragoza.es
Horario: [Más información del equipamiento](#)

Bibliotecas Públicas Municipales

Dirección/acceso	http://bitly.ws/qcNI
Descripción	Diseño y desarrollo de una nueva interfaz adaptable (“responsive”) y de servicios orientados a la ciudadanía y agentes sociales.
Solicitud	Servicio de Educación
Servicios	Catálogo de publicaciones, trámites, información sobre las normas, bibliotecas infantiles, actividades y proyectos como Biblioteca humana

Destacados

- Biblioteca Municipal Andresa Casamayor**
Nuevo equipamiento
- Entreletras**
Programa de actividades
- CONCURSOS LITERARIOS TORREIRO - 2022**
Plazo de presentación: hasta 31 de marzo

Hoy

Marzo 2022

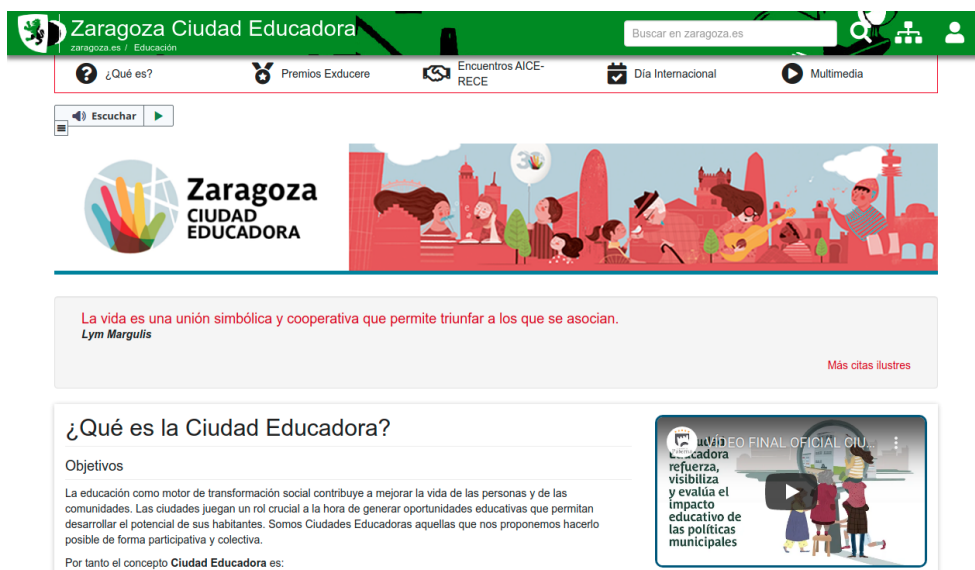
L	M	X	J	V	S	D
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

Zaragoza Ciudad Educadora

Dirección/acceso	http://bitly.ws/qcNP
-------------------------	---



Descripción	Publicar la campaña anual unida al EducatingCityDay que tiene lugar el 20 de noviembre. Lema de la edición 2021: 'Zaragoza, una ciudad que no deja a nadie atrás'. Dar visibilidad a las actividades, proyectos educativos unidos al certamen de Ex-ducere, vídeos, dossiers, etc.
Solicitud	Servicio de Educación
Servicios	Actividades, proyectos educativos unidos al certamen de EX-ducere, vídeos, dossiers, etc.



4.2.3. Campañas de comunicación a través de Micro Portales

12 Lunas	http://bitly.ws/qcP8
Campaña #jóvenescontraelodio	http://bitly.ws/qcPL
Cambia el Museo 2	http://bitly.ws/qcPa
Día Internacional de los Museos	http://bitly.ws/qcPf
Actividades Didácticas de Museos	http://bitly.ws/qcPu
Proyecto Vigía verde	http://bitly.ws/qcPb
Mercados ambulantes	http://bitly.ws/qcPd
Cuento Selene	http://bitly.ws/qcPj
Ayudas a la Enseñanza concertada	http://bitly.ws/qcPk

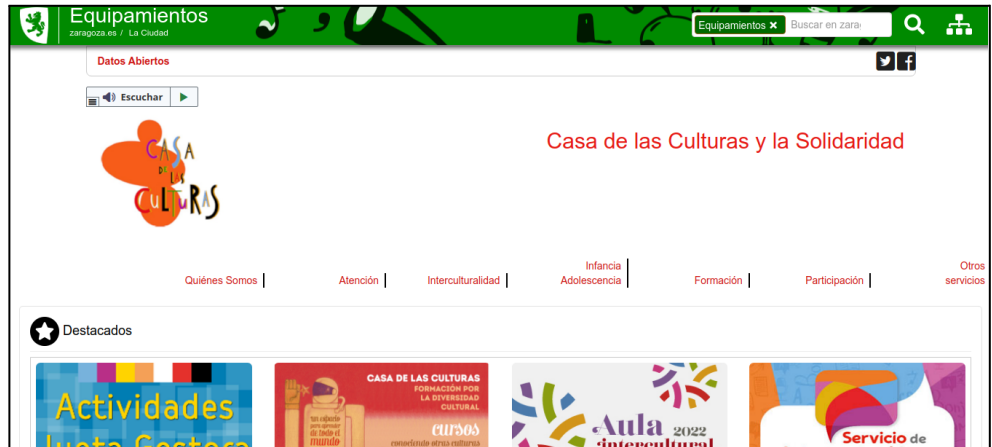


Cine y Artes 2021	http://bitly.ws/qcPn
Portal de Verano	http://bitly.ws/qcPq
#amornoescontrol	http://bitly.ws/qcPs
Paseos por la Zaragoza de las mujeres	http://bitly.ws/qcPS
25 nov. Día internacional para la eliminación de la violencia contra las mujeres.	http://bitly.ws/qcPV
Día de la Mujer y la Niña en la Ciencia (retransmisión)	http://bitly.ws/qcPW
Cursos Servicio de Mujer e Igualdad	http://bitly.ws/qcPY
Semana Europea de la Movilidad 2021	http://bitly.ws/qcPB
Pilar 2021	http://bitly.ws/qcPC
Proyecto Biodiversidad y Salud Colectiva	http://bitly.ws/qcPG
Todos los Santos	http://bitly.ws/qcPI
Navidad	http://bitly.ws/qcPJ
Campaña #jóvenescontraelodio	http://bitly.ws/qcPL
Agrupación de Voluntarios de Protección Civil	http://bitly.ws/qcQ6
Semana contra la discriminación racial	http://bitly.ws/qcQa
Espacios vacíos. Lugares de migración.	http://bitly.ws/qcQc

4.2.4. Estamos trabajando

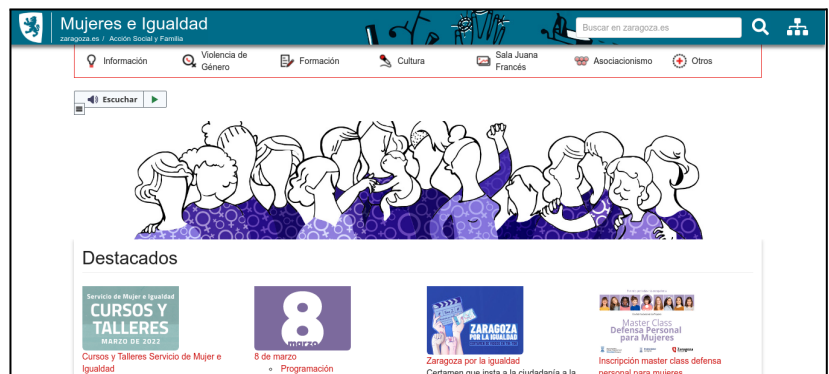
Nuevo portal de la Casa de las Culturas	
Dirección/acceso	http://bitly.ws/qcQo
Descripción	Diseño y desarrollo de una nueva interfaz adaptable (“responsive”) y de servicios orientados a la ciudadanía y agentes sociales.

Solicitud	Casa de las Culturas.
Servicios	Agenda de actividades, trámites, premios y concursos, noticias, equipamientos, entre los que cabe destacar:



Nuevo portal de Mujeres e Igualdad

Dirección/acceso	http://bitly.ws/qcQq
Descripción	Diseño y desarrollo de una nueva interfaz adaptable (“responsive”) y de servicios orientados a la ciudadanía y agentes sociales.
Solicitud	Servicio de Mujer e Igualdad
Servicios	Casa de la mujer, información sobre trámites, atención a violencia de género, formación, cultura, asociacionismo...



Nuevo portal Educación

Dirección/acceso	http://bitly.ws/gcQr
Descripción	<p>Diseño y desarrollo de una nueva interfaz adaptable (“responsive”) y de servicios orientados a la ciudadanía y agentes sociales.</p> <p>Portal que tiene como finalidad facilitar al usuario la oferta educativa del Ayuntamiento de Zaragoza. Los usuarios accederán fácilmente a la oferta educativa de las Enseñanzas Artísticas y al Programa de Actividades Educativas para Escolares, a toda la información referente a Ciudad Educadora y a los Centros Públicos Escolares, Universidad Popular, Escuelas Infantiles, Bibliotecas Públicas Municipales, así como al Programa de Actividades Educativas para Adultos.</p>
Solicitud	Servicio de Educación y Bibliotecas, Patronato
Servicios	Información, trámites, inscripciones...

The screenshot shows the top navigation bar of the 'Educación Zaragoza' website. It includes the site name, a search bar, and user icons. Below the navigation bar is a 'Escuchar' (Listen) button. The main content area features the 'EZ Educación Zaragoza' logo. A descriptive paragraph explains that the website provides access to various educational services. At the bottom, there are six colored boxes representing different educational entities: Enseñanzas Artísticas Ayuntamiento de Zaragoza, Escuelas Infantiles Zaragoza, Universidad Popular Zaragoza, Actividades Educativas, Bibliotecas Públicas Municipales Zaragoza, and Ciudad Educadora Zaragoza.



4.2.5. Portal de la Policía Local de Zaragoza

Dirección/acceso	Portal Policía Local:
Descripción	<p>Ofrece a los miembros del servicio de Policía Local un acceso privado para la gestión y consulta de Atestados, Consulta de vehículos, Depósito de vehículos, Precintos, Permisos Especiales, Licencias de taxis, Listas de Servicios, Personal, Pluses, Detenciones, Veladores, Citaciones, Eventos, Sentencias, así como información relevante relativa a su servicio.</p> <p>Dicho acceso se realiza de forma segura mediante certificado electrónico expedido a cada funcionario en su tarjeta de funcionario.</p>
Objetivos	<ul style="list-style-type: none">• Un único punto de acceso a los servicios/actividades de la Policía Local.• Georreferenciar la información siguiendo la directiva sobre Infraestructura de Información Espacial Europea INSPIRE e integrando el módulo cartográfico del Ayuntamiento de Zaragoza (IDEZar) permitiendo la geolocalización de lugares en un mapa.<ul style="list-style-type: none">• Acceso desde diferentes dispositivos / terminales.• Interoperabilidad entre las diferentes Unidades de la Policía Local.
Solicitud	Policía Local
Actuaciones 2021	Tareas de Mantenimiento correctivo

4.3. Trámites y servicios



Dirección/acceso	Sede Electrónica: http://bit.ly/3nZiyQD También se accede desde el Portal Corporativo y la Plataforma tramitación electrónica: Tramit@
Descripción	Único punto de acceso a contenidos y servicios que favorecen la tramitación electrónica por parte de la ciudadanía. Creado en el año 2000 con el nombre de “Ayuntamiento en Casa,” en el 2009 se cambió la denominación por “Trámites y Servicios”, a raíz de un Estudio de Usabilidad. En 2014 se realizó un nuevo estudio de usabilidad basado en test de usuarios y realizado por la empresa TORRESBURRIEL S.L.U..... en el que se analizó la usabilidad en acceso sede electrónica a través de dispositivos móviles y de escritorio. Uno de los resultados fue un mock-up de trámites y servicios el cual fue implementado en el 2017. Servicios a destacar: <ol style="list-style-type: none">1. Catálogo de trámites y servicios2. Cita Previa Diseño centrado en la ciudadanía, sociedad civil y empresas Accesibilidad Servicios ubicuos (móviles, tabletas y otros) Apertura de datos
Solicitado	Todos los servicios y entidades municipales.
Actuaciones 2021	Diseño y desarrollo de una nueva interfaz adaptable (“responsive”) y de servicios orientados a la ciudadanía y agentes sociales.

Actividades de actualización de contenidos puntuales, periódicas y diarias.

4.3.1. Catálogo de trámites y servicios

Dirección/acceso	Sede Electrónica: http://bit.ly/3nZiyQD Portal Corporativo: https://bit.ly/2L0Dk43 Plataforma tramitación electrónica: Tramit@
Descripción	<p>El Catálogo unificado de Trámites y Servicios del Ayuntamiento de Zaragoza está compuesto por un total de 788 trámites de los cuales 169 se pueden completar de forma telemática. Instrumento que facilita la tramitación electrónica por parte de la ciudadanía y la racionalización y simplificación administrativa.</p> <p>En la descripción del trámite se puede obtener información sobre los centros gestores, lugares de realización, normativa, impresos necesarios etc. Para poder mostrar esta información el catálogo está relacionado con otras bases de datos como son Equipamientos y Normativa.</p> <p>La información y los servicios están dirigidos tanto a la ciudadanía, como a las asociaciones, colegios, profesionales, entidades empresariales, sindicatos y federaciones vecinales.</p> <p>Desde el Portal Corporativo: ofrece a los trabajadores y trabajadoras un formulario para notificar los procedimientos que son gestionados por cada uno de los servicios municipales con el objetivo de que sean digitalizados e incluidos en el catálogo de procedimientos unificados.</p>
Solicitado por...	Los distintos órganos y unidades administrativas definirán los procedimientos de su competencia y precisarán las características de éstos, remitiendo la información a la OT_GobAbierto responsable de la sede electrónica, a los efectos de la publicación en la misma de la información sobre los procedimientos destinada a la ciudadanía.
Nuevas actuaciones 2021	<ul style="list-style-type: none">• Carga de los procedimientos solicitados por las diferentes unidades, una vez validados por el servicio de modernización.• Modificación del servicio web añadiendo los atributos solicitados desde Innovación y Desarrollo.• Alta de procedimientos

The screenshot shows the website interface for 'Trámites y servicios' of the Ayuntamiento de Zaragoza. The main heading is 'Becas ERASMUS + para prácticas en países de la UE (2019)'. Below the heading, there are tags for 'Asuntos Personales', 'Formación y Empleo', 'Ayudas, becas y subvenciones', and 'Educación, Cultura y Ocio'. The 'Dirigido a:' field is set to 'Personas Físicas'. Under the 'Requisitos' section, it states: 'Podrá ser beneficiario de una ayuda de movilidad cualquier persona física que reúna los siguientes requisitos: Ser mayor de edad.'



4.3.2. Servicio Cita previa

Dirección/acceso	Sede Electrónica: http://bit.ly/3px9cMx
Descripción	<p>Disponible desde el año 2009, permite a la ciudadanía a través de la Sede Electrónica solicitar una cita para la realización de los trámites relativos a: Padrón Municipal, Consulta de Expedientes Archivados, Tarjeta Ciudadana, Consultas Jurídicas y Procedimentales relativas a expedientes en tramitación por el Servicio Patrimonio Municipal de Suelo y Expropiaciones, Información y Disciplina Urbanística, Proyectos de Edificación, etc.</p> <p>Este servicio es utilizado entre otros por las juntas municipales, servicios de Urbanismo, Archivo Municipal o la Oficina de Relaciones con la Ciudadanía, para gestionar las agendas de los técnicos así como los turnos y las horas de atención a los ciudadanos y ciudadanas.</p> <p>Diseño centrado en la ciudadanía, sociedad civil y empresas Accesibilidad Servicios ubicuos (móviles, tabletas y otros) Apertura de datos.</p>
Actuaciones 2020	<p>Mantenimiento de las agendas y horarios a petición de los gestores</p> <p>Implantación de sistema de cita previa en:</p> <ul style="list-style-type: none">• Juntas municipales y vecinales que faltaban por incluir• Tesorería• Consumo• Gestión tributaria• Protección animal• Deporte• Juventud
Actuaciones 2021	<p>Cita previa para recursos humanos</p> <p>Cita previa oficina de gestión del espacio público</p>

4.4. Gobierno Abierto (GobiernoAbierto.zaragoza.es)

Los tres pilares básicos de Gobierno Abierto:

- Datos Abiertos. La publicación de datos sobre la gestión municipal y la ciudad en formatos abiertos fomentando la reutilización e interoperabilidad de los mismos.
- Transparencia: espacio para rendir cuentas a la ciudadanía.
- Procesos e instrumentos de participación (presenciales y digitales).

Proyecto Ciudades Abiertas (Red.es) [<https://ciudadesabiertas.es/>] Se enmarca dentro del Plan Nacional de Ciudades Inteligentes. Cuenta con la participación de los ayuntamientos de Madrid, A Coruña, Santiago de Compostela y Zaragoza y red.es. Tiene como principal objetivo el desarrollo pleno de las políticas de Gobierno Abierto en las ciudades, 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.

4.4.1. Primera página: GobiernoAbierto.zaragoza.es

The screenshot shows the homepage of GobiernoAbierto.zaragoza.es. At the top, there is a red navigation bar with the logo and the text 'Zaragoza Gobierno Abierto'. Below this, there is a search bar and a menu with icons for 'Datos abiertos', 'Participación y colaboración', 'Geoportal', 'Transparencia', and 'Formación Digital'. The main content area is titled 'Destacados' and features four featured items, each with a large image and a red 'ACCESO' button:

- Consulta Pública Previa:** Ordenanza Municipal de Accesibilidad y Derechos. Includes an 'ACCESO' button.
- Idea Zaragoza:** ¿Quieres empezar ya a dar tus ideas? Descubre los retos en los que puedes participar en este momento. Includes a list of events: 'D'Ensayo Festival de Teatro y Ciencia' (Hasta el 23 de marzo) and 'Derechos Digitales: Derechos de Libertad' (Enero - Febrero). Includes an 'ACCESO' button.
- Carta de Derechos Digitales:** Conoce y participa. Derechos de igualdad en el mundo digital. Includes an 'ACCESO' button and a '¿Qué es?' link.
- Presupuestos Participativos Torrero 2022:** Presentación: 2 de marzo a las 18:00h. Includes a 'QUIERO SABER MÁS' button.

Nuevo diseño y desarrollo de una nueva interfaz adaptable (“responsive”) y de servicios orientados a la ciudadanía y agentes sociales.

- **Menú de primer nivel:** Datos abiertos, Participación, Geoportal, Transparencia y Formación Digital.
- **Destacados:** Cuatro, con imagen, texto y botón de acceso.



4.4.2. Gobernanza del dato

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.

¿Cuáles son los aspectos relevantes para la gestión de los datos como recurso estratégico de la organización?

Definir 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.

Disponer de una 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.

Generación de servicios de visualización que permitan la comprensión de los datos existentes y por lo tanto generarán conocimiento, que se traducirá por parte de las administraciones en una mejora en la toma de decisiones, una eficiencia operativa y una calidad de sus servicios.

Portal de Transparencia

El Ayuntamiento de Zaragoza a través de su sede electrónica y su portal de transparencia, tienen la obligación legal de la publicación activa de la información pública, facilitando la información en formatos abiertos y a través de sistemas de visualización y anonimizando los datos de carácter personal para los que no se tenga consentimiento o habilitación legal para su publicación. Es necesario garantizar la propiedad, la ética de los datos y el cumplimiento del marco legal.

Dirección/acceso	Sede Electrónica: http://bit.ly/38KtuLO
Descripción	El <i>Portal de Transparencia</i> responde al marco legal vigente (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), espacio de rendición de cuentas del Ayuntamiento con la



	<p>ciudadanía. Se han definido una serie de protocolos con los diferentes servicios gestores de la información. Diseño centrado en la ciudadanía, sociedad civil, empresas, instituciones Accesibilidad Servicios ubicuos (móviles, tabletas y otros) Apertura de datos</p>
Servicios	<ul style="list-style-type: none">● Catálogo de servicios de información. Permite acceder a los 155 registros. Ficha que describe los diferentes servicios de información y a su vez enlaza con el conjunto de datos asociados a dicha información para facilitar su reutilización.● Servicios de visualización. Facilita la comprensión e interpretación de la información publicada en el portal de transparencia.● Servicio de Acceso a la Información Pública. Objetivo: facilitar el derecho de acceso de la ciudadanía a la información pública. Procedimiento. Acceso a indicadores
Acciones desarrolladas en 2021	<p>Diseño y desarrollo de una nueva interfaz adaptable (“responsive”) y de servicios orientados a la ciudadanía y agentes sociales.</p> <p>Rediseñar Portal siguiendo las recomendaciones del proyecto Ciudades Abiertas:</p> <ul style="list-style-type: none">● Incorporación de nuevos atributos para describir las fichas del catálogo● Revisión de las fichas para cumplimentar los nuevos campos creados● Utilización de la taxonomía generada en el proyecto de ciudades abiertas.● Definición e implementación de un cuadro de mando para medir la iniciativa de transparencia● Incorporación de nuevo servicio últimas actualizaciones● Revisión de los protocolos de actualización de contenidos con los diferentes servicios. <p>Nuevas Fichas de Transparencia: Incorporar nuevos atributos en catálogo de fichas de transparencia</p> <ul style="list-style-type: none">● Conciertos Administrativos● Jurisprudencia de Urbanismo● II Plan Municipal de Igualdad de la ciudad de Zaragoza (2018-2021).● Plan de Igualdad de Empleadas y Empleados del Ayuntamiento de Zaragoza (2016-2019)



Portal de Datos Abiertos

Dirección/acceso	Sede Electrónica: Datosabiertos.zaragoza.es
Descripción	<p>Es un conjunto de tecnologías, políticas, procedimientos, etc. Está sustentada en estándares web, en la gestión de un dato único, compartido, abierto, procesable, georreferenciado, descrito semánticamente y en conceptos de accesibilidad, usabilidad, interoperabilidad y reutilización.</p> <p>Servicios a destacar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Catálogo de Datos abiertos. ● 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 <p>Diseño centrado en la ciudadanía, sociedad civil, empresas, instituciones Accesibilidad Servicios ubicuos (móviles, tabletas y otros) Apertura de datos</p>
Acciones iniciadas en 2021	<p>Diseño y desarrollo de una nueva interfaz adaptable (“responsive”) y de servicios orientados a la ciudadanía y agentes sociales.</p> <p>Diseño y desarrollo de una herramienta que facilite la automatización de la carga de conjuntos de datos esto va a facilitar el proceso de creación de nuevos conjuntos de datos y su actualización.</p> <p>Diseño de un nuevo espacio “Conoce y Explora Zaragoza” que tiene como objetivos facilitar la visualización de los conjuntos de datos antes de descargarlos y crear una biblioteca de gráficos y cuadros de mando nos faciliten adquirir conocimiento de nuestra ciudad y de nuestra institución .</p>

Nuevos conjuntos de datos publicados en 2021:

Entidades dependientes	https://bit.ly/3urHaal
Reciclaje de Residuos	https://bit.ly/3vbQLkK
Instalaciones Deportivas Elementales (potreros)	https://bit.ly/3KtiXTd
Piscinas cubiertas	https://bit.ly/3KtiXTd
Electrolineras	https://bit.ly/3KyLlai



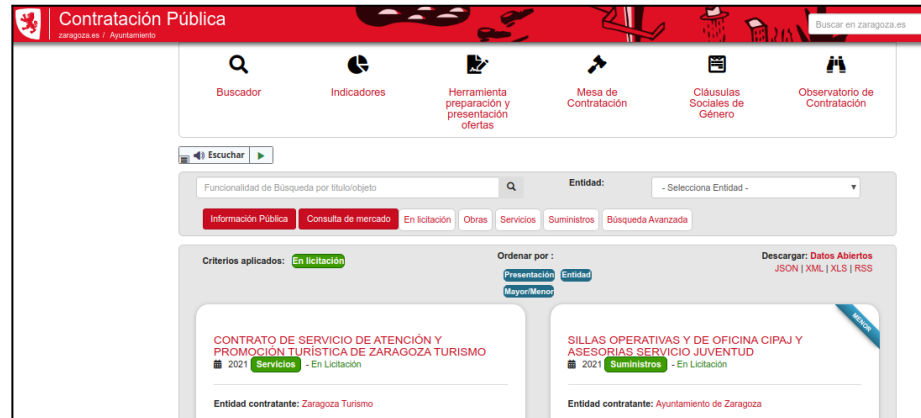
Un ejemplo de las reglas que la OT_GobAbierto tiene en cuenta a la hora de definir la gobernanza de datos abiertos por defecto, son las que se enumeran a continuación y hacen referencia a la publicación de la información económica pública:

- **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,). Contratación pública como pueden ser PPROC y la ontología desarrollada en el proyecto europeo TheyBuyForYou que describiremos también con más detalle más adelante.
- **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, por ejemplo, en nuestro caso particular de contratación pública dentro del proyecto They Buy For You, se tiene previsto generar servicios cómo Similitud de pliegos: Servicio que permite a los servicios gestores de contratos obtener pliegos existentes de otros contratos europeos similares a uno ya existente o un comparador de contratos.
- **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.



Portal de Contratación Pública

Dirección/acceso	Sede Electrónica: https://bit.ly/2KzLh0d
Descripción	<p>Desde el año 2008 el Ayuntamiento de Zaragoza publica su Perfil de Contratante con el sellado de tiempo, asegurando el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de sus datos.</p> <p>Desde entonces el Perfil de Contratante ha ido incrementando la información asociada a los procedimientos de contratación del Ayuntamiento de Zaragoza incorporando los Contratos Menores y extendiendo la información del resto de los contratos que publica.</p> <p>El <i>Perfil de Contratante</i> ofrece información más estructurada y normalizada al estar descrita semánticamente. La ontología que se ha utilizado ha sido PPROC (http://contsem.unizar.es/def/sector-publico/pproc), desarrollada como parte del proyecto CONTSEM.</p> <p>Como resultado del trabajo realizado en el proyecto TheyBuyForYou [2018-2020] este portal ha sido rediseñado para facilitar a la ciudadanía, sociedad civil, empresas y ayuntamiento la comprensión de los procesos de contratación.</p> <p>Diseño centrado en la ciudadanía, sociedad civil, empresas, instituciones Accesibilidad Servicios ubicuos (móviles, tabletas y otros) Apertura de datos</p>
Alianzas	Proyecto Europeo TheBuyForYou Coordinación General del Área de Economía, Innovación y Empleo
Nuevos servicio/actuaciones 2021	<p>Se ha superado la review final del proyecto TheBuyForYou siendo el proyecto de Zaragoza destacado por sus resultados.</p> <p>Se ha trabajado en el proyecto de Ciudades Abiertas en un servicio de visualización de contratos que ha tenido como referencia el servicio de visualización de Zaragoza</p> <p>Se ha incorporado en el Centro de Transferencia Tecnológica el módulo de contratación pública para que pueda ser reutilizado por terceros.</p>



Datos y Zaragoza

Los datos y el conocimiento geo-espaciales son considerados un activo estratégico para el Ayuntamiento de Zaragoza y, por esta razón, pone en marcha en 2004 IDEZar (Infraestructura de Datos Espaciales del Ayuntamiento de Zaragoza), proyecto destinado a facilitar el consumo y reutilización de la información geoespacial disponible, tanto por parte de la ciudadanía como por los diferentes servicios municipales, persiguiendo el paradigma de dato único, compartido, accesible y reutilizable, de forma que los servicios gestores son responsables de los datos que generan sin perjuicio de que puedan ser aprovechados o completados por el resto de la organización de forma fácil e intuitiva. Para conseguir estos objetivos se siguen las directrices marcadas por la Directiva Europea INSPIRE implementando los servicios estándares marcados (WMS, WFS...).

Como ejemplos de servicios desarrollados desde esta infraestructura, podemos destacar la generación de un callejero semántico que relaciona los nombres de las calles con la DBpedia o la herramienta de Mapas Colaborativos que permite tanto a la institución como a la ciudadanía generar conocimiento de la ciudad a través de ella. Geoportal de Zaragoza, <https://www.zaragoza.es/sede/portal/idezar/>.

Geoportal de Zaragoza: IDEZar

Dirección/acceso	Sede Electrónica: https://idezar.zaragoza.es
Descripción	<p>Creado en 2019, soporte IDEZar (Infraestructura de datos espaciales de Zaragoza) creada en 2004*.</p> <p>El objetivo es tratar de facilitar el acceso y uso de la ciudadanía, sociedad civil, empresas y entidades municipales a la información geográfica de la ciudad a través de la web de manera usable y accesible y desde cualquier dispositivo móvil</p>



	<p>Servicios para los reutilizadores: información y guías de desarrollo para los diferentes componentes geográficos e integración con el portal de Datos Abiertos y los mapas colaborativos.</p> <p>Diseño centrado en la ciudadanía, sociedad civil, empresas, instituciones Accesibilidad Servicios ubicuos (móviles, tabletas y otros) Apertura de datos</p>
Alianzas	Entidades municipales (Servicio de movilidad, Servicio de Información Geográfica, Infraestructuras, etc.) con la Cátedra de Territorio
Acciones a destacar 2021	<ul style="list-style-type: none">● Integración del servicio de Mapas colaborativos en la nueva herramienta Mis mapas, mis datos<ul style="list-style-type: none">○ Permitir crear una capa de datos de forma sencilla con un Nuevo botón en zona izda del mapa que crea nueva capa y permite añadir geometrías con campo nombre y descripción. .○ Posibilidad de editar las geometrías/información asociada de las capas de datos (datasets) creadas previamente.● Nuevo visor de indicadores sociodemográfico basado en la nueva herramienta Mis mapas, mis datos<p>El Visor de indicadores sociodemográficos permitía visualizar y conocer la situación sociodemográfica de la ciudad de forma interactiva e intuitiva. Muestra distintas escalas geográficas de representación atendiendo a la naturaleza del problema, y al público al que va dirigido.</p><p>Hasta el momento la creación de cada uno de los mapas a partir de la información de los indicadores se realizaba mediante unos procesos complejos y no podían ser generados de forma autónoma por los distintos agentes. La nueva herramienta Mis mapas, mis datos, permite generar los mapas de indicadores de forma fácil e intuitiva por lo que se crea un nuevo visor interactivo de indicadores sociodemográficos que permite incorporar los indicadores creados a través de esta nueva herramienta.</p><p>Se realiza una carga inicial de la información ya disponible en el visor anterior, creando cada uno de los mapas correspondientes a los más de 60 indicadores.</p>

*La **infraestructura de datos espaciales de Zaragoza** es una referencia europea de IDE en administración local, que nace en 2004 como fruto del convenio entre el Ayuntamiento de



Zaragoza y la Universidad de Zaragoza. A día de hoy soporta gran parte de las funcionalidades relacionadas con la información geoespacial del Ayuntamiento de Zaragoza.

La *IDE* del Ayuntamiento de Zaragoza forma parte de la infraestructura nacional y europea y como tal provee y aprovecha servicios de otros nodos de referencia.

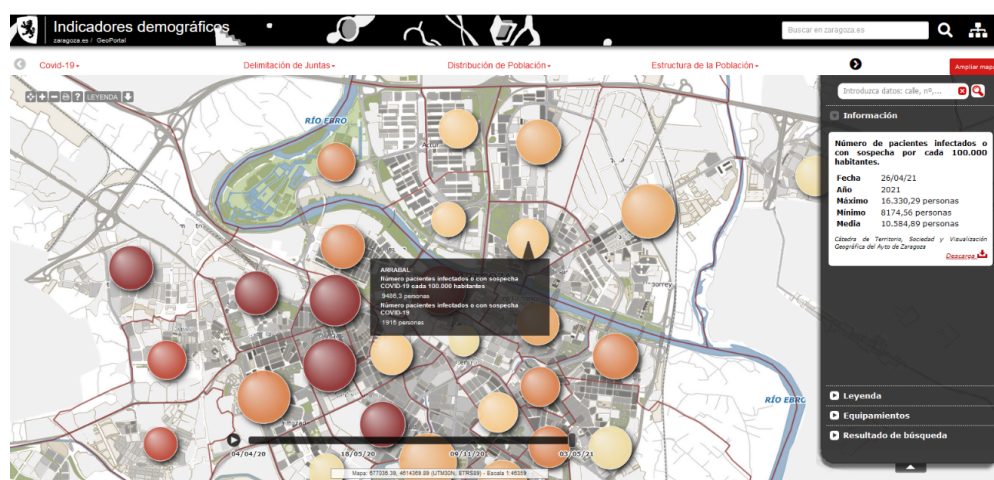
IDEZar tiene como objetivo garantizar la interoperabilidad de información y servicios mediante el cumplimiento de los estándares abiertos definidos por OGC (*Open Geospatial Consortium*) por lo que, siguiendo la directiva europea de INSPIRE (INfraestructure for SPatial InfoRmation in Europe), el Ayuntamiento de Zaragoza ofrece la información urbana del municipio de Zaragoza siguiendo las especificaciones de los estándares.

Además, *IDEZar* ha obtenido un reconocimiento en la categoría de usabilidad en el concurso "EUROGI/eSDI-Net Awards 2011" promovido por la organización EUROGI (Umbrella Organization for Geographic Information), cuyo objetivo es reconocer y poner en valor las buenas prácticas en Infraestructuras de Datos Espaciales.

Acciones de Mantenimiento:

Como parte importante de las acciones de *IDEZar*, se han llevado a cabo las siguientes acciones relacionadas con el mantenimiento:

- La actualización de contenidos geográficos de la infraestructura haciendo uso de los nuevos mecanismos habilitados desde la nueva Sede municipal, para ofrecer a la ciudadanía información de calidad, actualizada y accesible a través de mapas interactivos.
- Se ha realizado la actualización continua de la cartografía base y de las vías y portales del servicio de callejero así como la actualización de la información urbana de interés a la que se accede desde los distintos mapas interactivos: Callejero, mapas temáticos, Zaragoza al instante, mapas gestión internos, etc. Cabe destacar la actualización de los siguientes contenidos:
 - Actualización de la información de transporte urbano a partir del nuevo formato GTFS proporcionado por Avanza. Adaptación de los procesos para la integración de la información en el servicio de rutometría (en proceso) y actualización de los conjuntos de datos del catálogo de datos abiertos
 - Actualización datos indicadores socio demográficos. Incorporación de nuevos indicadores y actualización de los existentes. Cabe destacar los indicadores relacionadas con Covid-19 como la Tasa de frecuentación covid-19 por zonas básicas de salud que se actualiza al menos semanalmente según disponibilidad de la información oficial.





- Mantenimiento de los componentes que integran IDEZar así como la actualización tecnológica necesaria para cubrir las necesidades funcionales, estéticas y de prestaciones necesarias y garantizar el acceso independiente de dispositivo y a contenidos en tiempo real. Cabe destacar:
 - el análisis realizado para la futura actualización de los visores interactivos relacionados con el ámbito de Movilidad debido a que ofrecen funcionalidades específicas.
 - El mantenimiento de la herramienta de visualización de planificación de Policía Local.
 - El análisis realizado para la futura migración e integración del servicio de callejero en la Sede electrónica municipal.
 - Análisis para la integración de la capa de OSM buildings en otros servicios como el Callejero.
- Asesoría y apoyo en la integración de los productos resultantes y en la evolución de la infraestructura.
- Recuperación de la infraestructura tras el incendio que tuvo lugar en el proveedor de alojamiento
- Mantenimiento y soporte del Sistema Integrado Unificado de Movilidad (SIU) en la ejecución de los procesos de actualización de los contenidos

4.4.3. Procesos y espacios de participación y colaboración

Plataforma Gobierno Abierto	
Dirección/acceso	GobiernoAbierto.zaragoza.es
Descripción	“Participación y Colaboración” punto de acceso único en GobiernoAbierto.zaragoza.es a todos aquellos procesos en línea, presenciales y/o mixtos que se establezcan por parte del Ayuntamiento de Zaragoza para la participación activa de la ciudadanía en la gestión municipal y en el diseño de su ciudad.
Servicios	<ul style="list-style-type: none">- Acceso a los diferentes procesos participativos- Indicadores mensuales de datos de participación

The screenshot shows the 'Zaragoza Gobierno Abierto' website. At the top, there is a navigation bar with icons for 'Datos abiertos', 'Participación y colaboración', 'Geoportal', 'Transparencia', and 'Formación Digital'. Below this, there are four featured cards:

- Consulta Pública Previa:** Ordenanza Municipal de Accesibilidad y Derechos. Includes an 'ACCESO' button.
- Idea Zaragoza:** ¿Quieres empezar ya a dar tus ideas? Descubre los retos en los que puedes participar en este momento. Includes links for 'D'Ensayo Festival de Teatro y Ciencia' (Hasta el 23 de marzo) and 'Derechos Digitales: Derechos de Libertad, Enero - Febrero'.
- Carta de Derechos Digitales:** Conoce y participa. Derechos de Igualdad en el mundo digital. Includes 'ACCESO' and '¿Qué es?' buttons.
- Presupuestos Participativos Torrero 2022:** Presentación: 2 de marzo a las 18.00h. Includes a 'QUIERO SABER MÁS' button.

Indicadores...mensuales...

Espacio digital IdeaZaragoza

IdeaZaragoza	
Dirección/acceso	Sede Electrónica: idea.zaragoza.es
Descripción	IdeaZaragoza es una plataforma, interactiva, online, versátil, escalable, Interoperable y sostenible. 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. Estos procesos podrán ser personalizados y adecuados a sus propias necesidades: fases, duración, etc. (ver apartado 1.4.2)
Actores	<ul style="list-style-type: none">- OT_GobAbierto- Las diferentes Áreas y organismos autónomos municipales- Cátedra de Diseño de Servicios para la Ciudadanía de la Universidad de Zaragoza
Población convocada	Ciudadanía y agentes sociales
Modalidad	Digital: soporte de la nueva plataforma tecnológica IdeaZaragoza que actualiza la anterior plataforma Zaragoza Gobierno Abierto
Servicios	Diseño, gestión y publicación de distintos tipos de procesos.



Procesos participativos desarrollados/gestionados en 2021:

#Reto Salamero	
Dirección/acceso	Sede Electrónica/Gobierno Abierto: https://bit.ly/3M1Zygd
Descripción	<p>Proceso participativo Promovido por el Área Urbanismo y el Área de Participación y Relación con los Ciudadanos.</p> <p>Con este proceso el Ayuntamiento de Zaragoza pretende hacer partícipe a toda la ciudadanía para que puedan expresar cómo les gustaría que fuera el nuevo espacio de la Plaza Salamero, con la idea de poder integrar las propuestas, ideas y conceptos en el proyecto final, siempre que los técnicos e ingenieros avalen su viabilidad técnica, jurídica y económica.</p> <p>Para ello se abren tres formas de participación simultánea:</p> <ul style="list-style-type: none">- IMAGINA SALAMERO: Espacio para imaginar cómo te gustaría que fuera la plaza.- IDEA SALAMERO: Espacio para opinar en el proceso creativo de la plaza: zonas verdes, espacios, equipamientos, distribución...- CONVERSA SALAMERO: Espacio dedicado a que la ciudadanía pueda establecer un debate (aportar ideas, apoyar las que más le gusten y compartirlas)
Actores	OT_GobAbierto y Área de Urbanismo
Población convocada	Ciudadanía en general. Mayores de 16 años
Modalidad	Digital: soporte de la plataforma tecnológica IdeaZaragoza
Plataforma	Gestionado a través de IdeaZaragoza. Instrumentos/aplicaciones utilizadas: Encuesta, Debate, Mapas Colaborativos



#RETOSALAMERO



II Encuesta Ciudadana: Condiciones de vida, necesidades y expectativas tras 20 meses de pandemia por Covid-19

Dirección/acceso	Sede Electrónica/Gobierno Abierto: https://bit.ly/37fophD
Descripción	<p>Promovida por el Área de Participación y Relación con los Ciudadanos. La OT_GobAbierto con la Cátedra de Territorio, Sociedad y Visualización Geográfica de la Universidad de Zaragoza han preparado esta encuesta con el objetivo de conocer y trabajar en las necesidades de los ciudadanos y ciudadanas que residen en el municipio de Zaragoza.</p> <p>Diseño centrado en la ciudadanía, sociedad civil, empresas, instituciones Accesibilidad Servicios ubicuos (móviles, tabletas y otros) Apertura de datos</p>
Actores	OT_GobAbierto con la Cátedra de Territorio, Sociedad y Visualización Geográfica de la Universidad de Zaragoza
Población convocada	Ciudadanía en general. Mayores de 16 años
Modalidad	Digital: soporte de la plataforma tecnológica IdeaZaragoza
Plataforma	Gestionados a través de IdeaZaragoza: Encuesta
Servicios	<ul style="list-style-type: none">• Un portal informativo dentro de espacio “Gobierno Abierto”• Una encuesta desarrollada en 6 pasos desde la que la ciudadanía puede acceder de forma anónima o registrándose en la plataforma de Gobierno Abierto.

La encuesta recoge la información en base de datos en cada uno de los pasos con el fin de guardar y poder explotar la información aunque no se complete la encuesta hasta el final.

- Sistema de gestión para el acceso y el análisis de la información obtenida por la Cátedra de Territorio, Sociedad y Visualización Geográfica para su presentación al Consejo de Ciudad.
- Desarrollo del sistema para realizar el sorteo entre la ciudadanía que ha realizado la encuesta hasta el último paso, registrándose previamente en la plataforma de Gobierno Abierto. El acceso al sorteo se hace mediante usuario y contraseña y el resultado del sorteo se ha anonimizado para que los ganadores/as solo puedan ser vistos por la OT_GobAbierto. Se entregaron los premios (entradas y tickets para actividades culturales y deportivas) a las personas ganadoras del sorteo.



Foro de Debate: Carta de Derechos digitales

Dirección/acceso

Sede Electrónica/Gobierno Abierto: <https://bit.ly/3jz1Gzy>

Descripción

Con el objetivo de difundir y debatir en torno a la Carta de Derechos Digitales la Oficina de Gobierno Abierto del Ayuntamiento de Zaragoza –en colaboración con la Cátedra de Participación e Innovación Democrática– pone en marcha un proceso de difusión del contenido de la Carta de Derechos Digitales y de debate ciudadano en torno a la misma, contando con la colaboración de diferentes expertos.

Se programa un debate mensual en torno a ese contenido entre todas aquellas personas que lo deseen, así como la posibilidad de plantear dudas o cuestiones. El debate se articulará a través de la plataforma IdeaZaragoza, siendo necesaria la inscripción en la misma para participar.

	<p>Para cada una de las temáticas se utiliza la misma dinámica:</p> <ul style="list-style-type: none">- Un vídeo inicial con el análisis de un experto.- Una serie de preguntas que abran parte de la conversación.- Debate entre la ciudadanía, donde el experto participará de forma activa.- Conclusiones.
Actores	OT_GobAbierto con la Cátedra de Participación e Innovación Democrática de la Universidad de Zaragoza
Población convocada	Ciudadanía en general. Mayores de 16 años
Modalidad	Digital: soporte de la plataforma tecnológica IdeaZaragoza
Plataforma	Gestionados a través de IdeaZaragoza: Debate
Servicios	<ul style="list-style-type: none">• Portal informativo dentro de espacio “Gobierno Abierto” https://bit.ly/374wBI3• Edición y publicación de video rotulador divulgativo• Preparación y publicación de los videos de los diferentes expertos con las píldoras formativas correspondientes a diferentes bloques de la Carta de Derechos Digitales



#DERECHOSDIGITALES

DERECHOSDIGITALES

¿Sabes que es la Carta de los Derechos Digitales? Descubre su contenido y participa en este proceso

Descripción Calendario Más información

Carta de Derechos Digitales

El Gobierno presentó recientemente la Carta de Derechos Digitales. Ésta pretende ser una herramienta para el debate presente y una guía para poder trasladar en el futuro nuestros derechos actuales al prisma digital.

Desde el Ayuntamiento de Zaragoza ponemos a disposición de la ciudadanía esta plataforma, Idea Zaragoza, para -de la mano de diferentes expertos y de la Cátedra de Participación Ciudadana e Innovación Democrática de la Universidad de Zaragoza- desgranar la carta en diferentes temáticas y debatir sobre ellas.

Presupuestos Participativos Junta Municipal de Torrero

Dirección/acceso	shorturl.at/fksyP
Descripción	Proceso participativo circunscrito al Distrito de Torrero que tiene como objetivo decidir el destino de una partida presupuestaria asignada al distrito participando en el proceso las personas mayores de 14 años, residentes en el Distrito o que puedan demostrar su vinculación al mismo (trabajo, estudios...).
Solicitud	Servicio de Distritos. Junta Municipal de Torrero.
Plataforma	Gobierno Abierto
Modalidad	Híbrida: <ul style="list-style-type: none">• Digital: A través de la plataforma de Gobierno Abierto• Presencial: En la junta Municipal de Torrero
Servicios	Portal informativo del proceso: bases, objetivos, documentación, calendario.

Consultas públicas previas a la elaboración de ordenanzas y reglamentos

Dirección/acceso	Sede electrónica: https://bit.ly/3i33ZeO
Descripción	Consulta pública previa a la elaboración de las normas reglamentarias locales en la que se recaba opinión acerca de: <ol style="list-style-type: none">Problemas que se pretenden resolver con la iniciativaNecesidad y Oportunidad de su aprobaciónObjetivos de la normaPosibles soluciones alternativas regulatorias o no regulatorias.



Actores	<ul style="list-style-type: none">• Área de gobierno municipal a quien le compete el proyecto normativo.• Ciudadanía
Población convocada	Ciudadanía.
Plataforma	Gobierno Abierto: Debate, Encuesta
Regulado por	<ul style="list-style-type: none">• Artículo 133 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas: “Con carácter previo a la elaboración del proyecto o anteproyecto de ley o de reglamento, se sustanciará una consulta pública, a través del portal web de la Administración competente en la que se recabará la opinión de los sujetos y de las organizaciones más representativas potencialmente afectados ...” <p>Normativa municipal:</p> <ol style="list-style-type: none">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 2021	<p>Ordenanza Municipal Reguladora de la Instalación de Terrazas de Veladores: Del 22 de diciembre de 2020 al 15 de enero de 2021 http://bitly.ws/qcRS</p> <p>Reglamento de los mercados centrales mayoristas de frutas, verduras y pescado: Del 19 de febrero al 15 de marzo de 2021 http://bitly.ws/qcRU</p> <p>Reglamento de los Centros Municipales de Servicios Sociales: del 7 al 26 de abril http://bitly.ws/qcRY</p> <p>Reglamento del Consejo de la Infancia y la Adolescencia: del 14 de abril al 3 de mayo http://bitly.ws/qcRZ</p>

Reglamento del Consejo Alimentario Municipal: del 5 al 11 de junio

<http://bitly.ws/qcS4>

Reglamento del Consejo Escolar Municipal: del 12 al 26 de junio

<http://bitly.ws/qcSa>

Ordenanza Audiovisual: del 21 de septiembre al 5 de octubre

<http://bitly.ws/qcSf>



Servicio de Quejas y sugerencias

Dirección/acceso	Sede Electrónica: https://bit.ly/2yy7uSg
Descripción	La finalidad principal de este servicio es que la ciudadanía participe en la mejora de su entorno aportando ideas, informando sobre el estado de diferentes elementos o denunciando situaciones. En este sentido uno de los compromisos de la Sede Electrónica es el de contestar las quejas y sugerencias recibidas en un plazo no superior a 48 horas.
Datos 2021	Ver apartado 5.3. de este documento: Estrategia 3: Establecer mecanismos de participación ciudadana. Objetivo 10.- Desarrollar el servicio de Quejas y sugerencias.
Plataforma	Gobierno Abierto: Sistema de Gestión de Quejas y Sugerencias

Encuesta: Lema para celebrar el día internacional de los derechos de la infancia

Dirección/acceso	https://bit.ly/3mXpRKP
Descripción	El Ayuntamiento de Zaragoza preparó un proceso participativo para que los niños, niñas y adolescentes de la ciudad eligieran el lema para la celebración del Día Internacional de los Derechos de la Infancia.
Modalidad:	Digital
Nivel de participación:	Consultar, Involucrar
Plataforma	Gobierno Abierto: Encuestas
Servicios	Portal informativo, módulo de formulario y sistema de gestión de encuestas.



Puesta en Marcha del Consejo de Infancia y Adolescencia de Zaragoza

Dirección/acceso	https://bit.ly/3wy040R https://bit.ly/3mXpRKP
Descripción	El Ayuntamiento de Zaragoza aprobó el 21 de julio de 2021 la creación del Consejo de Infancia y Adolescencia de Zaragoza (CIAZ) y sus Normas de Funcionamiento. El modelo del CIAZ se asienta en su configuración territorial vinculada a los Distritos y Barrios Rurales de la Ciudad.



	<p>Para su puesta en marcha desde las Juntas Municipales y Vecinales se convocaron Asambleas de infancia y adolescencia en los Distritos y Barrios Rurales.</p> <p>El Consejo de la Infancia y la Adolescencia de Zaragoza tiene detrás un amplio proceso participativo y descentralizado en el que se han implicado 203 chicos y chicas, que participaron en 38 asambleas en los 15 distritos de la ciudad y en 7 barrios rurales. Todo ello se ha articulado gracias a la implicación de un centenar de recursos municipales de infancia y adolescencia: centros municipales de tiempo libre, programa de Educación de Calle, PIEEs y Casas de Juventud.</p> <p>El proceso culminó con la entrega del manifiesto elaborado por los consejeros y consejeras infantiles al Alcalde de Zaragoza. https://bit.ly/36qrX03</p> <p>Este proceso se ha promovido desde la Oficina de Participación, Transparencia y Gobierno Abierto, en coordinación con la Secretaría Técnica del CIAZ.</p>
Objetivos:	<ul style="list-style-type: none">• Puesta en Marcha del Consejo de Infancia y Adolescencia de Zaragoza.• Facilitar la coordinación entre la Secretaría Técnica del CIAZ y las Juntas Vecinales y Municipales, así como con los recursos municipales que trabajan con niños, niñas y adolescentes en los barrios.
Modalidad:	Presencial, con retransmisión en streaming de las sesiones de Cámaras de Infancia y Adolescencia (9 y 11 de noviembre) y de la Constitución del Consejo el 20 de noviembre.
Nivel de participación:	Informar, Consultar, Involucrar, Colaborar, Empoderar
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Portal Informativo del Consejo de Infancia y Adolescencia• Actualización contenidos Portal Zaragoza: Ciudad amiga de la infancia.• Informar a las Juntas Municipales y Vecinales y al Consejo Territorial de Alcaldes del Barrio sobre su implicación en el proceso de Constitución del CIAZ.• Preparación, convocatoria y seguimiento de las Asambleas en los Distritos y Barrios Rurales, en coordinación con la Secretaría Técnica del Consejo.• Preparación, convocatoria y apoyo técnico para la celebración de las Cámaras de Infancia y Adolescencia.• Preparación, convocatoria y apoyo técnico para la celebración del acto de Constitución del Consejo de Infancia y Adolescencia

- Coordinación con el Grupo motor del Plan Local de Infancia y Adolescencia de Zaragoza.



Espacio híbrido (digital y presencial) “Impulsando Zaragoza”

Grupo de trabajo del Consejo de Ciudad. “Im-Pulsando Zaragoza frente a la COVID-19”

Dirección/acceso

Sede Electrónica: <https://bit.ly/3ooMmYd>

Descripción

En el Pleno del Consejo de Ciudad del 14 de julio de 2020 aprobó la creación del Grupo de Trabajo Impulsando Zaragoza frente a la Covid-19. El Grupo se plantea entre sus objetivos los siguientes:

- Favorecer el debate con los diferentes agentes sociales y económicos para abrir un proceso participación que aporte ideas sobre los escenarios de salida de la crisis tras el levantamiento de las limitaciones.
- Analizar y dar respuesta entre todos a los nuevos retos que como ciudad tenemos que asumir.
- Servir de cauce para recoger iniciativas, propuestas y aportaciones de la sociedad civil para diseñar, adecuar y mejorar la prestación de los servicios municipales a las necesidades de la ciudadanía en la nueva normalidad.
- Apoyo a la ejecución de las medidas aprobadas por el Pleno Municipal para el Plan de Futuro de Zaragoza

Actores	OT_GobAbier; Áreas municipales y la Cátedra de Territorio, Sociedad y Visualización Geográfica de la Universidad de Zaragoza.
Población Convocada	Entidades ciudadanas con representación en el Consejo de Ciudad.
Modalidad	Híbrida: presencial y digital.
Plataforma	Sistema de gestión “ Mis mapas, mis datos ” https://bit.ly/3tJR0UV
Acciones a destacar 2021	<ul style="list-style-type: none">• Preparación de la metodología del Grupo de Trabajo.• Puesta en marcha de la dinámica de trabajo.• Sesiones de Trabajo:<ul style="list-style-type: none">○ 25-feb: Constitución del Grupo○ 22-mar: Evolución sanitaria de la pandemia○ 29-abril: Mayores○ 27-may: Comercio y Mercados○ 30-jun: Juventud○ 30-sep: Turismo○ 25-nov: Deporte



4.4.4. El Consejo de Ciudad

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

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 anteriores Consejos Sectoriales garantizando su continuidad y eficacia.

Ver **apartado 5.3.** de este documento: **Estrategia 3:** Establecer mecanismos de participación ciudadana. **Objetivo 12.- Indicadores Consejo de Ciudad.**

Desde el inicio de la pandemia por covid-19 en marzo de 2020, las sesiones de los órganos de participación del Ayuntamiento de Zaragoza, el Pleno del Consejo de Ciudad, de los Grupos de Trabajo y de los Consejos Sectoriales se han tenido que readaptar a la normativa de aforos permitidos por las autoridades sanitarias para reuniones presenciales en cada momento, y se han celebrado en modalidad telemática y presencial en el Salón de Plenos de la Casa Consistorial invitando a los miembros de cada órgano a participar en una reunión telemática programada mediante la Plataforma ZOOM. Los miembros de los órganos de participación deben confirmar su asistencia a cada sesión que se convoca indicando expresamente la modalidad presencial o telemática, para ajustarnos al aforo permitido en cada momento.

URL: <http://bitly.ws/qcSv>

Convocatoria	Fecha / Orden del día	Documentación	Acta / Acuerdos
● Sesión Ordinaria	16 de marzo 2021 Orden del día	<ul style="list-style-type: none">Memoria del Consejo de la Ciudad año 2020Estudio DAFO de la Oficina de Proyección ExteriorActa sesión ordinaria 23 diciembre 2020Acta sesión extraordinaria 3 febrero 2021Acta sesión extraordinaria 4 febrero 2021	

4.4.5. Laboratorio de Formación Digital (Digital Lab)

Laboratorio de Formación Digital (Digital LAB)

Dirección/acceso

Sede electrónica/Gobierno Abierto <http://bitly.ws/qcNx>

Descripción

“Laboratorio de formación digital” punto de acceso único en GobiernoAbierto.zaragoza.es a diferentes recursos de información y formación:

- Talleres formativos para escolares, profesionales y ciudadanía en general
- Cursos de formación para la reducción de la brecha digital, en colaboración con federaciones de entidades vecinales.
- Videos divulgativos y formativos
- Webinars

	<ul style="list-style-type: none">- Información sobre proyectos europeos- Información de las Cátedras de la Universidad de Zaragoza y proyectos de investigación- Servicios para reutilizadores. Datos Abiertos
Destinatarios	Ciudadanía y entidades sociales
Servicios	Portal informativo con videos divulgativos y formativos, acceso a talleres y webinars, información sobre actividades formativas para escolares y población en general, información de cursos de formación para la reducción de la brecha digital en colaboración con las federaciones de entidades vecinales.

Laboratorio de formación digital

Identidad digital | Datos y ciudad | Transparencia | Actividades educativas | Cátedras | Reutilizadores

Identidad digital

En la sede electrónica del Ayuntamiento de Zaragoza puedes realizar multitud de trámites de forma electrónica, rápida y segura gracias a la **identificación digital** reconocida oficialmente.

¿Sabes qué es la identidad digital? Si no tienes muy claro cómo funciona o no sabes cómo obtenerla, en este vídeo te informamos de todo: qué es el certificado electrónico, qué trámites puedo hacer, qué diferencia la clave pin de la clave permanente, etcétera.

te ofrecerán dos opciones

1. regístrate

2. cl@ve

Ver en YouTube

Datos y ciudad

Ciclo "Más de 25 años de Web Municipal"

Jornada de talleres formativos celebrada el 18 de Noviembre de 2020.

En esta primera jornada los datos abiertos fueron los protagonistas, haciendo hincapié en su reutilización y en la importancia que tienen para construir una ciudadanía mejor informada, crítica y participativa.

Mesa redonda. "Datos para una ciudad abierta, participativa y democrática"

1. Ver vídeo de la mesa redonda
2. Descargar documento de conclusiones

Taller: "Reutilización de datos abiertos: el caso de la contratación pública"

1. Ver vídeo del taller
2. Descargar documento de conclusiones

Seminario de formación: Datos y Mapas abiertos para contar historias y desarrollar una ciudadanía participativa

1. Ver vídeo del seminario
2. Descargar documento de conclusiones

Accesibilidad

El Ayuntamiento de Zaragoza se ha comprometido a hacer accesible su sitio web de conformidad con el **Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre**, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público tal y como se expone en su "Declaración de Accesibilidad".

Actualmente se están adaptando los contenidos disponibles en la Sede Electrónica pensando en dispositivos móviles primero (Mobile First) y utilizando el patrón de diseño Material Design. Existen contenidos que se están migrando a HTML5 y CSS3.

La web que queremos

Ver en YouTube

Actividades formativas e investigación

Actividades formativas, jornadas, desarrolladas dentro del marco de los proyectos europeos en los que participa la Oficina y de las siguientes cátedras con la Universidad de Zaragoza: La Cátedra de participación e innovación democrática y la Cátedra de Territorio, Sociedad y Visualización Geográfica.



Nombre de la actividad	¿Quién la realiza?	¿A quién va dirigida?
Premios PARTICIPA para Trabajos Fin de Grado y de Máster	Cátedra de participación e innovación democrática de la Universidad de Zaragoza	Estudiantes de la Universidad de Zaragoza
Ciclo de Talleres Ciudades Abiertas https://bit.ly/36Gm3ry	OT_GobAbierto	Representantes de instituciones públicas, técnicos/as municipales y de otras instituciones y personas interesadas
Curso Extraordinario de la Universidad de Zaragoza Pandemia y democracia. ¿Cómo ha afectado la COVID-19 a nuestro sistema político y social? Ponencia impartida el 5 de julio Curso Extraordinario de la Universidad de Zaragoza https://bit.ly/3NbjYVg https://bit.ly/3tAUtoL https://bit.ly/3wzerSs	Cátedra de participación e innovación democrática de la Universidad de Zaragoza Cátedra de participación e innovación democrática de la Universidad de Zaragoza	Estudiantes de la Universidad de Zaragoza y personas interesadas
Jornada "Perfiles de la esfera pública y calidad de la participación" 24 de noviembre https://bit.ly/3NbjYVg	Cátedra de participación e innovación democrática de la Universidad de Zaragoza Cátedra de participación e innovación democrática de la Universidad de Zaragoza	Estudiantes de la Universidad de Zaragoza y personas interesadas
Que nadie se quede atrás Cursos de formación para la reducción de la Brecha digital https://bit.ly/2YKOWPf	OT_GobAbierto Unión Vecinal Cesaraugusta y Federación de Asociaciones de Barrios de Zaragoza (FABZ)	Población en general. Asociaciones Vecinales
Actividades educativas para escolares ** Conoce tu barrio y haz propuestas para mejorarlo ** Guía de uso de la sede electrónica municipal ** Mapas Colaborativos	OT_GobAbierto	Centros educativos. Programa de actividades educativas. Alumnado de 14 a 18 años.



<https://bit.ly/37RceaN>

* Total inscritos Jornada: 208 participantes. Nº inscritos Taller 1: 82 (73 digitales y 9 presenciales). Nº inscritos Taller 2: 126 (99 on-line y 27 presenciales)

** Las medidas sanitarias por la situación de pandemia impidieron la realización presencial de los cursos

4.4.6.- Cátedra de participación e innovación democrática

Dirección/acceso	Sede Electrónica Portal: https://bit.ly/2BcE3Gv
Descripción	<p>Tiene como objetivo desarrollar una de las prioridades del Ayuntamiento, como es promover la participación de la ciudadanía en todos los procesos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Participación presencial y plataformas digitales• Cauces de participación para servicios e instituciones• Sociedad civil organizada y ciudadanía no organizada• Profundización de los mecanismos y derechos democráticos de los ciudadanos y ciudadanas. <p>También, entre los objetivos del Ayuntamiento está garantizar la transparencia en toda la acción municipal, ampliando la disposición de conjuntos de datos en formatos abiertos, de manera que esté accesible la información necesaria para poder participar de manera informada.</p>
Actuaciones 2021	<p>Las actuaciones están documentadas en la memoria de actividades, a disposición en la sección Documentación del portal de la Cátedra.</p> <p>Entre las actuaciones realizadas, cabe destacar:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Premios PARTICIPA: para Tesis Doctorales y Trabajos Fin de Grado y Fin de Máster. Entrega de los premios de la edición anterior.2. Curso Extraordinario de la Universidad de Zaragoza. Pandemia y democracia. ¿Cómo ha afectado la COVID-19 a nuestro sistema político y social?3. Sesiones formativas "Perfiles de la esfera pública y calidad de la participación"4. Dinamización, en coordinación con la OT_GobAbierto, del Foro de Debate sobre la Carta de Derechos digitales https://bit.ly/374wBI3



4.4.7.- Cátedra de territorio, sociedad y visualización geográfica

Dirección/acceso	Sede Electrónica Gobierno Abierto: https://bit.ly/2tAHPpY
Descripción	<p>Entre los objetivos que se persiguen con la cátedra están:</p> <ul style="list-style-type: none">• Analizar la información territorial y sociodemográfica 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 Idezar• Potenciar un foro científico que favorezca un espacio de trabajo neutral<ul style="list-style-type: none">• Grupos políticos• Personal técnico de la administración• Tejido social: Ciudadanía, Representantes sociales, Asociaciones, Emprendedores, Empresariado...• Formación práctica que suponga una transferencia de conocimiento hacia el Ayuntamiento de Zaragoza y a Ebrópolis.
Actuaciones 2021	<p>Las actuaciones están documentadas en la memoria de actividades, a disposición en la sección Documentación del portal de la Cátedra.</p> <p>Entre las actuaciones realizadas cabe destacar:</p> <ol style="list-style-type: none">1. II Encuesta Condiciones de vida, necesidades y expectativas tras 20 meses de pandemia por Covid-192. Dinamización, en coordinación con la OT_GobAbierto, del Grupo de Trabajo Impulsando Zaragoza frente a la COVID19.3. Coordinación de la Comisión técnica.4. Elaboración y publicación de indicadores sociodemográficos en el GeoPortal de Zaragoza.

4.5. Servicios de interacción con la ciudadanía a través de las Redes Sociales

En 2021 se han gestionado los siguientes perfiles en redes sociales correspondientes a la OT_GobAbierto:

Facebook: [@ZGZopencity](#)

Twitter: [@ZGZopencity](#)

Youtube: <https://bit.ly/3rmKh1t>

Las tareas de gestión de estos perfiles implican el desarrollo de las siguientes acciones:



- **La comunicación con la ciudadanía:** dando respuesta al feedback de nuestras publicaciones, respondiendo sus peticiones de información y derivándolas a otro servicio cuando se considera oportuno.
- **Atención continua** a las peticiones, quejas, sugerencias y demandas de información que llegan a través de la cuenta de correo de Gobierno Abierto Zaragoza.
- **Publicación periódica** desde las cuentas de ZgzOpencity de tuits y post en Facebook sobre asuntos de Gobierno Abierto, Sede electrónica, Transparencia, Datos Abiertos y Procesos Participativos, haciendo gestión de comunidad (dialogando, retuiteando, formando parte de la conversación social)
- **Gestión de los vídeos en el canal de Youtube Gobierno Abierto** Ayuntamiento de Zaragoza y difusión de los mismos en otras redes sociales y en la Sede Electrónica.
- **Coordinación con la Dirección de comunicación** y con otros servicios municipales para la gestión de las publicaciones en redes sociales.
- **Revisión, respuesta y feedback** en comentarios de la ciudadanía en el servicio de equipamientos de la sede electrónica.

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 en el año 2018.

Las estrategias son las siguientes:

- **Estrategia 1.** *Mejorar el desarrollo de la infraestructura de datos abiertos, 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.*
- **Estrategia 5.** *Elaborar servicios y contenidos de calidad y accesible 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 infraestructura 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 el porcentaje de tiempo que el sistema es capaz de realizar las funciones para las que está diseñado sea el máximo.

Indicadores	2018	2019	2020	2021
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.	184 sobre 31.299	151 sobre 30412	175 sobre 31984	139 sobre 37004

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 - 2021

Indicadores	2017	2018	2019	2020	2021
Indicador 2.1.- Nº de Conjuntos de datos publicados	145	149	150	157	159
Indicador 2.2.- Nº de accesos al catálogo de Datos Abiertos	48.928	46.864	47.919	188.731	131.566
Indicador 2.3.- Nº de Aplicaciones publicadas en el catálogo de aplicaciones	41	44	47	51	55
Indicador 2.4.- Reutilizadores dados de alta	264	300	354	419	545
Indicador 2.5.- Incidencias registradas en GitHub	54	58	61	66	64
Indicador 2.6.- Nuevas API-REST publicadas	20	27	6	4	0
Indicador 2.7.- Nº de conjuntos de datos accesibles desde el punto de acceso SPARQL	29	29	29	29	29
Indicador 2.8.- Nuevos servicios publicados en la plataforma del Estado					3
Indicador 2.9.- Peticiones ciudadanas de nuevos conjuntos de datos atendidas	0	2	1	1	0
Indicador 2.10.- Número total de ficheros descargables.	403	533	590	718	770
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	2019	2020	2021
1 estrella (publica tus datos)	0	0	0
2 estrellas (datos estructurados)	0	0	0
3 estrellas (usa formatos no propietarios)	118	126	127
4 estrellas (usa URIs para denotar cosas - descrip. semántica)	28	28	29
5 estrellas (enlaza tus datos a otros datos para proveer contexto)	- Información Polínica - Callejero	- 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	2018	2019	2020	2021
Indicador 3.1.- Porcentaje de servicios publicados y gestionados desde la plataforma tecnológica SEDE	61/81= 75%	63/83= 75%	69/83= 83%	56/58=88%

Tabla 2.- Integración de la gestión de los diferentes servicios/contenidos que integran la Sede Electrónica en la plataforma tecnológica SEDE 2021 (Responsive)

Servicio	2018	2019	2020	2021
Sistema de gestión/identificación de reutilizadores	Si	Si	Si	Si
Sistema de Gestión identificación de los ciudadanos y ciudadanas a la Zona personal	Si	Si	Si	Si
Gestión de usuarios/as Zona Personal Plataforma Zaragoza Gobierno Abierto	Si	Si	Si	Si
Gestión de permisos para los gestores de contenidos	Si	Si	Si	Si
Proceso de participación: Ayuntamiento Responde	-	Si	Si	Si
Sistema de Debate (propuestas, comentarios y apoyos)	Si	Si	Si	Si
Agenda Institucional	Si	Si	Si	Si
Proceso participativo Línea 2 Tranvía	Si	Si	Si	Si
Proceso participativo: Presupuestos Participativos	Si	Si	Si	Si
Servicio de Quejas y Sugerencias	No	No	No	No
Buscador Alojamientos	Si	Si	Si	Si
Buscador Equipamientos Zgz	Si	Si	Si	Si
Servicio de visualización Antena Telefonía	Si	Si	Si	Si
Buscador facetado de Aplicaciones para móviles	Si	Si	Si	Si



Buscador facetado de Arte Público	Si	Si	Si	Si
Buscador facetado de Artistas-creadores	No	No	Sí	Sí
Buscador facetado de la sede electrónica	Si	Si	Si	Si
Buscador clavo-topografico	Si	Si	Si	Si
Buscador facetado de Asociaciones	Si	Si	Si	Si
Buscador facetado de edificios históricos	Si	Si	Si	Si
Buscador facetado de Monumentos	No	No	Sí	Sí
Buscador facetado de Restaurantes	No	No	Sí	Sí
Buscador facetado del Patrimonio Cultural municipal	Si	Si	Si	Si
Buscador facetado de Tablón de Edictos	Si	Si	Si	Si
Portal de Normativa municipal (buscador)	Si	Si	Si	Si
Portal de Noticias municipales	No	No	No	Si
Catálogo Datos Abiertos	Si	Si	Si	Si
Servicio de Punto Sparql (Portal de datos abiertos)	Si	Si	Si	Si
Ayuda y subvenciones	No	No	No	Si
Bienes-embargados	-	-	-	-
Portal de Transparencia	Si	Si	Si	Si
Bienes - Inmuebles (Portal de Transparencia)	Si	Si	Si	Si
Calidad del Agua (Portal de Transparencia)	No	No	No	Si
Calidad del Aire (Portal de Transparencia)	No	No	Sí	Sí
Inventario de Vehículos municipales (Portal de Transparencia)	Si	Si	Si	Si
Tiempos Recorrido (Portal de Transparencia)	No	No	Sí	Sí
Servicio de solicitud de información pública	Si	Si	Si	Si
Portal de Trámites y servicios	Si	Si	Si	Si
Servicio de Cita previa (Trámites y Servicios)	No	No	No	Si
Sistema de Gestión de Contenidos (Zaragoza.es)	Si	Si	Si	Si
Convenios	No	No	No	Si
Criterio Interpretativos (sólo jurisprudencia urbanismo)	No	No	No	Si



Servicio de Criterios Urbanísticos. Ayuntamiento de Zaragoza búsqueda cuaderno-jurisprudencia en urbanismo	No	No	No	Si
Zaragoza es Cultura	Si	Si	Si	Si
Datos de uso de la Sede electrónica (API Google)	Si	Si	Si	Si
Buscador y visualización de la Guía de especies arbórea	No	No	Sí	Sí
Servicio de visualización Farmacias (Datos abiertos)	Si	Si	Si	Si
Servicio generador de formularios	Si	Si	Si	Si
Información Polen	Si	Si	Si	Si
Distrito	Si	Si	Si	Si
Buscador y servicio de mapa Locales Vacíos	Si	Si	Si	Si
Servicio de adopción de Mascotas	No	No	No	Si
Servicio de visualización del Organigrama	Si	Si	Si	Si
Servicio de abastecimiento de agua. Potabilizadora	Si	Si	Si	Si
Servicio Premios y Concursos	Si	Si	Si	Si
Catálogo de Publicaciones Municipales	Si	Si	Si	Si
Vídeos en canal Youtube	Si	Si	Si	Si
Equipamientos	No	Si	Si	Si
Tramites y servicios	No	Si	Si	Si

Objetivo 4.- Interoperabilidad

Desarrollar servicios interoperables con otras administraciones públicas.

Indicadores	2018	2019	2020	2021
Indicador 4.1.- Nº de servicios interoperables gestionados	3***	3	3	5
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.	10	7	6	6

* Integración en la Plataforma de contratación del sector público

**Calidad del aire del Ministerio de medio Ambiente



*** Dirección General de Tráfico

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

Tabla 3.- Proyectos e iniciativas en los que participa la OT_GobAbierto -2021

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
<i>Grupo de Trabajo sobre Datos Abiertos</i> 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 permanentes de la relación entre los gobiernos locales y los ciudadanos, sustentada en los principios del Gobierno Abierto.
<i>Cátedra de Territorio y Visualización</i> Universidad de Zaragoza	Entre los objetivos están: <ul style="list-style-type: none"> ● 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 Idezar. ● 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.
<i>Cátedra de participación e innovación democrática</i> 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.
TheyBuyForyou	Zaragoza aspira a mejorar el grafo actual -ya en sí mismo bastante completo- de conocimientos sobre contratación pública disponible, así como compilar y ordenar toda la normativa y datos existentes sobre contratación pública, normalizando esa información con otras iniciativas internacionales como el Open Contracting Data Standard.



	<p>Además, el modelo de Zaragoza podrá ser exportado a otras ciudades españolas y europeas, reafirmando el liderazgo del Ayuntamiento en materia de datos abiertos y transparencia. Con este proyecto se propone también la posibilidad de coordinar las bases de datos y tesauros de empresas y entidades dentro y fuera de los datos abiertos, así como disponer de herramientas que permitan el análisis a gran escala de textos de los pliegos de contratación.</p> <p>El proyecto TheyBuyForYou podrá ser útil a empresas, administraciones públicas, periodistas de datos, activistas de transparencia o ciudadanía en general que estén interesados por conocer todos los datos de los procesos de gestión y contratación pública.</p> <p>Socios:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Stiftelsen Sintef, Norway 2. Ayuntamiento de Zaragoza, Spain 3. Cerved Group Spa, Italy 4. Chrion Ltd, United Kingdom 5. Institut Jozef Stefan, Slovenia 6. Ministrstvo Za Javno Upravo, Slovenia 7. Oesia Networks Sl, Spain 8. Ticon Uk Limited , United Kingdom 9. Universidad Politécnica de Madrid, Spain 10. University Of Southampton, United Kingdom
<p>Colaboración con la Cátedra de Diseño de Servicios para la Ciudadanía</p>	<p>Objetivo: Analizar y realizar propuestas de mejora de la usabilidad de la plataforma tecnológica Gobierno Abierto.</p> <p>Líneas de Trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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	2018	2019	2020	2021
Indicador 5.1.- Número de Cursos de Formación:	1	2	- *	- *
Indicador 5.2.- Valoración en las encuestas de satisfacción de la formación realizada.	8.2	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	2018	2019	2020	2021
Indicador 6.1.- Número de conjuntos de datos que utilizan datos georreferenciados	68	65	69	72
Indicador 6.2.- Número de aplicaciones y servicios nuevos que utilizan datos georreferenciados	14	1	1	1
Indicador 6.3.- Número de mapas publicados en mis mapas mis datos	-	-	-	228
Indicador 6.4.- Publicación de los mapas elaborados dentro de la “Cátedra territorio y visualización” incluidos los elaborados para mis mapas mis datos	-	-	-	20

Tabla 4.- Relación de aplicaciones/servicios desarrollados en 2021

Aplicaciones /servicios	Descripción
Mis mapas mis datos	http://bitly.ws/qcSZ

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 2021	1

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.	3

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.	141/144= 97,9 %
Indicador 1.4- Número de servicios de visualización que facilitan la comprensión y la descarga de los datos .	21



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
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 Financieros	Gráficas estadísticas
Contratación Pública	Gráficas estadísticas

Objetivo 2.- Derecho a la información

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



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

Indicadores	2018	2019	2020	2021
Indicador 2.3.- Número de solicitudes de acceso a información pública recibidas.	175	156	244	144
Indicador 2.4.- Número de solicitudes de acceso a información pública tramitadas satisfactoriamente.	168	132	230	128
Indicador 2.5.- Número de días promedio que cuesta resolver una solicitud de acceso a información pública.	38	23	20	17
Indicador 2.6.- Porcentaje de solicitudes de acceso a información pública atendidas en menos de 24h.	51/175	56/156	92/244	66/144

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	2017	2018	2019	2020	2021
Indicador 3.1.- Número de registros del catálogo del portal de transparencia enlazados con el catálogo de datos abiertos.	38	47	51	55	76
Indicador 3.2.- Número de registros del catálogo del portal de transparencia que cuentan con API.	-	-	-	-	72
Indicador 3.3.- Número de registros del catálogo del portal de transparencia que cuentan con un vocabulario.	-	-	-	-	22
Indicador 3.4.- % Registros del catálogo del					88 %



portal de transparencia que sus contenidos están actualizados.					
Indicador 3.5.- Número de acceso a los contenidos de transparencia.	54.468	62.077	72.249	103.463	108.447

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 establecida 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 Zaragoza 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 desarrollados en la plataforma de gobierno abierto	8
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 Consultas Públicas publicadas en la plataforma de Gobierno Abierto	7
Indicador 1.4.- Nº de procesos participativos publicados en la plataforma IdeaZaragoza	3

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

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	2021
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 2021
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](#)



Objetivo 3.- Incrementar el número de ciudadanos y ciudadanas que participan en en el espacio web 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	2017	2018	2019	2020	2021
Indicador 3.1.- Usuarios registrados en la Plataforma de gobierno abierto	20.288	34.379	39.559	43.983	53.701
Indicador 3.2.- Incremento en el número de ciudadanos y ciudadanas registrados en la Plataforma de procesos participativos	8.835	14.094	5.180	4.424	9.718

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

**La realización de actividades formativas con mayores estuvo condicionada por los protocolos COVID. Se programaron actuaciones formativas para luchar contra la brecha digital el colaboración con las federaciones de entidades vecinales*

Indicador	2018	2019	2020	2021
Indicador 4.2.- Número de ciudadanos y ciudadanas inscritos en la plataforma telemática a través del Padrón.	23.355	23.543	23.708	27.005
Indicador 4.3.- Incremento en el número de personas inscritas en la plataforma telemática a través del Padrón mayores de 60 años.	990 nuevos	14	19	24



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. <i>Diseño de actividades, cursos de información y formación sobre cómo participar en la plataforma de gobierno abierto.</i>	Sí
Indicador 5.2.- <i>Definir perfiles y experiencias de usuarias/os.</i> 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 solicitadas en el año 2021 para su realización en 2022	20 *
Indicador 5.4.- Número de jóvenes participantes previstos en sesiones formativas para su realización en 2022	402 **

* En el curso 2020/21 estaban previstas 24 sesiones para 448 alumnos/as que finalmente no se realizaron por protocolos Covid-19

** Participantes previstos para el año 2022

Indicador	2018	2019	2020	2021
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

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
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%	39.559/5 89423= 6,7%	43.983/607 538= 7,2%	53.701/600. 953= 8,9%

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	2017	2018	2019	2020	2021
Indicador 7.1.- Número de encuestas abiertas a la participación ciudadana	2	1	0	3	2
Indicador 7.2.- Número de procesos participativos	7	12	11	7	12
Indicador 7.3.- Consultas públicas	2	2	3	4	7
Indicador 7.4.- Comentarios Equipamientos	805	676	506	292	406
Indicador 7.5.- Comentarios Agenda Zaragoza	5	20	15	8	20

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 visualizándose todo ello en un mapa con distintas capas, dentro de la sede electrónica.

Indicadores	2017	2018	2019	2020	2021
Indicador 8.1.- Número de mapas colaborativos	38	137	39	122*	28**



realizados en colaboración con la ciudadanía					
Indicador 8.2.- Número de Participantes	286	116	15	66	525**

* 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	2018	2019	2020	2021
Indicador 9.1.- Número de quejas y sugerencias recibidas.	31.298	30.412	31.984	37.003
Indicador 9.2.- Número de quejas y sugerencias resueltas.	26.199	27.850	28.501	31.637
Indicador 9.3.- Número de ciudadanos/as registrados en el servicio.	4.715	4.953	5.093	5.115
Indicador 9.4.- Número de quejas y sugerencias georreferenciadas y con consentimiento para su publicación.	1.621	1.124	1.348	2.200
Indicador 9.5.- Actividades de Formación con las distintas unidades administrativas.	3*	2	0	1
Indicador 9.6.- Tiempo medio de respuesta al ciudadano/a.	24 h	48 h	48 h	48 h
Indicador 9.7. Número de unidades administrativas integradas en el Sistema de Gestión.	66	66	66	67
Indicador 9.8. Número de empresas externas integradas en el Sistema de Gestión.	4	4	3	3
Indicador 9.9. Número de quejas introducidas a través del servicio 010	10.109	7.884	8.051	9.584
Indicador 9.10. Número de quejas introducidas a través del servicio 092			803	1.148



*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	Si
Indicador 10.3.- Catalogación y descripción de instrumentos de participación	Si
Indicador 10.4.- Definición de metodología para los procesos participativos	Si

Objetivo 11.- Consejo de Ciudad

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

Indicadores	2017	2018	2019	2020	2021
Indicador 11.1.- Número de sesiones ordinarias del Pleno del Consejo de la Ciudad.	4	3	2	4	4
Indicador 11.2.- Número de sesiones extraordinarias del Pleno del Consejo de la Ciudad.	0	2	0	2	2
Indicador 11.3.- Porcentaje medio de asistencia a las sesiones de los Plenos del Consejo de Ciudad.	58,06 %	58,70 %	62,90 %	67,74 %	67,74%



Indicador 11.4.- Número de temas tratados.	16	7	7	11	10
Indicador 11.5.- Número total de expedientes de entidades ciudadanas aprobados.	11	17	8	23	11
Indicador 11.6.- Número de grupos de trabajo del Consejo de Ciudad activos.	3	4	3	2	2
Indicador 11.7.- Número de reuniones de los Grupos de Trabajo del Consejo de la Ciudad.	14	16	7	1	9
Indicador 11.8.- Número de Consejos Sectoriales*	7	7	7	11	11

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

Tabla 10.- Número de debates por áreas municipales.

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

Tabla 11.- Tipos de expedientes de entidades ciudadanas

	2017	2018	2019	2020	2021
Nº de expedientes de reconocimiento de interés ciudadano, ciudadana.	11	3	3	3	4
Nº de expedientes de reconocimiento de interés	3	1	1	1	2



público municipal.					
Nº de expedientes de renovación de interés público municipal.	1	13	4	19	5

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

	2017	2018	2019	2020	2021
Nº de reuniones del Grupo de Trabajo del Reglamento de Participación.	7	2	0	0	0
Nº de reuniones del Grupo de Trabajo de las Fiestas del Pilar.	4	4	3	1	2
Nº de reuniones de la Comisión de Seguimiento de Presupuestos Participativos	4	6	3	0	0
Nº de reuniones del Grupo de Trabajo Venta Ambulante		4	1	0	0
Nº de reuniones del Grupo de Trabajo Im-Pulsando Zaragoza frente a la covid-19				0	7



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	2018*	2019	2020	2021
Indicador 2.1.- Nº de sesiones iniciadas Facebook	133.743	173.302	248.866	217.910
Indicador 2.2.- Nº de sesiones iniciadas Twitter	50.804	55.468	64.022	55.374

* datos hasta el 31 de agosto pérdida de competencia



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*

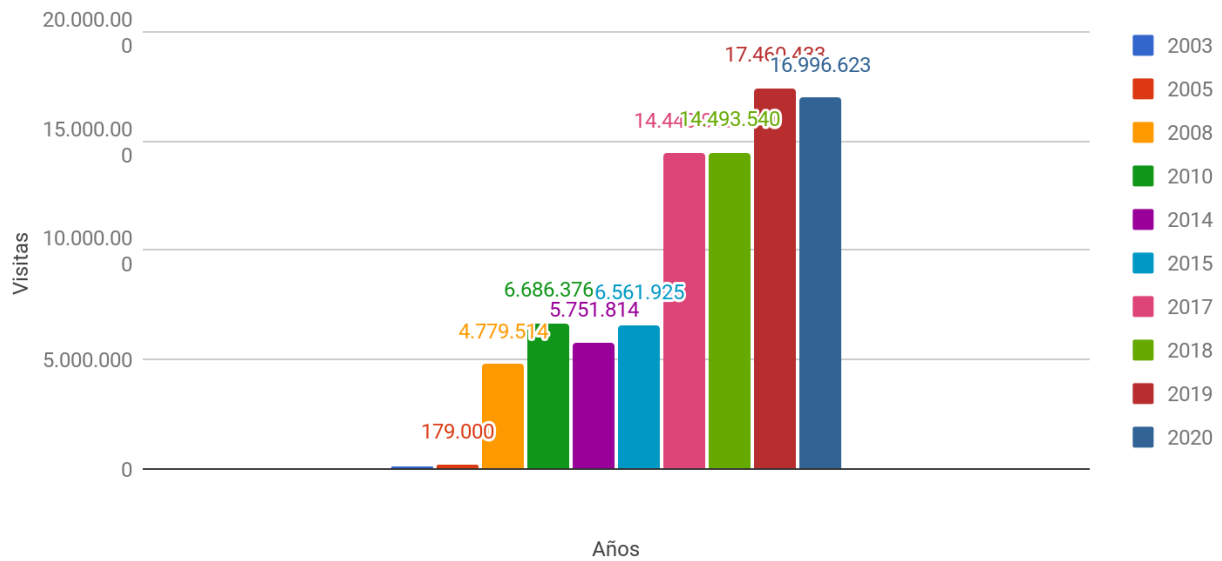
**Catedra de Diseño de Servicios para la Ciudadanía*

Objetivo 2: Incrementar las visitas a la Sede Electrónica

Indicadores
Indicador 2.1.- Visitas a la <i>Sede Electrónica</i>



Visitas a la Sede Electronica



2003	2005	2008	2010	2015	2017*	2018	2019	2020**	2021
78.000	179.000	4.779.514	6.686.376	6.561.925	14.440.069	14.493.540	17.460.433	16.996.623	17.678.165

* 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...

Tabla 11.- Distribución de visitas por Dispositivo

Indicador 2.2.- Visitas por dispositivos								
Dispositivo	2018		2019		2020		2021	
	Visitas	%	Visitas	%	Visitas	%	Visitas	%
Escritorio	9.524.804	65,15	12.474.999	71,45	12.074.804	71,04	11.401.325	64,49
Móvil	4.768.924	32,62	4.703.647	32,21	4.718.103	27,76	6.090.115	34,49
Tablet	325.856	2,23	281.787	1,61	203.716	1,20	186.725	0,94

Tabla 12.- Distribución de visitas por Formas de acceso

Indicador 2.3.- Visitas por formas de acceso								
Formas	2018		2019		2020		2021	
	Visitas	%	Visitas	%	Visitas	%	Visitas	%



Buscador	4.809.146	32,90	5.380.339	30,81 0	5.375.770	31,63	6.744.750	38,15
Tráfico directo	1.146.000	7,84	1.136.9500	6,51	1.422.389	8,37	3.271.227	18,50
Referencial	561.652	3,84	608.362	3,484	570.441	3,36	681.069	3,85
Redes Sociales	283.540	1,94	241.595	1,38	328.449	1,93	298.681	1,580
Otro	7.721.906	52,82	10.084.889	57,76	9.288.772	54,65	6.091.853	34,45

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	2017	2018	2019	2020	2021
Indicador 3.1.- Peticiones de actualización de contenidos realizadas	6.772	8.066	6.735	5.150	6.686

Tabla 13.- Distribución de actualizaciones por categorías

Categoría	2018	2019	2020	2021
Ciudadanía a través del servicio 010	23	23	15	11
Agenda Zaragoza	1599	1394	653	968
Agrupación de portales del Ayuntamiento	3652	3017	2141	2707
Cita Previa	2	0	35	5
Agrupación de portales de Ciudad	1564	1184	790	2017
Cultura	192	161	110	89
Gobierno Abierto	269	146	128	108
Para la gente	502	634	808	733
Quejas y Sugerencias	29	10	11	15
Redes Sociales	56	5	0	0
Turismo*	103	85	47	33

*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				
	2018	2019	2020	2021
Impresos Oficiales	557	573	604	645
Procedimientos	807	812	798	816
Tramitación en línea sin Certificado	147	148	156	152
Tramitación en línea con Certificado	171	181	190	202

Tabla 16.- Distribución de por tipo de publicación

Indicador 3.4.- Actualización de Contratos						
	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Contratos	424	653	569	751	541	582
Anuncios	2.474	3.996	2.702	1.795	1.790	2131

Indicadores	2018	2019	2020	2021
Indicador 3.5.- Citas solicitadas a través del Servicio de Cita Previa	60.402	60.999	121.656	186.689

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	2018	2019	2020	2021
Indicador 4.1.- Tasas de rebote de los usuarios	37,89 %	36,66%	40,59 %	47,82 %
Indicador 4.2.- Promedio de minutos que los usuarios tardan en completar la acción asignada	97 seg	86 seg	88 seg	97 seg

Objetivo 5.- Mayor accesibilidad.

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

Indicadores	Valor
Indicador 5.1.- El <i>Sistema de Gestión</i> que se encuentra actualmente implantado en la <i>Sede Electrónica así como en la plataforma de gobierno abierto</i> 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 misma durante el año 2020 debido a la pandemia derivada del COVID-19.	Sí
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: <ul style="list-style-type: none"> ● 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