



Memoria de gestión de la **Oficina Técnica de Participación, Transparencia y Gobierno Abierto** 2022



Índice

Índice

1	4
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.- Misión, visión y valores.	6
1.4.1 Misión de la Oficina de participación, transparencia y gobierno abierto.	6
1.4.2 Visión y valores de la Oficina técnica de participación, transparencia y gobierno abierto.	7
Visión de la OT_GobAbierto:	7
Valores	7
1.4.3 Compromisos	8
1.5. Descripción breve del proceso de producción de los servicios municipales o las actividades	10
1.5.1. Infraestructura	10
1.5.2. Procesos y Productos digitales.	11
• Sede Electrónica	11
• Gobierno Abierto: Participación, Transparencia y Datos abiertos	11
• Servicio de Quejas y Sugerencias	12
• Proyectos europeos	12
• I+D+i y Cátedras de investigación	13
• Calidad: Accesibilidad TIC de la Sede Electrónica	13
• Reducción de brecha digital: Acceso, Capacitación y Formación	14
2	15
Recursos consumidos	15
2.1.- Personal adscrito 2022	15
2.1.1 Relación de puestos de trabajo 2022	15
2.1.2 Situación Real en el 2022: 20 puestos ocupados	16
2.1.3 Teletrabajo	18
2.2. Aplicaciones presupuestarias y su cuantía de obligaciones reconocidas	20
2.3. Servicios recibidos de gestión centralizada: Energía, limpieza, mantenimiento de edificios, combustible u otros.	20
2.4. Recursos patrimoniales adscritos a la OT_GobAbierto	20
3	21
Ingresos	21



4

Productos, servicios y actividades 2022	22
4.1.- Sede Electrónica	22
4.1.1- Portales: Portales permanentes y nuevos portales 2022.	22
• Portal Corporativo	38
• Nuevos Portales 2022	
4.1.2.- Portales temporales de gran impacto 2022.	48
4.1.3- Servicios Transversales	51
4.1.4- Procesos 2022: Desarrollos y Gestión	57
• Gestión de Peticiones:	57
• Procesos y Gestión Tecnológica:	57
• Gestión Económica- Administrativa:	61
• Calidad: Accesibilidad de la Sede Electrónica	62
4.2 Gobierno Abierto en el 2022: Transparencia, Datos abiertos y Participación ciudadana	64
4.2.1.- Procesos de Participación y Colaboración Ciudadana	64
El Consejo de Ciudad	75
4.2.2.- La Transparencia y su gestión	76
Solicitud de Información Pública	77
4.2.3.- Datos abiertos	78
4.3 Quejas y Sugerencias	82
4.4 Proyectos Europeos	84
4.5 I+D+i y Cátedras de Investigación	85
• Cátedra de Gobierno Abierto e Innovación Democrática	
• Cátedra de Territorio, Sociedad y Visualización Geográfica	
• Cátedra de Gobernanza Del Dato	
4.6 Reducción de brecha digital: Acceso, Capacitación y Formación.	89
4.7 Redes sociales	90
• Twitter	90
• Facebook	92
• Youtube	93
4.8. Seguimos trabajando en:	97
• Sede Electrónica	97
• Calidad: Accesibilidad TIC de la Sede Electrónica	97
• Procesos y Gestión Tecnológica:	97
• Gobierno Abierto: Transparencia, Datos abiertos y Participación ciudadana	98
• Portales en los que estamos trabajando:	99

5

Objetivos, Indicadores y Metas	104
5.1. Estrategia 1: Mejorar la infraestructura de datos abiertos, utilizando, de forma eficiente, las tecnologías más adecuadas.	105
5.2.Estrategia 2:Cumplir con la política de transparencia y rendición de cuentas.	115
5.3. Estrategia 3: Establecer mecanismos de participación ciudadana.	120
5.4. Estrategia 4: Informar y formar de los servicios generados para la consecución de las estrategias anteriores:	130
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	131



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 2022.

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 Consejos Sectoriales garantizando su continuidad y eficacia.

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

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (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.
- Carta de derechos digitales

Entre la normativa municipal aplicable cabe destacar las siguientes normas:

- Ordenanza Municipal de Administración Electrónica, 05.02.2010 (BOPZ nº 89 de 21.04.2010) Regula en el título II las disposiciones generales, los contenidos y otros requisitos de Sede Electrónica: <http://bit.ly/2NxQaDT>
- Ordenanza de transparencia y libre acceso a la información. 31.01.2014 (BOPZ nº 74 de 01.04.2014) , tiene como objetivo dar un tratamiento integral al derecho de libre acceso a la ciudadanía a la información del sector público, entendido este derecho en su más amplio sentido. <http://bit.ly/2IIAMpH>
- 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.
- Carta de servicios de la Sede Electrónica
(<https://www.zaragoza.es/sede/portal/calidad/web-municipal>)



1.4.- Misión, visión y valores.

1.4.1 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**, impulsándola como instrumento para el libre acceso de la ciudadanía a la información pública. Gestionando la información de forma eficaz y eficiente, y garantizando su confidencialidad, integridad y disponibilidad.
- **Gestión de la Sede electrónica orientada a la ciudadanía y del Portal Corporativo orientado a las entidades municipales.** Tiene como **objetivo:** Mejorar los servicios digitales que el ayuntamiento presta a los ciudadanos, empresas y entidades municipales favoreciendo la usabilidad, utilidad, calidad, accesibilidad, movilidad de los servicios públicos digitales y la modernización de los procesos, además de permitir comprobar el cumplimiento de la normativa y directrices que los rigen.
- **Gobernanza del dato como un activo estratégico.** Tiene como objetivos: Que los datos cumplan con los mínimos criterios de **calidad** que aseguren que sean datos completos, actualizados y veraces. Por otro lado, debemos asegurar que estos datos puedan ser **consumidos, reutilizados por terceros de manera sencilla y rápida** velando por la salvaguarda de la privacidad de la ciudadanía y del uso ético de los mismos. **Favoreciendo el uso de los datos para el desarrollo de servicios digitales de alto valor añadido orientados al ciudadano/a.**

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

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



1.4.2 Visión y valores de la Oficina técnica de 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, para afianzar y fortalecer conocimiento en lo referente a la ciudad, el recurso de los servicios digitales del Ayuntamiento y la participación ciudadana, mediante el uso eficaz y eficiente de las tecnologías de información y comunicación.

Valores

Los procesos de gestión de la OT_GobAbierto tienen como objetivo facilitar el desarrollo de servicios digitales y actividades basados en los siguientes principios¹ :

- **Orientación a la ciudadanía, agentes sociales y entidades municipales.** La OT_GobAbierto **identifica qué les aporta valor** y se esfuerza para proporcionarlo a través de **servicios personalizados** en la sede electrónica y en el portal corporativo del Ayuntamiento.
- **Innovación abierta, colaborativa y sostenible.** La OT_GobAbierto *ha destacado por el buen nivel de desarrollo tecnológico y una permanente búsqueda de las mejores tecnologías. Es propósito de esta oficina innovar en servicios y participar en iniciativas de innovación basadas en la co-creación con la ciudadanía, con la sociedad y con las empresas. Del mismo modo, formar parte en el desarrollo de espacios de datos europeos comunes federados, seguros y fiables para los sectores estratégicos.*
- **Usabilidad y accesibilidad.** La OT_GobAbierto *trabaja en la mejora continua de la accesibilidad y usabilidad de los servicios públicos digitales por parte de los ciudadanos y empresas a los servicios públicos digitales que ofrece a través de su Sede Electrónica, favoreciendo un acceso universal especialmente sensibilizado con personas afectadas por algún tipo de discapacidad o dificultad sensorial.*

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



- **Eficiencia.** La OT_GobAbierto quiere obtener los mejores resultados al mínimo coste posible, cuidando al máximo los recursos públicos que se utilizan para su financiación. También garantizar la máxima eficiencia en la aplicación de los fondos y lograr con las actuaciones el mayor impacto para la ciudadanía en su conjunto.
- **Transparencia.** La OT_GobAbierto se esmera en cumplir con los códigos de buen gobierno y rinde cuentas de todas sus acciones. La transparencia, la privacidad y la autenticidad de la información tienen que ser la base de todas las interacciones de la Sede Electrónica con sus usuarios/as.
- **Interoperabilidad.** La OT_GobAbierto quiere desarrollar aplicaciones, herramientas y publicar datos que sean reutilizables y accesibles, siempre respetando los derechos fundamentales.
- **Confianza.** La OT_GobAbierto quiere invertir para generar mayor confianza por parte de la ciudadanía.
- **Empoderamiento y la alfabetización digital.** La OT_GobAbierto quiere promover actividades formativas adaptadas a diversos colectivos y entidades orientadas a minimizar el impacto de la brecha digital y que incluyan aspectos éticos, técnicos, legales, ecológicos y sociales con el objetivo de promover habilidades digitales seguras y eficientes entre la ciudadanía.
- **Participación.** La OT_GobAbierto quiere favorecer el desarrollo de iniciativas de innovación basadas en la co-creación y participación ciudadana y de las empresas, con el objetivo de involucrar a la sociedad en el diseño de los servicios públicos y en el diseño de sus ciudades. En definitiva, mejorar la calidad de vida de la comunidad en base al conocimiento a través de los datos.

1.4.3 Compromisos

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

- **Garantizar una información y datos** sobre el Ayuntamiento y la ciudad de Zaragoza que sean integrales, actualizados, fiables y al menor coste de tiempo.
- Proporcionar **acceso universal** al mayor número posible de personas, independientemente de las limitaciones personales o las derivadas de su entorno.



- Conseguir una **única Identificación Gráfica** bajo la marca www.zaragoza.es común para todos los portales y servicios municipales, logrando una imagen corporativa uniforme, sencilla y moderna.
- Promover la **Política de Accesibilidad y la Política de Protección de Datos de Carácter Personal**.
- Mantener **siempre abierto un canal de participación con la ciudadanía**.
- Contestar las quejas y sugerencias recibidas a través de la Sede Electrónica en un plazo no superior a 48 horas.
- Incorporar cada año nuevos servicios de información, servicios de tramitación, servicios de comunicación, servicios de participación y la publicación de conjuntos de datos en formatos abiertos.
- Proporcionar **acceso multicanal**. La Sede Electrónica del Ayuntamiento de Zaragoza será accesible a través de aquellos dispositivos cuyo uso esté generalmente extendido entre la ciudadanía de acuerdo con el estado de la técnica en cada momento, incluyéndose en particular los dispositivos de escritorio y los **dispositivos móviles**, potenciando una buena experiencia de uso a través de estos últimos debido al gran aumento en el número de accesos a través de ellos.
- 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 hacer seguimiento de los **procesos de participación digitales**, así como la articulación de los mecanismos de participación directa en los barrios a través de la red de centros de **proximidad de la ciudad**.
- Participar en proyectos estratégicos nacionales y europeos, participando en el desarrollo de plataformas interoperables.
- Fomentar y diseñar actividades formativas para minimizar la exclusión digital.



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

1.5.1. Infraestructura

La OT_GobAbierto, situada en dos ubicaciones; 3ª planta del Edificio Seminario y en la planta calle del consistorio de Plaza del Pilar, cuenta con un total de 20 puestos de trabajo dotados de equipos informáticos y de telecomunicaciones. Además se sirve de una infraestructura tecnológica que da soporte a toda la gestión de los procesos y productos digitales que se desarrollan en el servicio descritos en el punto siguiente 1.5.2.

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

- Sistemas de videoconferencia: Jitsi Meet, google meet, zoom ...
- Acceso remoto a través de VPN
- Herramienta de Accesibilidad Tawdis
- Sistemas de gestión administrativa: SEAv2.0, Servicio interno de comunicaciones SIC, Portafirmas, Registro electrónico..
- Certificado electrónico digital
- Sistema de Gestión de Peticiones (Redmine)
- Herramientas de Webmaster tools Google
- Soportes para el servicio de datos geoespaciales.
- Pantallas de visualización en la Vía Pública
- HTML5
- Etiquetado semántico
- Bootstrap 3 y CSS3
- AngularJs 1.6.5
- Java 1.8
- Thymeleaf 3
- Hibernate 4.3
- Spring MVC (5.1)
- Maven 3
- API Rest
- SPARQL
- Apache SOLR
- Elasticsearch 6.5.1
- El servidor de aplicaciones sobre el que se despliega las aplicaciones es WebLogic 12c
- El entorno de base de datos corporativo es Oracle Real Application Cluster 12c.

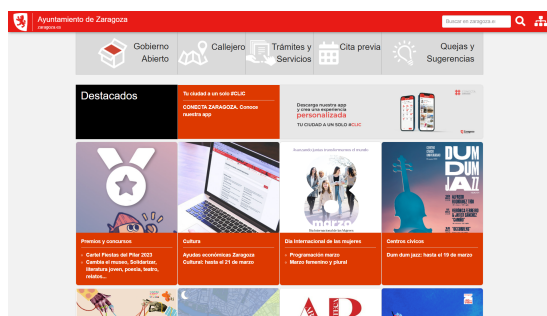
- Los servicios de visualización de cartografía, conforme a la especificación de OGC que son:
 - WMS Estándar
http://idezar.zaragoza.es/wms/IDEZar_base/IDEZar_base?REQUEST=GetCapabilities
 - WMTS Estándar (Tileado)
http://idezar.zaragoza.es/IDEZar_Base_WMTS/TileCache

1.5.2. Procesos y Productos digitales.

Con el **objetivo de garantizar la máxima eficiencia en la aplicación del presupuesto de la OT_GobAbierto y lograr la mejora continua de los servicios y contenidos que se prestan a través de www.zaragoza.es, orientados a la ciudadanía, empresas y otras administraciones públicas, mejorando la usabilidad, utilidad, calidad, accesibilidad, interoperabilidad y reutilización**. Se pueden agrupar el listado de actividades que realiza este servicio en los siguientes procesos:

- **Sede Electrónica**

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



- **Gobierno Abierto: Participación, Transparencia y Datos abiertos**
(GobiernoAbierto.zaragoza.es)

La OT_GobAbierto, como parte del Proyecto Ciudades Abiertas (Red.es) [<https://ciudadesabiertas.es/>], dentro del Plan Nacional de Ciudades Inteligentes, tiene como principal objetivo el desarrollo pleno de las políticas de Gobierno Abierto, mediante un impulso decidido de la publicación de datos en formatos abiertos, el desarrollo de procesos participativos y la publicación de servicios que favorezcan la transparencia por defecto.

Por una parte se desarrollan las actividades y servicios relacionados con la **gobernanza del dato**, el **portal transparencia y solicitud de información pública** junto con una política de **gestión de datos abiertos** con criterios de dato estructurado, único, compartido, accesible, abierto, georreferenciado, descrito semánticamente y con modelos



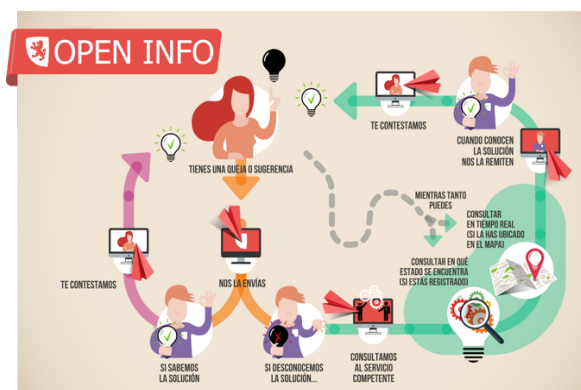
consensuados de vocabularios y ontologías normalizados que facilitan la interoperabilidad administrativa y la reutilización.

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

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

● Servicio de Quejas y Sugerencias

Desde 1997 existe un Servicio activo de Quejas/Sugerencias que centraliza todas las observaciones, recomendaciones y disconformidades que la ciudadanía expresa sobre de los servicios prestados desde todas las Áreas municipales del Ayuntamiento de Zaragoza. Este servicio fundamenta sus acciones en el Artículo 22.1 g) de la Ordenanza de Administración Electrónica y en el Artículo 11.2 b) del Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, desarrollando y complementando las Leyes 39 y 40 de 2015. Desde mayo de 2008, se cuenta con un Sistema de Gestión, que ha ido incorporando funcionalidades en aras de mejorar la calidad del servicio. Se amplía la descripción del proceso en el [punto 4.3](#) de esta memoria.



● Proyectos europeos

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

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



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

● I+D+i y Cátedras de investigación

La colaboración entre el Ayuntamiento de Zaragoza y otras administraciones y Universidades tiene una larga trayectoria en pro de favorecer y desarrollar el acervo de un conocimiento común que emane de una **investigación puntera** en beneficio de la comunidad universitaria, del sector público y de la sociedad en general.



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

Gracias a la apuesta que la OT_GobAbierto viene haciendo por la I+D+i, le ha sido posible anticiparse en muchas ocasiones a las nuevas realidades, exigencias y experiencias sociales que se pusieron posteriormente de manifiesto con el propio desarrollo de la sociedad de la información y a los cambios de circunstancias tecnológicas. El obtener una **posición muy favorable en la gestión de la información y la ejecución de políticas públicas**, nos permite crear nuevos modelos de relación entre la ciudadanía, las empresas y la administración local y la reutilización eficiente de la información, como un activo estratégico clave en la generación de valor público e instrumento de buen gobierno. Información de las actividades en el [apartado 4.5](#).

● Calidad: Accesibilidad TIC de la Sede Electrónica

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

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



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

● Reducción de brecha digital: Acceso, Capacitación y Formación

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

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

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

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

- **Brecha de acceso**: Existen determinados grupos y sectores sociales que tienen dificultad o carecen de la posibilidad para acceder a las TICs. Los motivos de esta brecha suelen ser las desigualdades socioeconómicas entre las personas, ya que no todas tienen los recursos para costear los dispositivos y los servicios que permitan una conexión a internet.
- **Brecha de capacitación**: Es constatable que muchos ciudadanos y ciudadanas, sectores profesionales y sociales, sufren la falta de competencias digitales necesarias para manejar las TICs con la soltura requerida, tanto en su vida personal como profesional. Así mismo, otros desconocen las implicaciones que conlleva el relacionarse electrónicamente en un entorno digital, con respecto a la ciberseguridad, el tratamiento de los datos que proporcionan y a los derechos de los que son titulares. Como consecuencia, a estas personas que carecen de estas competencias, se les dificulta enormemente el hacer trámites administrativos por vía telemática o beneficiarse de los servicios que este Ayuntamiento ofrece a través de su Sede Electrónica o simplemente, ejercitar sus derechos.



Todos estos procesos de producción son desarrollados por el equipo multidisciplinar de administración, gestores y analistas de la información de la OT_GobAbierto.



2

Recursos consumidos

2.1.- Personal adscrito 2022

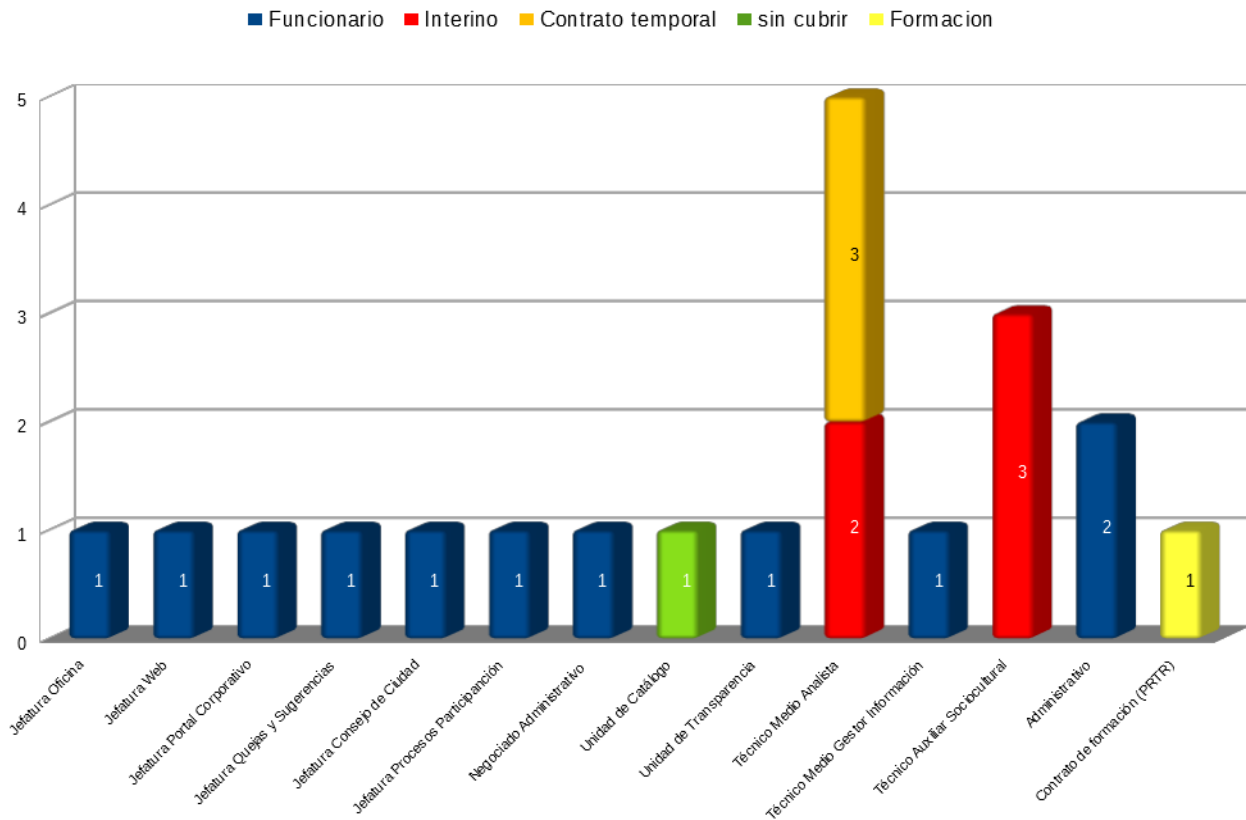
2.1.1 Relación de puestos de trabajo 2022

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

* **Plaza de Técnico/a auxiliar de gestión de la información:** en excedencia

** **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 en el 2022: 20 puestos ocupados



En 2022 se han incorporado 2 Técnicos Medio de Gestión de Información, uno por contrato temporal de acumulación de tareas y otro por un contrato de formación con cargo a financiación de un proyecto europeo del PRTR. Ambos contratos tienen una temporalidad menor a 1 año, por lo que dichos puestos quedarán sin cubrir a vencimiento de los mismos. Por otro lado, 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 las necesidades reales de la OT_GobAbierto que hasta el momento han sido deficitarias**, ya que no responden a las demandas de la ciudadanía ni a las del propio Ayuntamiento. Es indispensable y apremiante una **RPT basada en profesionales relacionados con la gestión y las tecnologías de la información y la ciencia de datos, con estabilidad en sus funciones, para cumplir con el objetivo de desarrollo de servicios y productos digitales eficientes, de calidad y con acceso universal.**



Las necesidades de personal son una demanda histórica; mientras no se generen nuevas plazas en la RTP y se cubran de forma efectiva, la carga de trabajo obliga a la tramitación de contratos de servicio que suponen, en la práctica, un apoyo en la gestión de las actividades de la OT_GobAbierto. En 2022, los contratos plurianuales existentes por procedimiento abierto son los siguientes:

- Servicio de definición y aplicación de estrategia SEO en Sede Electronica del Ayto. de Zaragoza. <https://www.zaragoza.es/sede/servicio/contratacion-publica/5937>
- Servicio de mantenimiento del diseño gráfico de la Sede Electrónica. <https://www.zaragoza.es/sede/servicio/contratacion-publica/5095>
- Desarrollo de un sistema de gestión y portal web para la red de Centros Cívicos. <https://www.zaragoza.es/sede/servicio/contratacion-publica/5200>
- Servicio de asistencia técnica e implementación para el desarrollo de nuevos servicios de la Sede electrónica. <https://www.zaragoza.es/sede/servicio/contratacion-publica/4897>
- Servicio de asistencia técnica para la gestión de contenidos en zaragoza.es. <https://www.zaragoza.es/sede/servicio/contratacion-publica/4479>
- 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/3fD1D16>
- Herramienta de análisis automático de la accesibilidad web de la sede electrónica. <https://bit.ly/3c33bmA>



2.1.3 Teletrabajo

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

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

Con el estado de alarma decretado el 14 de marzo de 2020, este grado de digitalización posibilitó, de forma acelerada, el paso del trabajo presencial al trabajo en remoto sin grandes dificultades y quedó demostrado que el teletrabajo fue el instrumento organizativo más eficaz para mantener la actividad y prestación de servicios públicos en esas convulsas circunstancias.

Como proveedor de servicios esenciales y aglutinador de toda la información que ofrece el conjunto de todos los servicios municipales, la OT_GobAbierto se mantuvo plenamente operativa a lo largo de toda la crisis epidemiológica, actualizando los servicios ofrecidos por el Ayuntamiento a través de la Sede electrónica y diseñando y creando un espacio digital específico y único para ello (" COVID -19"), que en coordinación con la Dirección de Comunicación, permitió mantener informada y conectada a la ciudadanía a los servicios básicos, iniciativas y líneas de trabajo, así como de las constantes actualizaciones de las medidas adoptadas tanto por el Gobierno de España como por el Gobierno de Aragón.

Posteriormente, y a lo largo del año 2021, más allá de la urgente necesidad organizativa que fue esa etapa excepcional, la modalidad de teletrabajo se constituyó en una oportunidad para la introducción de cambios en las formas de organización del trabajo que redundaran en la mejora de la prestación de los servicios públicos, en el bienestar de las empleadas y los empleados públicos y en una administración más abierta y participativa, garantizando a su vez la forma de prevención más eficaz frente al contagio.

La figura del teletrabajo supuso el fomento del uso de las tecnologías de la información y un avance muy significativo en el desarrollo de la administración digital, con las consiguientes ventajas tanto para las empleadas y empleados públicos, como para la eficacia y eficiencia en la administración en beneficio de la sociedad en general.

Teniendo como referencia la normativa e instrucciones municipales en materia de teletrabajo (<https://bit.ly/2TorlRV>) y la posterior aprobación de la Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia (<https://www.boe.es/eli/es/l/2021/07/09/10>) y ante la adhesión de la plantilla de este servicio a esta figura laboral, se organizó un calendario de turnos que garantizara la presencialidad del 50% de los recursos humanos en todo momento. Esta flexibilización de carácter estructural produjo cambios funcionales que contribuyeron a una mejor organización del trabajo a través de la identificación de objetivos y la evaluación de su cumplimiento que derivaron en una mejora de los resultados individuales y organizativos, que sin lugar a dudas redundaron en



la mejor consecución de los objetivos de la Administración municipal en su servicio a los intereses generales de la ciudadanía.

Este año 2022 ha sido de consolidación en la total implementación de esta modalidad laboral, organizativa y funcional que lejos de menoscabar la producción del servicio tal y como de aquí en adelante detalla esta memoria de actividades, ha permitido afianzar y desarrollar la digitalización de los procesos y de una infraestructura innovadora, colaborativa y sostenible acordes con los objetivos de desarrollo sostenible de la Agenda 2030, reduciendo el tiempo en desplazamientos, la sostenibilidad ambiental y la mejora de la conciliación del desarrollo profesional con la vida personal y familiar, respetando en todo caso los principios de transparencia, igualdad entre mujeres y hombres y la corresponsabilidad, manteniéndose los derechos correspondientes, tales como el derecho a la intimidad o la desconexión digital, prestando una especial atención a los deberes en materia de confidencialidad y protección de datos.

Dada la visión vanguardista de nuestra organización del trabajo y de sus procesos, este servicio se alinea plenamente con el [Plan de Digitalización de las AAPP 21-25](#), que como marco estratégico de la [Agenda España Digital 2026](#) avanza en la transformación de la Administración del Siglo XXI; ya que entre sus medidas dirigidas a las entidades locales, además de abordar proyectos de transformación digital (automatización de procesos, servicios públicos digitales o la innovación en servicios y tecnologías) y de gobierno abierto, establece el teletrabajo como medio para modernizar las organizaciones prestadoras de servicios públicos dando una mayor autonomía a las personas trabajadoras en la realización de sus tareas para avanzar hacia un modelo de infraestructura líquida, más atomizada destinada a reducir el impacto medioambiental y mejorar el rendimiento y productividad de estas infraestructuras.

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



2.2. Aplicaciones presupuestarias y su cuantía de obligaciones reconocidas

Las partidas que se han gestionado desde la OT_GobAbierto en el ejercicio 2022 han sido:

Partidas	Obligaciones
SEDE ELECTRÓNICA, GOBIERNO ABIERTO Y TRANSPARENCIA	326.611,79 €
PRTR:DESARROLLO APLICACIONES SEDE ELECTRONICA	35.221,50 €
PROYECTO EUROPEO NEXTPROCUREMENT	0,00 €
PROYECTO EUROPEO THEY BUY FOR YOU	8.919,26 €
PROYECTO EUROPEO: USAGE	0,00 €
PARTICIPACION EN EL W3C (WORLD WIDE WEBCONSORTIUM)	0,00 €
Total	370.752,55 €

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

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

2.4. Recursos patrimoniales adscritos a la OT_GobAbierto

No aplicable.



3

Ingresos

Los ingresos recibidos por la OT_GobAbierto en el 2022 se encuentran distribuidos entre las distintas partidas presupuestarias para hacer frente a los compromisos de las obligaciones enumerados en el [punto 2.2](#). Proceden del Presupuesto General Municipal y de Fondos Europeos captados y destinados a la financiación de proyectos ejecutados o en ejecución con proyección plurianual:

Partidas	Ingresos
SEDE ELECTRÓNICA, GOBIERNO ABIERTO Y TRANSPARENCIA	339.200,00 €
PRTR:DESARROLLO APLICACIONES SEDE ELECTRONICA	169.865,00 €
PROYECTO EUROPEO NEXTPROCUREMENT	55.011,37 €
PROYECTO EUROPEO THEY BUY FOR YOU	9.181,23 €
PROYECTO EUROPEO: USAGE	176.250,00 €
PARTICIPACION EN EL W3C (WORLD WIDE WEBCONSORTIUM)	7.800,00€
Total	757.307,60 €

Productos, servicios y actividades 2022

4.1.- Sede Electrónica

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

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

4.1.1- Portales: Portales permanentes y nuevos portales 2022.

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

The screenshot shows the homepage of the Ayuntamiento de Zaragoza website. At the top, there is a navigation bar with the following categories: Gobierno Abierto, El Ayuntamiento, La Ciudad, Cultura, Para la Gente, and Turismo. Below this, there are six columns of services, each with a 'Servicios destacados' header. The services listed include: Agenda Abierta, Conoce y explora Zaragoza, Consulta Pública, Datos Abiertos, En tu Barrio, Formación Digital, Mis mapas, mis datos, Participar y Colaborar, Procesos Participativos, Quejas y Sugerencias, Transparencia, Agua, Alcalde, Archivo, Biblioteca, Hemeroteca, Ayudas y Subvenciones, Bomberos, Calidad, Contratación Pública, Hacienda y Economía, Igualdad, Normativa, Noticias, Oferta de Empleo, Organización, Agenda Urbana, Bibliotecas, Callejero, Cementerios, Centros Cívicos, Consumo, Deporte, Educación, Equipamientos, Geoportal de Zaragoza: IDEZAR, Infraestructuras, Limpieza y residuos, Medio Ambiente, Arte Público, Centro de Historias, Equipamientos de Cultura, Convocatorias de cultura, Museos: Actividades Didácticas, Museo de los Bomberos, Museo Foro Caesaraugusta, Museo Puerto Fluvial Caesaraugusta, Museo Teatro Caesaraugusta, Museo Termas Caesaraugusta, Museo Pablo Gargallo, Patrimonio, and Publicaciones. Below the services, there is a 'Directorio de redes municipales' section with icons for Twitter, Facebook, YouTube, Instagram, and others. At the bottom, there are four promotional banners: 'Cartel Fiestas del Pilar 2023', 'Ayudas económicas Zaragoza Cultural: hasta el 21 de marzo', 'Programación marzo: Marzo femenino y plural', and 'Dum dum jazz: hasta el 19 de marzo'.



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

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

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

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

Las **22.688 páginas activas** que conforman **los 127 portales** permanentes de Zaragoza.es se **estructuran técnicamente** en distribución de árbol:

Nombre	Enlace	Descripción
Ayuntamiento	https://www.zaragoza.es/ciudad/ayto/	<p>Portal que aglutina los siguientes portales y páginas de la Institución:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organización Municipal: (https://www.zaragoza.es/sede/portal/organizacion/) Portal con la información de la estructura política, administrativa y territorial del Ayuntamiento de Zaragoza. • Normativa: (https://www.zaragoza.es/sede/servicio/normativa/) Portal donde se encuentra el repositorio de las disposiciones legales de ámbito municipal • Plan de igualdad de género: (https://www.zaragoza.es/sede/portal/plan-igualdad/)El portal ofrece documentos, guías,



Nombre	Enlace	Descripción
		<p>estudios y normativa relativos a la igualdad de género, así como los planes de igualdad para el personal municipal y el Plan de igualdad de la ciudad de Zaragoza.</p> <ul style="list-style-type: none">● Agua: (https://www.zaragoza.es/sede/portal/agua/) El portal Agua ofrece una relación de trámites, impresos e instancias, normativa, enlaces de interés y publicaciones asociados con el servicio de gestión del agua- Abastecimiento-Potabilización y el portal de:<ul style="list-style-type: none">- Saneamiento y depuración (https://www.zaragoza.es/sede/portal/agua/saneamiento/)● Policía Zaragoza: (https://www.zaragoza.es/ciudad/policia/) Portal de la Policía Local de Zaragoza con información de su historia, equipamientos, de los servicios que presta a la ciudadanía y de los trámites que pueden realizarse. Incluye acceso con el Servicio de Quejas y sugerencias. A su vez contiene un acceso privado para los miembros del servicio de Policía Local para la gestión y consulta de datos relevantes en sus funciones.● Bomberos: (https://www.zaragoza.es/sede/portal/bomberos/) Portal de información del Servicio contra Incendios, de Salvamento y Protección Civil de Zaragoza● Contratación pública: (https://www.zaragoza.es/sede/servicio/contratacion-publica/) Portal del Perfil del contratante del Ayuntamiento de Zaragoza.● Premios y concursos: (https://www.zaragoza.es/sede/servicio/premios-concursos/) Portal de convocatorias para la participación de la ciudadanía en concursos



Nombre	Enlace	Descripción
		<p>convocados desde entidades municipales.</p> <ul style="list-style-type: none">● Ayudas y subvenciones: (https://www.zaragoza.es/sede/portal/ayuda-subvencion/servicio/tramite/tipo/162) Procedimientos de solicitud de ayudas y subvenciones dirigidos a todos los sectores ciudadanos y agrupados por materia.● Catálogo de publicaciones: (https://www.zaragoza.es/sede/servicio/publicaciones/) Portal del repositorio de publicaciones (libros, memorias, folletos, etc..) del Ayuntamiento de Zaragoza. Contiene un buscador, posibilidad de buscar por colecciones y una sección especial de publicaciones digitalizadas.● Oferta de empleo: (https://www.zaragoza.es/oferta/) Portal de oferta de empleo público municipal y medio para información e inscripción a los procesos selectivos.● Tablón municipal: (https://www.zaragoza.es/ciudad/tablon/index_Tablon) Ofrece anuncios de interés de las entidades municipales de gobierno descentralizado.● Archivo Biblioteca Hemeroteca: https://www.zaragoza.es/ciudad/usic/ Portal de los Archivos y Biblioteca Municipal de Zaragoza con información sobre su funcionamiento, historia, servicios, fondos documentales y fondos digitalizados accesibles a través de la sede electrónica.● Proyectos europeos: (https://www.zaragoza.es/sede/portal/proyectos-europeos/) Portal de la Dirección General de Fondos europeos destinado a dar información y transparencia a la ciudadanía de los proyectos con cargo a financiación europea en los que participa el Ayuntamiento.● Trámites y servicios:



Nombre	Enlace	Descripción
		<p>(https://www.zaragoza.es/sede/portal/tramites-servicios/) Portal destinado a solicitar/tramitar/registrarse las solicitudes de servicios y oportunidades que oferta el Ayuntamiento de forma online, presencial o telefónicamente. Incluye un catálogo de los trámites y otro de preguntas frecuentes, el acceso a la carpeta ciudadana, al servicio de cita previa y a la Junta de Reclamaciones.</p> <ul style="list-style-type: none">● Calidad: (https://www.zaragoza.es/sede/portal/calidad/) Portal con información relativa a los compromisos de calidad que asume el Ayuntamiento de Zaragoza. Acceso a las cartas de servicios de las diferentes unidades del Ayuntamiento y otros documentos relacionados con la calidad● Otras Webs Municipales: (https://www.zaragoza.es/sede/portal/webs/) Directorio de otras webs pertenecientes a Patronatos y Sociedades Municipales con acceso a las mismas.
Comercio	https://www.zaragoza.es/sede/portal/comercio/	Portal de catálogo de establecimientos comerciales existentes en la ciudad agrupados por temáticas. Contiene buscador, noticias y agenda
Cultura	https://www.zaragoza.es/sede/servicio/cultura/	<p>El portal aglutina toda la información de la oferta cultural de Zaragoza (actividades, programas, espacios, equipamientos culturales, etc). Agenda, noticias, servicios, con enlaces a Zaragoza Turismo, a Transparencia y a Participación.</p> <p>El Portal de Zaragoza Cultura contiene además los portales de:</p> <ul style="list-style-type: none">● Edificios histórico-artísticos (https://www.zaragoza.es/sede/servicio/edificio-historico/) Catálogo de edificios histórico-artísticos de la ciudad, con buscador facetado, visualización en mapa. Cada edificio incluye información de urbanismo.● Patrimonio Cultural: (https://www.zaragoza.es/sede/portal/cultura/patrimonio/) Contiene la información sobre los



Nombre	Enlace	Descripción
		<p>edificios históricos, monumentos, arqueología, archivos y el portal de:</p> <ul style="list-style-type: none">- Arte Público: (https://www.zaragoza.es/sede/portal/arte-publico/) Catálogo de Arte Público de la ciudad de Zaragoza con propuesta de itinerarios para recorrer la ciudad y conocer el arte público de Zaragoza.● Museos de Cesaraugusta: (https://www.zaragoza.es/sede/portal/museos/) con los portales de cada uno de los museos municipales:<ul style="list-style-type: none">- Teatro: https://www.zaragoza.es/sede/portal/cultura/servicio/equipamiento/2430#museo- Termas: https://www.zaragoza.es/sede/portal/cultura/servicio/equipamiento/2175#museo- Foro: https://www.zaragoza.es/sede/portal/cultura/servicio/equipamiento/701#museo- Puerto: https://www.zaragoza.es/sede/portal/cultura/servicio/equipamiento/2176#museo- Pablo Gargallo: https://www.zaragoza.es/sede/portal/cultura/servicio/equipamiento/2174#museo● Centro de historias: (https://www.zaragoza.es/ciudad/museos/es/historia) Portal del equipamiento municipal Centro de Historias.● Otros portales temporales: El portal de Zaragoza Cultura es lugar donde se alojan la mayoría de portales “temporales” creados para fines/días específicos que son descritos en el apartado 4.1.2.



Nombre	Enlace	Descripción
Educación	https://www.zaragoza.es/sede/portal/educacion/	<p>Este Portal aglutina la información, los portales y páginas relacionados con la educación como:</p> <ul style="list-style-type: none">● Enseñanzas Artísticas: (https://www.zaragoza.es/sede/portal/ensenanzas-artisticas/) Con los portales de:<ul style="list-style-type: none">- Conservatorio Municipal Profesional de Danza (https://www.zaragoza.es/sede/portal/ensenanzas-artisticas/cmpd/)- Conservatorio Municipal Elemental de Música (https://www.zaragoza.es/sede/portal/ensenanzas-artisticas/emt/)- Escuela Municipal de Música y Danza (https://www.zaragoza.es/sede/portal/ensenanzas-artisticas/emmd/)- Escuela Municipal de Teatro (https://www.zaragoza.es/sede/portal/ensenanzas-artisticas/emt/)● Bibliotecas Públicas Municipales: (https://www.zaragoza.es/sede/portal/bibliotecas-municipales/) Portal que ofrece toda la información y servicios de todas las bibliotecas de la red de bibliotecas públicas municipales.● Ayudas a la enseñanza concertada: (https://www.zaragoza.es/sede/portal/ayudas-concertada/)● Escuelas infantiles municipales: (https://www.zaragoza.es/sede/portal/escuelas-infantiles/)● Universidad Popular de Zaragoza: (https://www.zaragoza.es/sede/portal/universidad-popular/)● Actividades educativas: (https://www.zaragoza.es/sede/portal/actividades-educativas/)● Centros públicos escolares:



Nombre	Enlace	Descripción
		<p>(https://www.zaragoza.es/sede/portal/centros-escolares/)</p> <ul style="list-style-type: none">● Zaragoza, Ciudad educadora: (https://www.zaragoza.es/sede/portal/educacion/ciudad-educadora/)
Observatorio de Estadística	https://www.zaragoza.es/sede/portal/observatorio/	Portal de datos estadísticos de la ciudad de Zaragoza, contiene indicadores, visor de mapa y publicaciones.
Gobierno Abierto	https://www.zaragoza.es/sede/portal/gobierno-abierto/	<p>El portal aglutina los portales de:</p> <ul style="list-style-type: none">● Tablon de edictos: (https://www.zaragoza.es/sede/servicio/tablon-edicto/) Ofrece avisos de ordenes, decretos, resoluciones y disposiciones publicados por la autoridad con fines de promulgación, dar noticia de la celebración de un acto y citaciones de personas físicas o jurídicas● Datos abiertos: (https://www.zaragoza.es/sede/portal/datos-abiertos/): Portal de datos abiertos con los conjuntos de datos para su consulta y reutilización● Conoce y Explora: (https://www.zaragoza.es/sede/portal/conoce-explora-zgz/) : Portal que permite facilmente utilizar los conjuntos de datos para generar gráficas, mapas, cuadros de mando y consultar datos para fines estadísticos.● Participación:(https://www.zaragoza.es/sede/portal/participacion/): Actividades del Consejo de la ciudad, consejos sectoriales y grupos de trabajo, los procesos de participación ciudadana y de consulta pública , encuestas covid-19 y otros espacios de participación ciudadana. A su vez contiene el portal de Procesos participativos donde se encuentran:<ul style="list-style-type: none">- Portal de presupuestos participativos de Torrero: (https://www.zaragoza.es/sede/portal/participacion/procesos-participativos/torrero/presentacion-proyectos)



Nombre	Enlace	Descripción
		<ul style="list-style-type: none">- Portal de la Plataforma del participación IdeaZaragoza (https://www.zaragoza.es/sede/servicio/idea/zg/34)● En tu barrio: https://www.zaragoza.es/sede/portal/participacion/en-tu-barrio/ espacio donde están incluidos los portales de las entidades de gobierno y servicios descentralizados (Juntas Municipales, Juntas Vecinales y C.Cívicos) así como los, Planes integrales de barrios y espacios educativos y sociales.● Geoportal Zaragoza: IDEZar: (https://www.zaragoza.es/sede/portal/idezar/) Infraestructura de datos espaciales con un conjunto de recursos (catálogos, servidores, programas, aplicaciones, páginas web, etc) que permite el acceso y la gestión de conjuntos de datos y servicios geográficos cumpliendo las normas, estándares y especificaciones que regulan y garantizan la interoperabilidad de la información geográfica.● Portal de transparencia: (https://www.zaragoza.es/sede/portal/transparencia/) Medio de acceso sencillo a la información de las actividades del Ayuntamiento de Zaragoza, las que obliga la normativa sobre transparencia y otros contenidos, que sin ser obligatorios pueden resultar de especial interés para la ciudadanía. Se tramita además a través del portal la Solicitud de Información Pública conforme a los términos previstos en la Constitución Española y resto de normativa. También ofrece un catálogo para encontrar fácilmente la información y unos indicadores para evaluar la calidad de los datos.● Laboratorio de formación digital:(https://www.zaragoza.es/sede/portal/formacion-digital/) Incluye portales de talleres de formación y de información digital:



Nombre	Enlace	Descripción
		<ul style="list-style-type: none">- Brecha digital <p>Y portales de proyectos de investigación y redes en las que participa la OT_GobAbierto:</p> <ul style="list-style-type: none">- Next Procurement- USAGE- Ciudades Abiertas- The Buy for You- Clarity projects: Blueprint- Movil age- Slide Wiki Zaragoza- Kaleidos <p>Y de las Cátedras:</p> <ul style="list-style-type: none">- Cátedra de G.A. e Innovación Democrática- Cátedra de Territorio <p>● Protección animal: (https://www.zaragoza.es/sede/portal/proteccion-animal/) con campañas de educación y sensibilización, servicio de adopción de animales y voluntariado.</p>
Hacienda y Economía	https://www.zaragoza.es/sede/portal/hacienda-economia/	Portal de información económica y tributaria del Ayuntamiento de Zaragoza y los trámites derivados de dichas materias que pueden realizarse a través de su oficina virtual tributaria.
La Ciudad	https://www.zaragoza.es/ciudad/	Portal que contiene los portales: <ul style="list-style-type: none">● Cementerios: (https://www.zaragoza.es/ciudad/cementerios/)● Urbanismo: (https://www.zaragoza.es/ciudad/urbanismo/) Portal del Área de Urbanismo y Sostenibilidad.● Centros: (https://www.zaragoza.es/sede/servicio/equipamiento/) Portal que contiene todos los equipamiento y centros de la ciudad agrupados por funcionalidad.● Centros Cívicos:



Nombre	Enlace	Descripción
		<p>(https://www.zaragoza.es/sede/portal/centroscivicos/)</p> <ul style="list-style-type: none">●Consumo: (https://www.zaragoza.es/ciudad/consumo/) Espacio web de la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) del Ayuntamiento de Zaragoza●Deporte: (https://www.zaragoza.es/sede/portal/deporte/) Portal de información sobre instalaciones deportivas municipales, las actividades que en ellas se desarrollan, normativa que las rige y otras instalaciones deportivas de la ciudad●Grandes Proyectos e Infraestructuras: (https://www.zaragoza.es/sede/portal/infraestructuras/)Portal de las principales infraestructuras esenciales con las que cuenta la ciudad (Agua, Proyectos y Obras, Alumbrado, Pavimentos y Puentes)●Meteorología: (https://www.zaragoza.es/sede/portal/meteorologia/) Portal del Servicio de predicción y de alertas meteorológicas de la ciudad de Zaragoza●Mercados: (https://www.zaragoza.es/sede/portal/mercados/) Portal de los mercados públicos comerciales de la ciudad, con noticias, directorio, noticias, servicios y normativas●Movilidad: (https://www.zaragoza.es/sede/portal/movilidad/) Portal de información de transporte y movilidad ciudadana en la ciudad de Zaragoza. Contiene los portales de:<ul style="list-style-type: none">- Tráfico (https://www.zaragoza.es/sede/portal/movilidad/trafico/) Portal con información actualizada del estado del tráfico, incidencias, estacionamientos. Mapas



Nombre	Enlace	Descripción
		<ul style="list-style-type: none">- Transporte (https://www.zaragoza.es/sede/portal/movilidad/transporte/) Portal con la información de los medios de transporte públicos de Autobuses-Trenes de cercanías-Tranvía-Bicicleta.- Rutas: (https://www.zaragoza.es/sede/portal/movilidad/apie) Portal que incluyen los itinerarios y rutas que pueden realizarse a pie/bici de interés deportivo, de ocio, cultural y tiempo libre.- Como llegar: (https://www.zaragoza.es/sede/portal/idezar/mapa/comoMoverse/) Portal del Geoportal IDEzar para calcular tiempo de itinerarios de la ciudad, líneas de transporte. Callejero.- Transparencia: (https://www.zaragoza.es/sede/portal/movilidad/transparencia/servicio/siu/) Portal de indicadores de movilidad. <ul style="list-style-type: none">●Proyección exterior: (https://www.zaragoza.es/sede/portal/proyeccion-exterior/) Portal de la Oficina de Proyección exterior del Ayuntamiento de Zaragoza para promoción de la ciudad en el exterior.●Salud Pública: (https://www.zaragoza.es/ciudad/IMSP/) Portal del Instituto Municipal de Salud Pública●Zaragoza sin barreras: (https://www.zaragoza.es/ciudad/sinbarreras/) Portal de información práctica y necesaria respecto a la accesibilidad de las vías, edificios públicos y productos digitales de la ciudad.●Voluntariado por Zaragoza (https://www.zaragoza.es/sede/portal/voluntariado/) Portal de la acción del voluntariado de Zaragoza



Nombre	Enlace	Descripción
		<ul style="list-style-type: none">● Medio Ambiente y Sostenibilidad: (https://www.zaragoza.es/sede/portal/medioambiente/) Portal con la información medioambiental de la ciudad que a su vez contiene los portales de:<ul style="list-style-type: none">- Calidad del aire (https://www.zaragoza.es/sede/portal/medioambiente/calidad-aire/datos/servicio/calidad-aire/)- Cambio climático y energía (https://www.zaragoza.es/sede/portal/medioambiente/cambio-climatico/que-es/)- Ruido: (https://www.zaragoza.es/sede/portal/medioambiente/ruido/contaminacion-acustica/)- Agua: (https://www.zaragoza.es/sede/portal/medioambiente/agua/)- Limpieza y gestión de residuos: (https://www.zaragoza.es/sede/portal/medioambiente/residuos/)- Parques, jardines e infraestructuras verdes: (https://www.zaragoza.es/sede/portal/medioambiente/infraestructura-verde/) con el portal de El bosque de los zaragozanos https://www.zaragoza.es/sede/portal/medioambiente/elbosquedeloszaragozanos/ Portal de una iniciativa colaborativa para crear nuevos espacios naturales dentro de la ciudad que consiste en la recuperación de terrenos públicos mediante la plantación de árboles.- Alimentación sostenible y saludable: (https://www.zaragoza.es/sede/portal/medioambiente/alimentacion-sostenible/introduccion/)- Educación y participación: (https://www.zaragoza.es/sede/portal/medioambiente/educacion-participacion/) que



Nombre	Enlace	Descripción
		<p>incluye además el portal del Centro de documentación del Agua y el Medio Ambiente (https://www.zaragoza.es/sede/portal/medioambiente/educacion-participacion/cdamaz/)</p> <p>- Transparencia: (https://www.zaragoza.es/sede/portal/medioambiente/transparencia/) relativa al medio ambiente</p>
Quejas y Sugerencias	https://www.zaragoza.es/ciudad/ticketing/verNuevaQuejaAnonimaTicketing	<p>Portal del Servicio de Quejas y Sugerencias destinado a tramitar de forma online las observaciones, recomendaciones y disconformidades que la ciudadanía expresa sobre de los servicios prestados desde todas las Áreas municipales del Ayuntamiento de Zaragoza.</p>
Servicios Sociales	https://www.zaragoza.es/sede/portal/servicios-sociales/	<ul style="list-style-type: none">●Mujeres e igualdad: (https://www.zaragoza.es/sede/portal/servicios-sociales/mujer/) Portal del Servicio Mujer e Igualdad del Ayuntamiento de Zaragoza●Personas Mayores: (https://www.zaragoza.es/sede/portal/servicios-sociales/personas-mayores/) <p>Portal destinado a dar información de los programas, campañas, actividades y servicios que se ofertan desde el Ayuntamiento a las personas mayores.</p> <ul style="list-style-type: none">●Tecnología y Ciudadanía: (https://www.zaragoza.es/ciudad/sectores/tecnologia/) Portal que aglutina la información de los centros y servicios tecnológicos de la ciudad, enlace a Gobierno Abierto y además contiene los portales de: <ul style="list-style-type: none">- Tarjeta ciudadana: (https://www.zaragoza.es/ciudad/sectores/tarjetaciudadana/)- OT_Gobierno Abierto: (https://www.zaragoza.es/sede/portal/sede-



Nombre	Enlace	Descripción
		<p>electronica#somos) Portal de la Oficina Técnica de Participación, Transparencia y Gobierno Abierto</p> <ul style="list-style-type: none">● Zaragoza activa: (https://www.zaragoza.es/ciudad/sectores/activa/) Espacio web del programa desarrollado por Zaragoza activa para el emprendimiento, cultura e innovación social de Zaragoza, como apoyo a iniciativas que generan actividad económica, creadoras de empleo y con un impacto social transformador.● Zaragoza joven: (https://www.zaragoza.es/sede/portal/juventud/) Portal dirigido a la ciudadanía joven de Zaragoza, con información sobre actividades, oferta de servicios y temas de su interés ofertados desde el Servicio de Juventud del Ayuntamiento de Zaragoza. Contiene el portal de Info Joven Zaragoza (https://www.zaragoza.es/sede/portal/juventud/info-joven/)● Servicios Sociales comunitarios: (https://www.zaragoza.es/sede/portal/servicios-sociales-comunitarios/)● Infancia: (https://www.zaragoza.es/sede/portal/servicios-sociales/infancia/)● Adicciones: (https://www.zaragoza.es/sede/portal/servicios-sociales/adicciones/) Portal del Centro Municipal de Atención y Prevención de las Adicciones.● Salud: (https://www.zaragoza.es/sede/portal/servicios-sociales/servicio/equipamiento/91199) Portal del Centro de Salud joven Amparo Poch● Casa Amparo: (https://www.zaragoza.es/sede/portal/servicios-sociales/servicio/equipamiento/2115) Portal de la Residencia municipal Casa Amparo



Nombre	Enlace	Descripción
		<ul style="list-style-type: none">● Albergue municipal: (https://www.zaragoza.es/sede/portal/servicios-sociales/servicio/equipamiento/490)● Casa de las Culturas y de la Solidaridad: (https://www.zaragoza.es/ciudad/sectores/casaculturas/) Portal del Centro social Casa de las Culturas y la Solidaridad, cuyo objeto es promover la integración social de inmigrantes y minorías étnicas y favorecer modelos de convivencia interculturales.● Cooperación al desarrollo: (https://www.zaragoza.es/sede/portal/servicios-sociales/cooperacion-desarrollo/)● Etiopía: (https://www.zaragoza.es/ciudad/etopia/enlace/etopia/) Centro de Arte y Tecnología● Escuela de Jardinería El Pinar: (https://www.zaragoza.es/sede/portal/servicios-sociales/escuela-jardineria-pinar/)● Zaragoza con Ucrania: (https://www.zaragoza.es/sede/portal/ucrania/)
Turismo	https://www.zaragoza.es/sede/portal/turismo/	Espacio web de la Oficina Virtual municipal de turismo de Zaragoza que ofrece información actualizada y de oferta de servicios, en español, inglés y francés, sobre aspectos de interés tanto para turistas, ciudadanos y organizadores de viajes.



PORTAL CORPORATIVO: intranet.red.zaragoza.es/

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

Su distribución es la siguiente:

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

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

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

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

- Portal Corporativo: Contiene los anuncios y comunicaciones actualizadas que de forma continua emanan desde distintas Áreas municipales y que son directrices e instrucciones necesarias para el buen desarrollo del trabajo de los empleados y empleadas municipales.
- Provisión de puestos de trabajo: Incluye las convocatorias de puestos que se ofertan para ser cubiertos por provisión interna.
- Acceso directo a la oferta pública: Novedades de la oferta pública de empleo.
- Bloque de publicaciones diarias: Accesos a Boletines oficiales y dossier de prensa diaria.
- Tablón municipal con los últimos anuncios publicados en el tablón municipal y buscador de los publicados con anterioridad.
- Tablón de edictos: Buscador facetado de publicaciones del tablón municipal de edictos.
- Bloque de información metereológica y calidad del aire
- Bloque del Servicio de Redes y Sistemas: Para la asistencia de las necesidades de



carácter técnico/informático del personal municipal.

- Bloque de Trámites y Servicios: De Acceso a los distintos trámites que oferta el Ayuntamiento al ciudadano a través de la sede electrónica agrupados por materias. También contiene un apartado para sistemas de registro y tramitación interna de expedientes electrónicos tales como [Tramit@](#) y [SEA v2](#)
- Bloque de Normativa municipal: Con acceso a las últimas publicaciones, en las diferentes fases de aprobación y modificación de las normas, y un buscador para acceso al repositorio de normativa municipal.
- Bloque de Agenda Zaragoza: Para consulta y búsqueda de las actividades programadas en las agendas de: [Agenda Zaragoza](#), [Agenda Joven](#) y [Agenda Verde](#).

NUEVOS PORTALES 2022

Durante el año 2022 se ha hecho un esfuerzo de **modernización y de actualización del servicio de visualización y de los contenidos** con la creación de nuevos portales; ya sea unificando desde un solo portal el acceso a la información y servicios de los portales con materia común, o creando nuevos para **optimizar la experiencia de la ciudadanía en la búsqueda de los contenidos y servicios que son de su interés**.

Como resultado del trabajo realizado durante el año y sin tener en cuenta los **21 nuevos portales temporales** que se detallan en el [punto 4.1.2](#) se han publicado **19 portales permanentes de nueva creación** que se describen a continuación:

Nuevo portal de Educación	
Dirección/acceso	https://www.zaragoza.es/sede/portal/educacion/
Descripción	<p>Con un nuevo diseño de una nueva interfaz adaptable (“responsive”) se ha creado un nuevo portal que facilita el acceso del usuario a toda la oferta educativa del Ayuntamiento de Zaragoza.</p> <p>Desde la página principal los usuarios acceden directamente a la oferta educativa de las Enseñanzas Artísticas, a las escuelas municipales que las imparten, al programa de Actividades Educativas (escolares y adultos), a toda la información referente a Ciudad Educadora y a los Centros Públicos Escolares, Universidad Popular, Escuelas Infantiles y Bibliotecas Públicas Municipales.</p> <p>Tanto el propio portal de educación como los 11 portales que contiene son de nueva creación durante este año 2022.</p> 
Solicitud	Servicio de Educación y Bibliotecas, Patronato
Servicios	Información, trámites, inscripciones...

Portal de Proyectos Europeos

Dirección/acceso

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

Descripción

Con motivo de la participación y concesión de financiación en convocatorias de proyectos europeos, se crea este portal como medio de información de la Unión Europea y ejercicio de transparencia. Centraliza los proyectos en los que participa el Ayuntamiento de Zaragoza a través de las distintas Áreas municipales; de tal forma que concentra toda la información de los proyectos, del estado de la participación en los mismos y con acceso a las fichas descriptivas de cada uno de ellos. Durante este año 2022 se han publicado los proyectos con cargo a financiación del PRTR español.



Solicitud

Dirección General de Fondos Europeos

Servicios

Información, noticias.

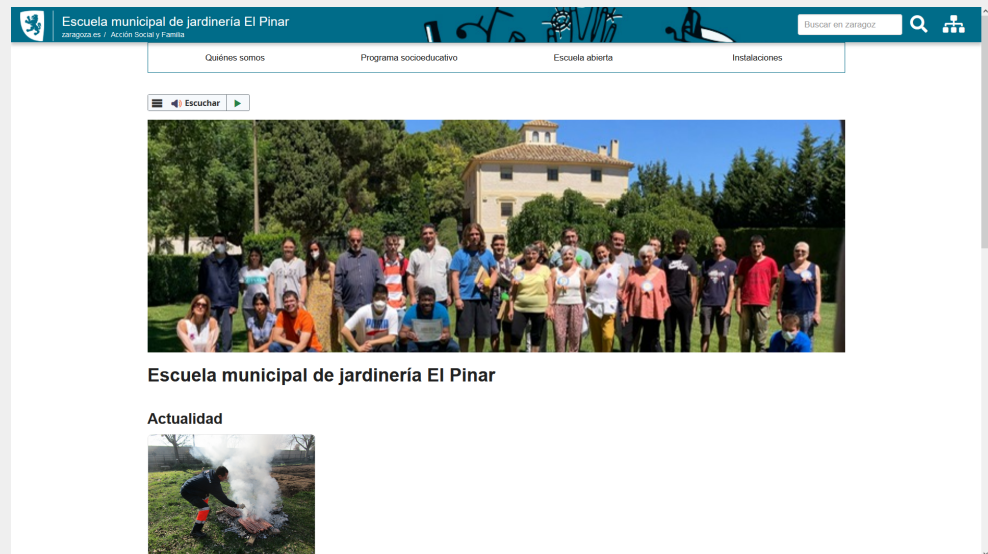
Escuela Municipal de Jardinería “El Pinar”

Dirección/acceso

<https://www.zaragoza.es/sede/portal/servicios-sociales/escuela-jardineria-pinar/>

Descripción

Nuevo portal de la Escuela municipal de jardinería con una interfaz más moderna, accesible, visual y directa para ofrecer información de su oferta educativa.



Solicitud

Dirección de la Escuela Municipal de Jardinería “El Pinar”

Servicios

Información, trámites, actualidad.

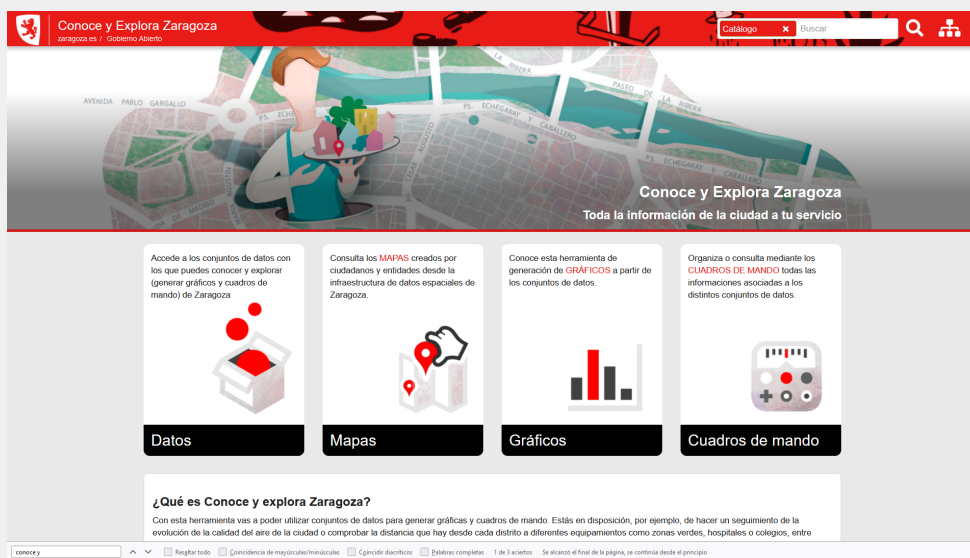
Portal Conoce y Explora Zaragoza

Dirección/acceso

<https://www.zaragoza.es/sede/portal/conoce-explora-zgz/>

Descripción

Portal de la herramienta digital que sirve para utilizar los conjuntos de datos abiertos, generar gráficas y mapas y cuadros de mando. Pone además a disposición de la ciudadanía historias de datos ya generados como por ejemplo: distancias desde cada distrito a diferentes equipamientos públicos o de cómo ha afectado la crisis de la Covid-19 a los usos y actividades de la ciudadanía, espacializando en barrios, con patrones territoriales y emocionales de respuesta.



Solicitud

OT_GobAbierto

Servicios

Datos, mapas, gráficas, cuadros de mando, historias de datos, vídeos tutoriales.

Nuevo Portal de Transparencia

Dirección/acceso

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

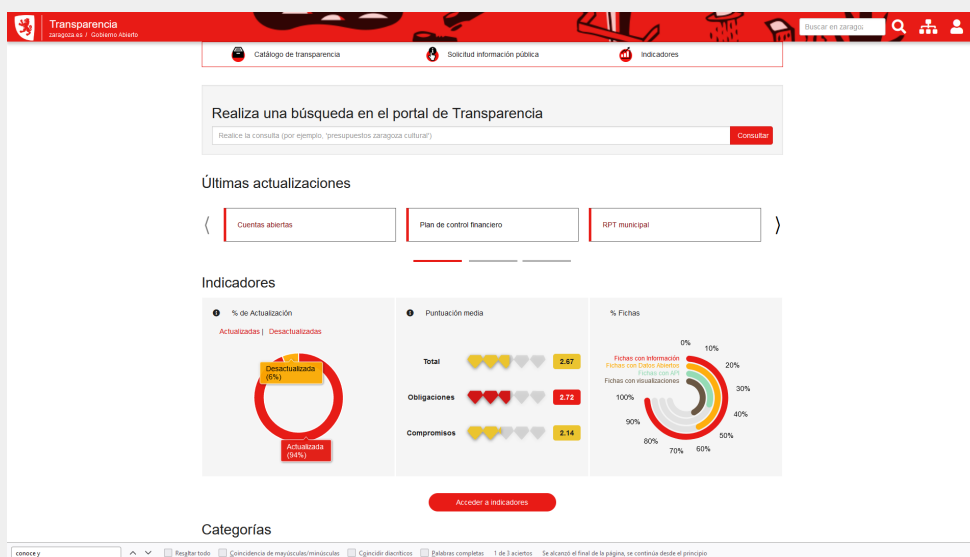
Descripción

Nuevo portal de transparencia donde se ofrece la información municipal de una manera clara y concisa para la rendición de cuentas, con gráficos que ayudan a la ciudadanía a comprender los datos y mejorando la calidad de la información con respecto al anterior.

El portal publica no sólo la información que obliga la normativa de transparencia autonómica, estatal y la ordenanza municipal, sino que además recoge otros contenidos que sin ser obligatorios pueden resultar de especial interés, como los indicadores que miden la calidad de la información en cada una de las fichas del catálogo.

Cuenta con un total de **158 fichas**, **95 de las cuales se basan en datos abiertos**, catalogadas por temas y con un servicio de visualización para cada una de ellas que facilitan la comprensión de los datos publicados.

Desde el mismo se accede también a la **Solicitud de acceso a la información pública** en los términos previstos en el artículo 105.b) de la Constitución Española demás legislación en materia de transparencia (Ley 19/2013 de 19 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 y Ordenanza sobre transparencia y libre acceso a la información del Ayuntamiento de Zaragoza)



Solicitud

OT_GobAbierto

Servicios

Información, Solicitud de información pública, indicadores, servicios de visualización, buscador...

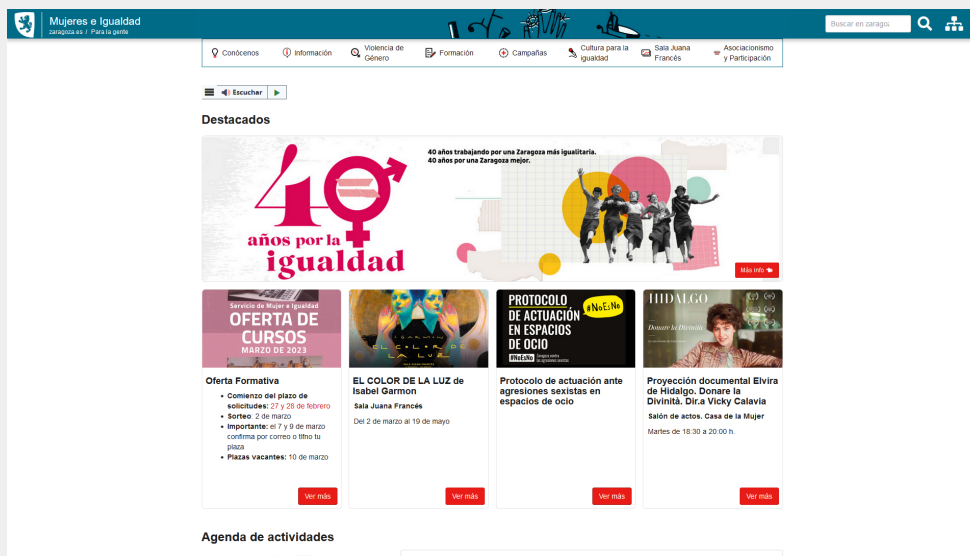
Mujeres e igualdad

Dirección/acceso

<https://www.zaragoza.es/sede/portal/servicios-sociales/mujer/>

Descripción

Portal totalmente renovado del **Servicio de Mujer e Igualdad** que aglutina toda la información y servicios que oferta.



Solicitud

Servicio de Mujer e Igualdad

Servicios

Información, agenda de actividades, ofertas formativas y culturales, asistencia de violencia de género, trámites y otros servicios

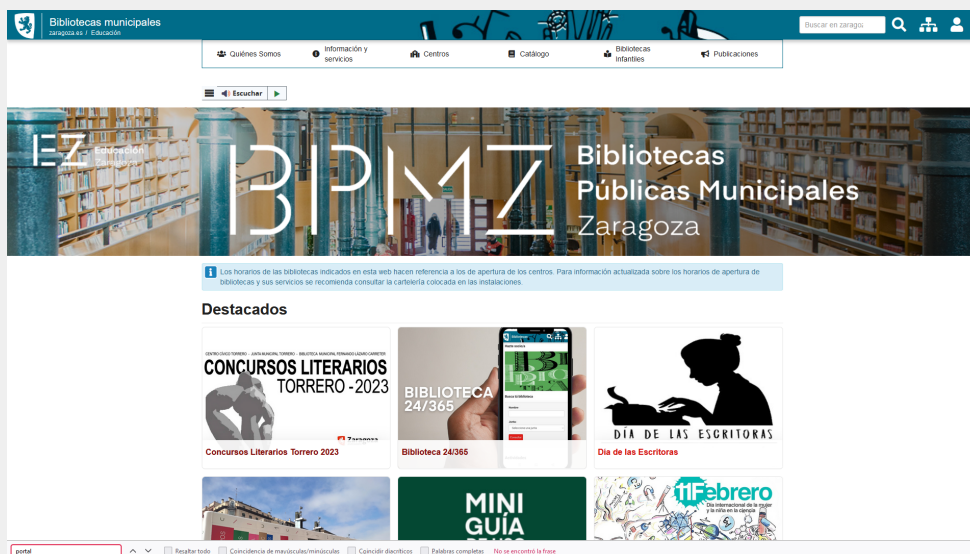
Bibliotecas Municipales

Dirección/acceso

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

Descripción

Portal que centraliza la **oferta de servicios de las 24 bibliotecas municipales** del Centro Coordinador de Bibliotecas, la agenda de actividades y catálogo de colecciones común a todas ellas. También cuenta con el acceso directo a los trámites y servicios más destacados del momento.



Solicitud

Centro Coordinador de Bibliotecas

Servicios

Información, catálogo de colecciones, directorio de bibliotecas, publicaciones, trámites y otros servicios.

<h2 style="text-align: center;">Centros Cívicos</h2>	
Dirección/acceso	https://www.zaragoza.es/sede/portal/centroscivicos/
Descripción	<p>Portal que aúna la información para cada uno de 23 Centros Cívicos que existen en la ciudad de Zaragoza y del Servicio de Centros Cívicos, con mapa de localización, agenda de actividades, acceso individual a cada uno de ellos y con acceso a formulario de solicitud para reservar un espacio de un centro cívico de forma directa. Cuenta también con un buscador que permite filtrar las características del espacio (tipo, superficie, aforo, equipamiento disponible y tipo de uso..)</p>  <p>The screenshot shows the website's header with the logo and search bar. Below is a colorful illustration of people engaged in various activities. A navigation menu includes: Qué son, Red Centros, Espacios, Actividades, and Solicitar un espacio. The main content area features 'Actividades destacadas' with three posters and 'Hoy en el centro cívico' with a specific event: '11/03/2023 sábado 18:00 La Boda del Baño. Teatro a la Fresca' at 'Centro Cívico Joaquín Carbonell (Casetas)'.</p>
Solicitud	Servicio gestor de los Centros Cívicos
Servicios	Información, mapas, agenda, formularios, buscador por facetas...

4.1.2.- Portales temporales de gran impacto 2022.






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

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

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

Los usuarios tienen acceso directo a ellos desde la página principal de zaragoza.es, en la sección de “Destacados” además de desde los respectivos portales del Área municipal que los programa y organiza.

En este año 2022 se crearon un total de **21 portales temporales para distintos fines:**

Nombre	Enlace	Descripción
8 de Marzo	https://www.zaragoza.es/sede/portales/mujer/8-marzo/	Portal destinado a la información y programas del Día Internacional de las Mujeres. 
12 lunas	https://www.zaragoza.es/sede/portales/12lunas/index-OLD	Portal para la información de las actividades de ocio, divulgación, y prevención dirigidas a los y las jóvenes de Zaragoza. Programación por estaciones. 
Al museo en familia	https://www.zaragoza.es/sede/portales/cultura/almuseoenfamilia	Portal del programa de actividades de museos en fin de semana dirigido a grupos familiares con duración de un curso escolar. 
Cambia el museo	https://www.zaragoza.es/sede/portales/cultura/cambiaelmuseo	Portal del concurso “Arte Joven” con periodicidad anual. 
Carnaval	https://www.zaragoza.es/sede/portales/cultura/carnaval	Portal de la programación de las actividades para la celebración del Carnaval. 

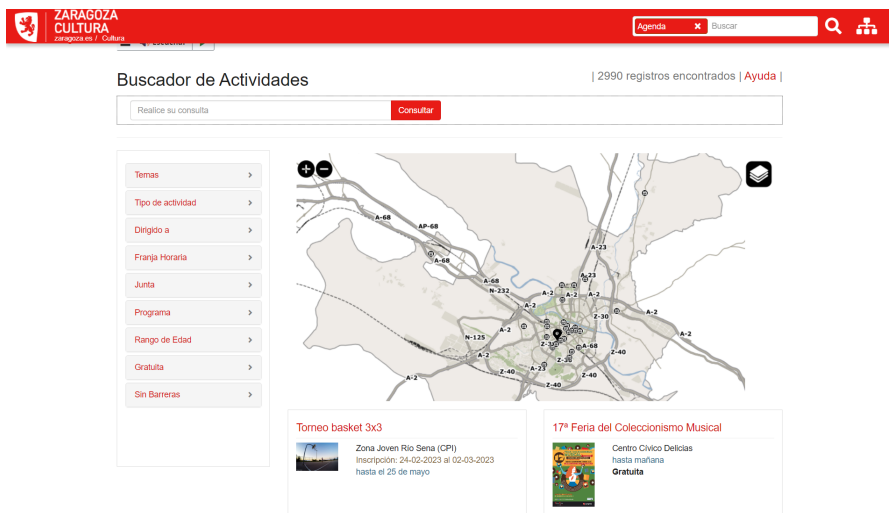
Nombre	Enlace	Descripción
Ciclo de Cine y Artes	https://www.zaragoza.es/sede/porta/cultura/cine-arte-s-2021	Portal para la celebración del Ciclo de Cine y Artes de la ciudad. 
Día Internacional de los Museos	https://www.zaragoza.es/sede/porta/cultura/dia-museos/	Portal de las actividades y servicios museísticos con razón de la conmemoración del Día Internacional de los Museos. 
Festival Rompepuertas	https://www.zaragoza.es/sede/porta/cultura/festivalrompepuertas2022	Portal para la celebración La Noche en Blanco como iniciativa cultural de acercar la creación artística contemporánea a los ciudadanos. 
Fiestas del Pilar	https://www.zaragoza.es/sede/porta/cultura/fiestas-pilar/	Portal de la programación, noticias y actividades de las Fiestas patronales del Pilar. 
Fiestas goyescas	https://www.zaragoza.es/sede/porta/cultura/fiestas-goyescas/	Portal de la programación y de las actividades que se celebran anualmente con motivo de la conmemoración de la figura de Francisco de Goya. 
La noche de los museos	https://www.zaragoza.es/sede/porta/cultura/noche-museos	Portal para la actividad de La Noche de los Museos en consonancia con el Día Internacional de los Museos, organizado por el Patronato de Cultura. 
Museos y mujeres	https://www.zaragoza.es/sede/porta/cultura/museos-y-mujeres	Portal para la información de las actividades de conferencias, visitas guiadas, talleres o exposiciones que se desarrollan anualmente desde el Área de Igualdad y el Patronato de Cultura dirigidas a todo el público desde una perspectiva de género. 
Música al raso	https://www.zaragoza.es/sede/porta/cultura/musica-al-raso/	Portal con periodicidad estival de información de las actividades musicales ofertadas por el Patronato de Cultura durante la época veraniega. 

Nombre	Enlace	Descripción
Navidad	https://www.zaragoza.es/sede/porta/cultura/navidad/	Portal para la información de los eventos y del programa de actividades correspondiente a las festividades navideñas. 
Primavera	https://www.zaragoza.es/sede/porta/cultura/primavera/	Portal de las actividades culturales que se ofrecen durante la estación de primavera. 
Recreación Los Sitios	https://www.zaragoza.es/sede/porta/cultura/recreacion-sitios	Portal para la celebración de la recreación anual de los Sitios de Zaragoza. 
Rompepuertas	https://www.zaragoza.es/sede/porta/cultura/rompepuertas	Portal de un proyecto para la participación de jóvenes en los Museos municipales para generar proyectos culturales y artísticos en los mismos. 
San Jorge. Día de Aragón	https://www.zaragoza.es/sede/porta/cultura/23-abril/	Portal para el programa de actividades del día 23 de abril; Día de Aragón. 
San Valero	https://www.zaragoza.es/sede/porta/cultura/san-valero	Portal para la programación de las actividades por razón de la festividad patronal de San Valero. 
Semana Santa	https://www.zaragoza.es/sede/porta/cultura/semana-santa/	Portal de información de la Semana Santa zaragozana. 
Todos los Santos	https://www.zaragoza.es/sede/porta/todos-santos/positivo	Portal para la información de los servicios y actividades de los cementerios municipales para la celebración del día de Todos los Santos. 

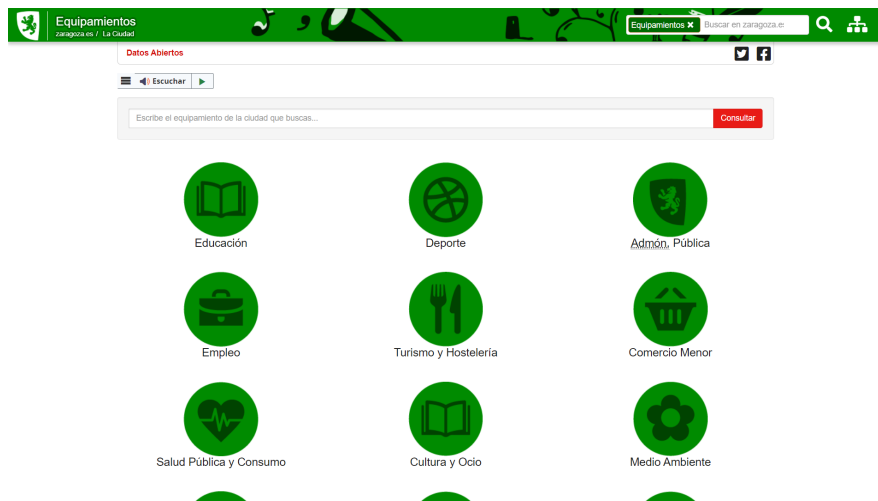
4.1.3- Servicios Transversales

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

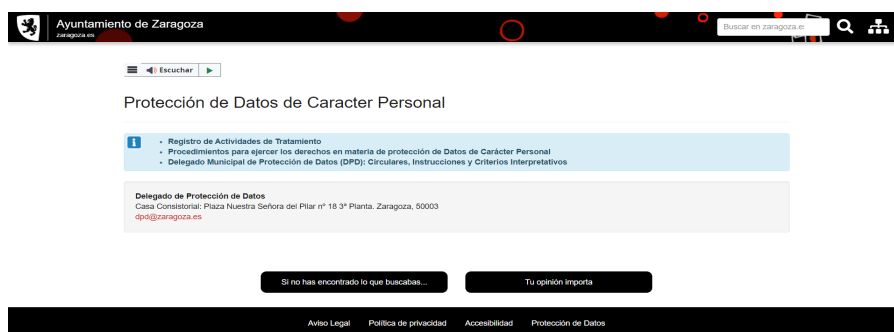
- **Agenda Zaragoza:** (<https://www.zaragoza.es/sede/servicio/cultura/evento/>)



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



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



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

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

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

Desde todas los portales municipales puede accederse directamente a la oferta de los trámites y servicios que específicamente ofrecen. Estos trámites forman parte de un Catálogo unificado de **820 Trámites y Servicios, de ellos 628 con opción de realización telemática**, que el Ayuntamiento de Zaragoza desde todas sus Áreas pone a disposición de la ciudadanía para solicitar y facilitar el acceso a los mismos en base a la racionalización y simplificación administrativa. También contiene una relación de preguntas frecuentes, catalogadas por temática que ofrece a su vez la opción de solicitar el trámite administrativo relacionado con ellas. ([Ver Tabla 15, Indicador 3.3](#))

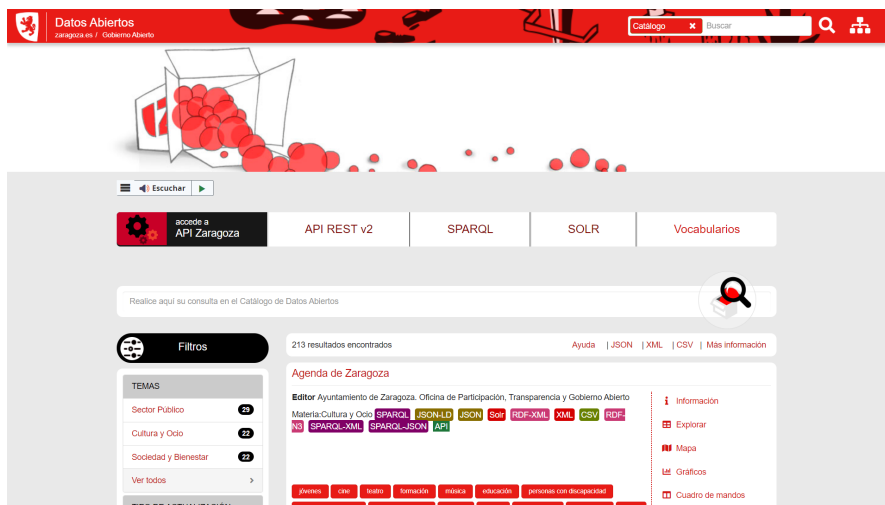
Desde el Portal Corporativo se ofrece a los trabajadores y trabajadoras un formulario para notificar los procedimientos que son gestionados por cada uno de los servicios municipales con el objetivo de que sean digitalizados e incluidos en el catálogo de procedimientos unificados.



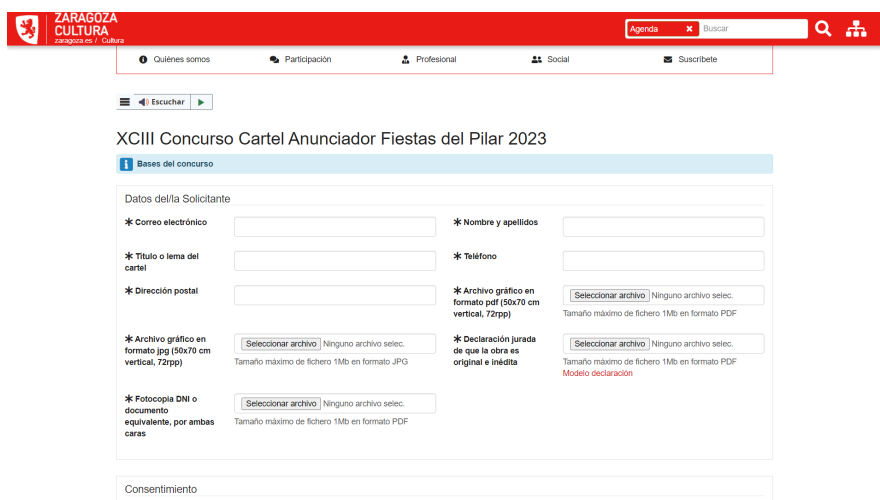
- **Avisos:** Gestiona la sección de “Destacados” de cada uno de los portales.

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

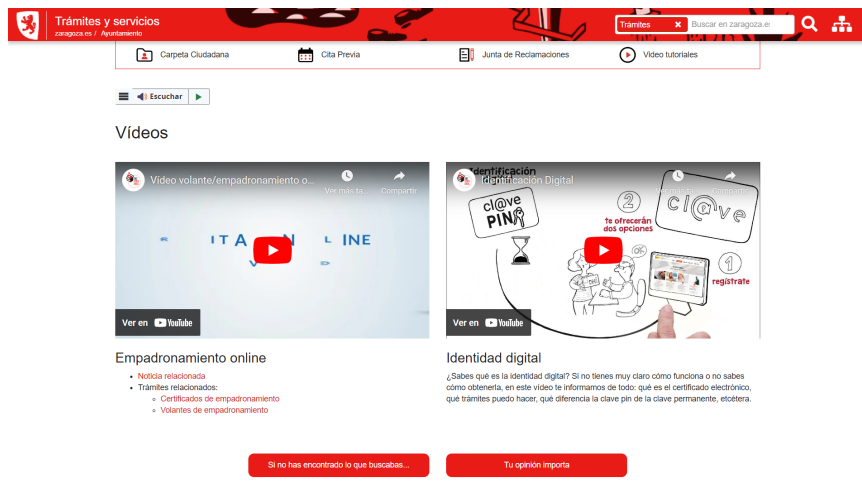
- **Catálogo de Datos Abiertos:**
(<https://www.zaragoza.es/sede/portal/datos-abiertos/servicio/catalogo/>)



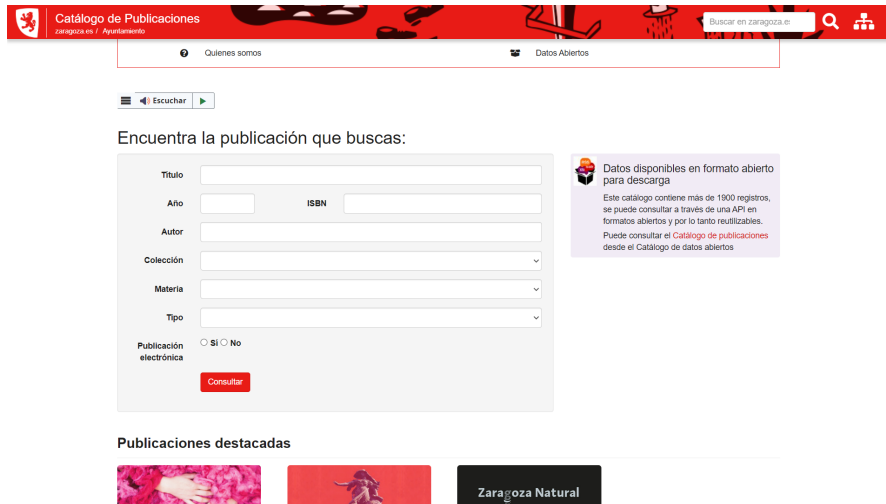
- **Formularios:** Documentos en línea para inscripción de actividades, encuestas, etc..(por ejemplo: <https://www.zaragoza.es/sede/servicio/formulario/1141/>)



- **Videos:** Base de datos de videos para incorporarlos en los portales.

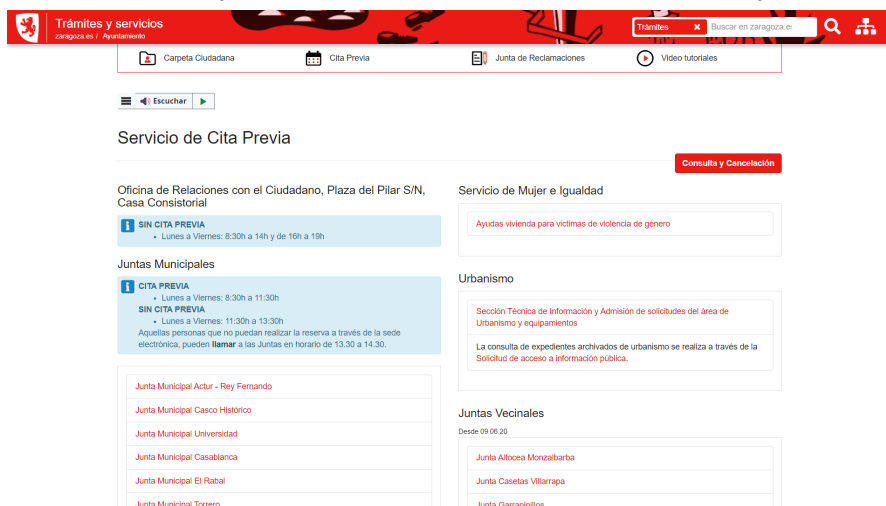


- **Catálogo de publicaciones:** (<https://www.zaragoza.es/sede/servicio/publicaciones/>) Repositorio de publicaciones (libros, memorias, folletos, etc..) del Ayuntamiento de Zaragoza. Contiene un buscador, posibilidad de buscar por colecciones y una sección especial de publicaciones digitalizadas.



- **Cita previa:** (<https://www.zaragoza.es/sede/portal/tramites-servicios/cita-previa>): Servicio que permite a la ciudadanía a través de la Sede Electrónica solicitar una cita para la realización de los trámites relativos a: Padrón Municipal, Consulta de Expedientes Archivados, Tarjeta Ciudadana, Consultas Jurídicas y Procedimentales relativas a expedientes en tramitación por el Servicio Patrimonio Municipal de Suelo y Expropiaciones, Información y Disciplina Urbanística, Proyectos de Edificación, etc.

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





- **Quejas y Sugerencias:**

(https://www.zaragoza.es/ciudadania/gobierno-abierto/participar/verNuevaQuejaAnonima_Ticketing?notfound=s)

The screenshot shows the 'PARTICIPAR Y COLABORAR' section of the Zaragoza.es website. It features a navigation bar with 'PARTICIPAR Y COLABORAR' highlighted. Below it are tabs for 'ENVIAR', 'SEGUIMIENTO', 'MAPA', 'DATOS ABIERTOS', and 'DATOS DE USO'. A blue information box provides instructions on how to use the form, including the requirement to provide personal data and the option to use an electronic signature. The form itself includes fields for 'Nombre', 'Apellidos', 'Dirección', 'Teléfono', and 'Correo electrónico'. There is also a dropdown menu for 'Categoría' (set to 'Gobierno Abierto') and a text area for 'Descripción de la queja / sugerencia'.

- **Buscador de contenidos:** (<https://www.zaragoza.es/sede/servicio/buscador/?query=>)

The screenshot shows the search results page for the Zaragoza.es website. The search bar at the top contains the text 'Realice su consulta.' and a 'Consultar' button. Below the search bar, it indicates 'Número de resultados: 13565'. The results are displayed in a grid format. On the left, there is a sidebar with filters for 'Portal', 'Temática', 'Cultura', 'Contratos', 'Organización Municipal', and 'Dirigido a'. The main content area shows several search results, including 'Contratación Pública: Volumen de contratación', 'Calidad del Aire: Renovales desfavorables', 'Consejos de juventud. Noticia', and 'Parejas de hecho. Noticia'.

- **Infraestructura de datos espaciales. Geoportal IDEZar**

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

The screenshot shows the Geoportal IDEZar website. The header includes the logo and name 'Geoportal de Zaragoza: IDEZar' along with a search bar. Below the header, there is a navigation bar with icons for 'Mis mapas', 'Moverse', 'Conocer', 'Mapa temático', 'Reutilización', and 'Colabora'. The main content area features a map of Zaragoza with various districts labeled, including 'La Alfranca', 'Arrabal', 'La Jota', 'Vadorrey', 'Las Fuentes', 'Casco Histórico', 'Canzo', 'Parque Roma', 'Monsalud', 'Borja', and 'La Bombarda'. Below the map, there is a section titled 'Conoce y explora Zaragoza' with a sub-heading 'Espacio de herramientas para conocer tu ciudad' and a brief description of the portal's capabilities.



4.1.4- Procesos 2022: Desarrollos y Gestión

Gestión de Peticiones:

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

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

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

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

Durante el año 2022 se han recibido y resuelto 7.861 peticiones.

Procesos y Gestión Tecnológica:

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

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

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

[Catálogo Datos Abiertos](#)

[Catálogo de Publicaciones Municipales](#)

[Servicio de abastecimiento de agua. Potabilizadora](#)

[Servicio de adopción de Mascotas](#)

[Servicio de Cita previa](#)

[Servicio de Control de la Calidad del Agua \(Portal de Transparencia\)](#)

[Servicio de Criterios interpretativos de urbanismo](#)

[Servicio de índice de Calidad del Aire](#)



[Servicio de Información Polen](#)
[Servicio de Tablón de Edictos con buscador](#)
[Servicio de visualización de Distritos](#)
[Servicio de visualización del Organigrama](#)
[Servicio de visualización Farmacias](#)
[Servicio de visualización geográfica Antenas Telefonía](#)
[Servicio de Tiempos de Recorrido \(Portal de Transparencia\)](#)
[IDEAZgz](#)
[Agenda Institucional](#)
[Contratación pública](#)
[Guía de especies arbórea](#)
[Servicios de visualización del Portal de Transparencia \(Ejemplo:Organigrama Municipal\)](#)

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

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

○ **Soportes técnicos de Servicios de Gestión:**

[Sistema de Gestión de Contenidos de Zaragoza.es y Portal corporativo \(acreditado por AENOR\)](#)
[Catálogo Datos Abiertos](#)
[Catálogo de Publicaciones Municipales](#)
[Cuadro de mando de datos contenidos disponibles en la Sede electrónica](#)
[Servicio de abastecimiento de agua. Potabilizadora](#)
[Servicio de adopción de Mascotas](#)



- [Servicio de Cita previa](#)
- [Servicio de Control de la Calidad del Agua \(Portal de Transparencia\)](#)
- [Servicio de Criterios interpretativos de urbanismo](#)
- [Servicio de datos de uso de la Sede electrónica \(API Google\)](#)
- [Servicio de Gestión del Portal de Transparencia](#)
- [Servicio de índice de Calidad del Aire](#)
- [Servicio de Información Polen](#)
- [Servicio de Punto Sparql del portal de datos abiertos](#)
- [Servicio de Quejas y Sugerencias](#)
- [Servicio de solicitud de información pública](#)
- [Servicio generador de formularios](#)
- [Servicio Premios y Concursos](#)
- [Servicios de Vídeos con buscador](#)
- [IDEAZgz](#)
- [Sistema de Gestión de la Agenda Institucional](#)
- [Sistema de Gestión de permisos para los gestores de contenidos](#)
- [Sistema de Gestión identificación de los ciudadanos y ciudadanas a la Zona personal](#)
- [Sistema de gestión/identificación de reutilizadores](#)

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

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

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

- Gestión de noticias: les permite la carga de noticias en sus propios portales.
- Gestión de vídeos: les permite la carga de videos en sus propios portales
- Gestión de arte público: permite la gestión de las piezas que componen el catálogo de arte en la vía pública.
- Sistema de quejas y sugerencias: les permite dar respuesta al ciudadano desde el respectivo servicio.
- Servicio de cita previa: Gestionan las citas que se les solicitan
- Gestión de avisos: les permiten cargar anuncios destacados en sus portales
- Gestión de agenda de actividades: les permiten cargar actividades que ofertan en sus agendas
- Protección animal: Cargan la Información para la adopción de animales.
- Centros cívicos: Gestión del sistema de solicitud y reserva de espacios.
- Voluntariado: Gestionan la Información y base de datos del voluntariado
- Gestión de formularios: Les permite conocer y editar los resultados de sus formularios



- El Bosque de los zaragozanos: Les permite el acceso a cambios de la información de entidades colaboradoras
- Gestión de contenidos: (Para los portales de [Bomberos](#) y [Zaragoza Turismo](#))
- Gestión de inscripciones: Les permite llevar la gestión directa de las inscripciones a actividades.
- Gestión de equipamientos: (Para el portal de [Educación](#))
- Oferta de empleo: Para el Servicio de Gestión de RR.HH.
- Restaurantes, Alojamientos y Monumentos: Para [Zaragoza Turismo](#)
- Clavos topográficos: Para [Urbanismo](#)
- Conocer y explorar: Herramienta para la creación de mapas, indicadores y cuadros de mando.

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

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

Otras **actuaciones destacables realizadas “ad hoc” en el 2022** han sido:

- ❖ **En los Sistemas de Gestión**:
 - Actualización de herramientas de gestión en Centros Cívicos y Noticias para permitir mayor descentralización de sus contenidos.
 - Creación de un módulo transversal en la gestión de adjuntos a contenidos que permite cargar de manera fácil y directa los documentos, vídeos y galerías de imágenes que se quieren publicar.
- ❖ **En la plataforma IDEAZARAGOZA**: Integración de las “**Consultas Públicas**” en la plataforma de participación [IdeaZaragoza](#).
- ❖ **Nueva aplicación móvil “CONECTA ZARAGOZA”**: Estudio del diseño y análisis de los diferentes servicios de la sede electrónica para su utilización en la futura aplicación



móvil Conecta Zaragoza, así como nuevas funcionalidades propias de los dispositivos móviles, entre las que destacan:

- Envío de notificaciones (de mensajes)
- Personalización de contenidos mostrados en la aplicación
- Geolocalización para la inserción de Quejas y/o Sugerencias

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

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

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

Gestión Económica- Administrativa:

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

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

A modo enunciativo, no exhaustivo, podemos destacar las siguientes tareas de naturaleza económica-administrativa que se han llevado a cabo **durante el año 2022 para más de 50 expedientes distintos gestionados, 35 expedientes iniciados por la oficina y 61 facturas tramitadas:**

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



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

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

Calidad: Accesibilidad de la Sede Electrónica

Como anticipamos en el [punto 1.5.2](#) la Sede electrónica de OT_GobAbierto cuenta con la certificación AENOR de sitios web accesibles desde el 2007 y sin interrupciones en la acreditación de la misma desde entonces.

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

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

La gestión de la calidad **durante el año 2022** se ha basado en las siguientes actividades:



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

- Elaboración de documentación asociada (Instrucciones y procedimientos de trabajo estándar) para la obtención de los niveles de accesibilidad AA y AAA.
- Evaluación y verificación de las pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG) de la Iniciativa de Accesibilidad Web (WAI) y el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.
- Ampliación de los parámetros a medir en el registro Control de Calidad de Portales y Servicios que conforman la sede electrónica (indexación en los buscadores, metadatos, etc.).
- Registro anual de todos los servicios que ofrece la Sede Electrónica y que forma parte de la documentación validada por AENOR.
- Implementación de una herramienta de Análisis Automático de la Accesibilidad Web de la Sede Electrónica.(Tawdis y WebMaster Tools de Google)
- Uso desde los servidores municipales de la herramienta TAW para el análisis y la medición de la accesibilidad (WCAG 2.1).
- Actualización de la [Declaración de Accesibilidad de la Sede Electrónica](#)
- Elaboración de diferentes informes sobre el cumplimiento de la accesibilidad de la sede electrónica que se enviarán al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, a través del Observatorio de Accesibilidad Web cuando nos sean solicitados

Actualización de la Guía de Estilo (www.zaragoza.es)<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 y 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.

Durante el 2022 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.

Además se han llevado a cabo **actividades formativas con el personal** de la oficina para explicar y solucionar dudas respecto a la implementación de la misma.

([Indicadores de Accesibilidad](#))



4.2 Gobierno Abierto en el 2022: Transparencia, Datos abiertos y Participación ciudadana

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

Como pilares que sustentan esta gobernanza se describen con mayor detalle los procesos y procedimientos **llevados a cabo en el año 2022** en relación con:

4.2.1.- Procesos de Participación y Colaboración Ciudadana

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

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

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

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

Durante este año 2022 se han gestionado desde la plataforma [IdeaZaragoza](#) diversos procesos de participación; **8 procesos de encuesta/debate/opinión** y **8 Consultas públicas previas a la elaboración de ordenanzas y reglamentos**, lo que hace un total de **16 procesos de gestión íntegramente digital** :

Diseño y desarrollo de la parcela de la "Casa de Arcosur"

Dirección/acceso

<https://www.zaragoza.es/sede/servicio/ideazgz/31>

Descripción

Está prevista una ampliación de la superficie útil de la "Casa de Arcosur" mediante la construcción de una terraza exterior y un escenario fijo con cuadro de luz para realizar actividades culturales en el exterior.

Se solicita la opinión a la ciudadanía al respecto de esta ampliación de la parcela, además de recoger las ideas y sugerencias de los vecinos y vecinas de Arcosur para el espacio exterior (parcela) de la "Casa de Arcosur".



Valores de Ciudad Plan Estratégico de Proyección Exterior

Dirección/acceso

<https://www.zaragoza.es/sede/servicio/ideazgz/30>

Descripción

El Ayuntamiento en la elaboración del Plan Estratégico de Proyección Exterior y después de un estudio sobre los Valores que diferencian a la ciudad de Zaragoza como ciudad quiere someter a consulta de los ciudadanos la identificación, definición y priorización de estos Valores de Ciudad.

Los Valores de ciudad se clasifican en tres categorías:

- Valores que se refieren a Zaragoza como una ciudad para vivir: acogedora, con calidad de vida, segura, sostenible y saludable
- Valores que se refieren a Zaragoza como una ciudad para visitar: bien ubicada y conectada, patrimonial, ciudad de deporte, multicultural
- Valores que se refieren a Zaragoza como una ciudad para hacer negocios: posición geoestratégica, ciudad de talento, honestidad para hacer negocios, estabilidad y cohesión social, competitiva en precios.

Se crea una encuesta para que la ciudadanía opine sobre estos valores de la ciudad como elementos que describen cómo es y cómo ésta es percibida



Plan de Adaptación al Cambio Climático de Zaragoza

Dirección/acceso

<https://www.zaragoza.es/sede/servicio/ideazgz/29>

Descripción

En impulso del Plan de Adaptación al Cambio Climático de Zaragoza 2022-2030 (#PACCZ) para mejorar la protección del municipio frente a los impactos del cambio climático. El Servicio de Medio Ambiente y Sostenibilidad realiza este proceso de participación para recoger aportaciones para concretar medidas y acciones del plan.

El estudio de riesgos, impactos y vulnerabilidades revela que los principales, a los que se enfrenta Zaragoza, son el calor extremo, las sequías e incendios, y las crecidas e inundaciones de los ríos más frecuentes e intensas.



RETO AGENDA URBANA 2030

Dirección/acceso

<https://www.zaragoza.es/sede/servicio/ideazgz/22>

Descripción

En el proceso de elaboración de la Agenda Urbana de Zaragoza, una vez trabajada una primera fase en la que se han realizado los borradores de diagnóstico y plan de acción con la participación de las áreas del Ayuntamiento de Zaragoza y con el conocimiento de los socios de Ebrópolis, se plantea la necesidad de abrir a la sociedad zaragozana la participación para completar dicho diagnóstico y definir el plan de acción.

Por ello, se invita a la ciudadanía a participar de forma on-line a través de las siguientes vías:

- I. Valorar el diagnóstico.
- II. Participar en el foro de debate sobre las nuevas prioridades tras la pandemia.
- III. Valorar las actuaciones del plan de acción.

Participación y Colaboración
zaragoza.es / Gobierno Abierto

Buscar en zaragoza.es

Pulsa [F11] para salir del modo de pantalla completa

idea zaragoza
Participa en el diseño de tu ciudad

IDEAZARAGOZA PARTICIPAR AYUDA

RETO AGENDA URBANA 2030
Consulta los resultados de la participación
#RETOAGENDAURBANA2030

Descripción Calendario Más información

2030 agenda urbana zgz

En el proceso de elaboración de la Agenda Urbana de Zaragoza, una vez trabajada una primera fase en la que se han realizado los borradores de diagnóstico y plan de acción con la participación de las áreas del Ayuntamiento de Zaragoza y con el conocimiento de los socios de Ebrópolis, se plantea la necesidad de abrir a la sociedad zaragozana la participación para completar dicho diagnóstico y definir el plan de acción.

Por ello, se invita a la ciudadanía a participar de forma on-line a través de las siguientes vías:

- I. Valorar el diagnóstico.
- II. Participar en el foro de debate sobre las nuevas prioridades tras la pandemia.

DERECHOS DIGITALES

Dirección/acceso

<https://www.zaragoza.es/sede/servicio/ideazgz/14>

Descripción

El Ayuntamiento de Zaragoza - de la mano de diferentes expertos y de la Cátedra de Participación Ciudadana e Innovación Democrática de la Universidad de Zaragoza - pone a disposición de la ciudadanía esta plataforma, Idea Zaragoza como herramienta para el debate para desgranar la carta de Derechos Digitales en diferentes temáticas y consultar sobre ellas.

Participación y Colaboración
zaragoza.es / Gobierno Abierto

Buscar en zaragoza.es

Participa en el diseño de tu ciudad

IDEAZARAGOZA PARTICIPAR AYUDA

DERECHOS DIGITALES

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

#DERECHOSDIGITALES

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 consultar sobre ellas.

Consulta: Traslado/Retirada de la Fuente de la Plaza Torre del Carmen

Dirección/acceso

<https://www.zaragoza.es/sede/servicio/ideazgz/28>

Descripción

El Ayuntamiento de San Juan de Mozarrifar quiere conocer la opinión de la ciudadanía empadronada en el barrio al respecto de eliminar la fuente de la Plaza Torre del Carmen o trasladarla a otro lugar.

The screenshot displays the 'IDEAZARAGOZA' web interface. At the top, there is a navigation bar with the text 'Participación y Colaboración' and 'zaragoza.es / Gobierno Abierto'. Below this, the 'ideazaragoza' logo is visible with the tagline 'Participa en el diseño de tu ciudad'. The main content area features the title 'Consulta: Traslado/Retirada de la Fuente de la Plaza Torre del Carmen'. There are three tabs: 'Descripción', 'Calendario', and 'Más información'. The 'Descripción' tab is active, showing a photograph of a fountain in a park. To the right of the image, there is a text box with the following information:

- Este proceso ha finalizado** (realizado del 7 al 10 de Julio a las 17:00h)
- El Ayuntamiento de San Juan de Mozarrifar quiere conocer la opinión de la ciudadanía empadronada en el barrio al respecto de eliminar la fuente de la Plaza Torre del Carmen o trasladarla a otro lugar.
- Pueden participar en esta consulta todos/as los ciudadanos/as empadronados/as en el barrio de San Juan de Mozarrifar mayores de 14 años que se hayan logueado en la plataforma de Gobierno Abierto.
- Una vez finalizado el proceso, se comprobarán las respuestas recibidas para verificar que corresponden a personas empadronadas en el barrio de San Juan de Mozarrifar.

Presupuestos Participativos Torrero 2022

Dirección/acceso

<https://www.zaragoza.es/sede/servicio/ideazgz/26>

Descripción

La Junta municipal de Torrero con el principal objetivo de la participación directa de los vecinos y vecinas a la hora de establecer las principales necesidades y prioridades cotidianas de la ciudad y de los barrios, e incluirlas en el presupuesto anual del municipio, priorizando las más importantes y realizando un seguimiento de los compromisos alcanzados, convoca a votar a los residentes del Distrito de Torrero entre los proyectos que han sido seleccionados en los Presupuestos Participativos de Torrero 2022

Plan Estratégico de Turismo de Zaragoza 2022-2026

Dirección/acceso

<https://www.zaragoza.es/sede/servicio/ideazgz/24>

Descripción

De cara a impulsar la ciudad de Zaragoza dentro de la red de destinos turísticos que apuestan por la sostenibilidad, la tecnología, la innovación, la accesibilidad y el impulso a la economía local, desde el Ayuntamiento de Zaragoza se está poniendo en marcha un el Plan Estratégico de Turismo 2022-2026.

Dentro de todo este proceso, y para conocer la opinión de los ciudadanos e integrantes del tejido productivo del destino, se convoca una encuesta y consulta con la finalidad de dar salida a las principales necesidades e inquietudes de la ciudad de cara a su impulso como destino turístico.

The screenshot shows the 'ideazgz' website interface. At the top, there is a red header with the text 'Participación y Colaboración' and the 'ideazgz' logo. Below the header, there is a navigation bar with three tabs: 'EMBAZARAGOZA', 'PARTICIPAR', and 'AYUDA'. The main content area features a title 'Plan Estratégico de Turismo de Zaragoza 2022-2026' and a subtitle 'Ayúdanos a conocer tu opinión sobre como poder mejorar el turismo de y en Zaragoza'. There are four tabs: 'Descripción', 'Calendario', 'Objetivos', and 'Más información'. The 'Descripción' tab is selected, displaying a brief overview of the plan and a call to action for citizens to share their opinions. The text in the screenshot reads: 'De cara a impulsar la ciudad de Zaragoza dentro de la red de destinos turísticos que apuestan por la sostenibilidad, la tecnología, la innovación, la accesibilidad y el impulso a la economía local, así como en busca de la mejora continua en la que respecta a la gestión y promoción de Zaragoza como destino turístico sostenible y competitivo, desde el Ayuntamiento de Zaragoza se está poniendo en marcha un el Plan Estratégico de Turismo 2022-2026. Dentro de todo este proceso, es fundamental contar con la opinión de los ciudadanos e integrantes del tejido productivo del destino, de ahí que solicitamos su colaboración, con la finalidad de dar salida a las principales necesidades e inquietudes de la ciudad de cara a su impulso como destino turístico.'

D'Ensayo Festival de Teatro y Ciencia 2022

Dirección/acceso

<https://www.zaragoza.es/sede/servicio/ideazgz/23>

Descripción

D'Ensayo es un festival-certamen de obras teatrales de contenido científico.
Realiza una encuesta para votar de entre las presentadas la obra ganadora.

The screenshot shows the website for the D'Ensayo Festival. The header includes the logo of the Ayuntamiento de Zaragoza and the text 'Participación y Colaboración'. The main content area has three tabs: 'Descripción', 'Calendario', and 'Más información'. The 'Descripción' tab is active, displaying a poster for the festival and a text block. The poster features the text 'D'ENSAYO FESTIVAL DE TEATRO Y CIENCIA 26-27/3 2022 ZARAGOZA' and an illustration of a human head with a brain and a hand. The text block describes the festival and mentions a survey to choose the winning work. Below the text, there are three buttons: 'ENCUESTA (inicio)' with a checkmark icon, 'ENCUESTA (final)' with a checkmark icon, and 'RETORNO' with a hand icon. The 'ENCUESTA (inicio)' button indicates the survey started on 23/03/2022 and is finished. The 'ENCUESTA (final)' button indicates the survey ended on 24/03/2022 - 24/04/2022 and is finished. At the bottom, there is a section titled 'RETORNO' with the text 'INFORME DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA A TRAVÉS DE LAS ENCUESTAS ALOJADAS EN LA WEB DEL AYUNTAMIENTO DE'.



Consultas públicas previas a la elaboración de ordenanzas y reglamentos

Dirección/acceso	https://www.zaragoza.es/sede/portal/participacion/consulta-publica/servicio/aviso/portal/432/historico
Descripción	<p>Consulta pública previa la elaboración de las normas reglamentarias locales en la que se recaba opinión acerca de:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Problemas que se pretenden resolver con la iniciativab) Necesidad y Oportunidad de su aprobaciónc) Objetivos de la normad) Posibles 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	<p>Artículo 133 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas: “Con carácter previo a la elaboración del proyecto o anteproyecto de ley o de reglamento, se sustanciará una consulta pública, a través del portal web de la Administración competente en la que se recabará la opinión de los sujetos y de las organizaciones más representativas potencialmente afectados ...”</p> <p>Normativa municipal:</p> <p>1. Instrucciones para habilitar la Consulta Pública previa en el proceso de elaboración de proyectos normativos a través de la plataforma de Gobierno Abierto. Aprobación definitiva: Gobierno de Zaragoza 22 septiembre 2017.</p> <p>2. Acuerdo del Gobierno de Zaragoza por el que se aprueban las Instrucciones para habilitar la Consulta Pública. Aprobación definitiva: Gobierno de Zaragoza 22 septiembre 2017.</p>
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 2022

[Instrucción General para la gestión de la Bolsa de empleo de personal temporal](#)

Del día 14 al 29 de diciembre de 2022

[Ordenanza Municipal de Limpieza Pública y Gestión de Residuos](#)

Del día 7 de diciembre de 2022 y el 22 de diciembre de 2022

[Ordenanza Municipal Reguladora de la Identificación de Vías Urbanas y de la Numeración de Edificios y Viviendas Urbanas de Zaragoza](#)

Del 2 de noviembre al 16 de diciembre de 2022.

[Ordenanza Prestaciones Sociales Domiciliarias](#)

Entre el 21 de abril y el 13 de mayo de 2022.

[Ordenanza Municipal de Accesibilidad y Derechos](#)

Entre el 2 y el 30 de marzo de 2022

[Ordenanza Reguladora del Servicio de Información, Valoración, Diagnóstico y Orientación Social](#)

Del 07 abril 2022 al 09 mayo 2022

[Reglamento Conservatorio Elemental de Música](#)

Del día 20 de octubre de 2022 hasta el día 11 de noviembre de 2022

[Reglamento del Tribunal Municipal de Recursos Contractuales](#)

Del día 11 de julio de 2022 hasta el día 11 de Agosto de 2022

Por otro lado se han celebrado 8 procesos de participación que no han sido desarrollados íntegramente a través de la plataforma ideaZaragoza sino a través del Consejo de la Ciudad, Consejos sectoriales y Grupos de Trabajo:

- **Zaragozano/a ejemplar 2022:**
<https://www.zaragoza.es/sede/portal/participacion/consejos/zqzejemplar>
- **Lema para celebrar Día Internacional Derechos de la Infancia 2022:**
<https://www.zaragoza.es/sede/portal/servicios-sociales/ciudad-infancia/lema-20N-2022#lema>
- **VIII Asamblea Ciudadana:**
<https://www.zaragoza.es/sede/portal/participacion/consejos/asamblea>
- **Proceso de escucha activa Nuevo estadio de Fútbol**
<https://zaragoza.es/sede/portal/participacion/procesos-participativos/campo-futbol/>
- **Grupo de Trabajo Im-Pulsando Zaragoza frente a la COVID-19**
<https://www.zaragoza.es/sede/portal/participacion/consejos/grupos-trabajo/covid-19>
- **Proceso participativo Consejo Alimentario Municipal**
<https://www.zaragoza.es/sede/portal/participacion/consejos/consejos-sectoriales/alimentario>



- **Grupo de Trabajo "Estudio Fiestas del Pilar -2022"**
<https://www.zaragoza.es/sede/portal/participacion/consejos/grupos-trabajo/fiestas-pilar>
 - **Premios PARTICIPA 2022** para Tesis doctorales, trabajos de fin de máster y trabajos de fin de grado. Cátedra de Participación e Innovación Democrática,
<https://www.zaragoza.es/sede/portal/participacion/catedra/gobierno-abierto/6ed-premios-fin-grado>
- [Ver Indicadores](#)

El Consejo de Ciudad

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

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

Durante el 2022 El Consejo de Ciudad ha celebrado un total de **5 sesiones plenarias** donde que han llevado en el orden del día **9 puntos a tratar competencia de 4 entidades municipales:**

Área de Participación y Relación con los Ciudadanos:

- Aprobación, si procede, de la Memoria del Consejo de la Ciudad del año 2021
- Informe Final de Síntesis y Conclusiones del Grupo de Trabajo Im-Pulsando Zaragoza frente a la covid-19.
- Presentación de resultados de la II Encuesta de condiciones de vida, necesidades y expectativas tras 20 meses de pandemia por covid-19.
- Proceso participativo de elección de candidatos/as para ser designados Zaragozano/a Ejemplar 2022. (Expte. 0062104/22)
- Propuesta de creación del Grupo de Trabajo "Derechos Digitales de la Ciudadanía".

Área de Presidencia, Hacienda e Interior:

- Proyecto Presupuesto Municipal 2022
- Proyecto Presupuesto Municipal 2023

Área de Vicepresidencia, Cultura y Proyección Exterior:

- Presentación del proyecto "Plan Estratégico de Proyección Exterior" y Reto Participativo de Valores de Ciudad.

Área de Infraestructuras, Vivienda y Medio Ambiente:

- Informar de la propuesta de cambio de denominación del Consejo Sectorial de la Agenda 21 Local que pasa a denominarse Consejo Sectorial de Medio Ambiente y propuesta de nueva composición. (Expte. 0006469/2022).

Los Consejos sectoriales que lo integran y que **durante el 2022 han estado activos son 8:**

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

- Consejo Sectorial de Acción Social
- Consejo Sectorial de Cultura
- Consejo Sectorial de Igualdad



- Consejo Sectorial de Protección Animal
- Consejo Alimentario Municipal de Zaragoza CALMZ
- Consejo de la Infancia y la Adolescencia
- Consejo Sectorial de Seguimiento del Plan Integral del Barrio Oliver PIBO II 2015-2022
- Consejo de Medio Ambiente

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

Durante el 2022 los **Grupos de Trabajo que han realizado actividades han sido 3:**

(<https://www.zaragoza.es/sede/portal/participacion/consejos/grupos-trabajo/>)

- Grupo de Trabajo para el “Estudio del Modelo de las Fiestas del Pilar”
- Grupo de Trabajo “Im-Pulsando Zaragoza frente al Covid-19”
- Grupo de Trabajo “Derechos Digitales de la Ciudadanía”

4.2.2.- La Transparencia y su gestión

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

Mediante el **Portal de Transparencia, totalmente renovado este 2022**, realiza la publicación activa de la información pública, ofrecida a su vez en formatos abiertos y a través de sistemas de visualización que facilita la comprensión e interpretación de la información publicada.

Cuenta con un diseño centrado en la ciudadanía y una interfaz adaptable (“responsive”) donde se proporciona al público en general un **Catálogo de 158 fichas de transparencia agrupadas en 6 categorías y un servicio de visualización para cada una de ellas que ayudan a la comprensión de los datos publicados en pro del derecho a saber, a comprender lo publicado y la rendición de cuentas de la administración ante los ciudadanos y ciudadanas de Zaragoza como herramientas clave en de toma de decisiones**

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

Importante es destacar cómo nueva actuación de este año también, el **servicio de indicadores** integrado en el nuevo portal con los datos relativos a la Solicitud de información pública, a la



calidad de la información que se publica en el portal y a la información detallada de los accesos al mismo. ([Ver Indicadores de datos](#))

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

Transparencia
zaragoza.es / Gobierno Abierto

Buscar en zaragoza.es

Catálogo de transparencia Solicitud Información pública Indicadores

Realiza una búsqueda en el portal de Transparencia

Realice la consulta (por ejemplo, 'presupuestos zaragoza cultural') **Consultar**

Últimas actualizaciones

Días de cotización y baja **Periodo Medio de Pago** Cuentas abiertas

Indicadores

% de Actualización
Actualizadas | Desactualizadas
Desactualizada (6%)
Actualizada (94%)

Puntuación media

Total	2.67
Obligaciones	2.72
Compromisos	2.14

% Fichas
Fichas con Información
Fichas con Datos Abiertos
Fichas con API
Fichas con visualizaciones

Solicitud de Información Pública

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

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

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



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

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

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

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

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

Durante este año 2022 han sido recepcionadas **161 solicitudes de Información Pública**. ([Ver Indicadores](#))

4.2.3.- Datos abiertos

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

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

La gestión de los datos de la OT_GobAbierto como recurso estratégico

1. Definición de un Grafo de conocimientos basado en vocabularios y ontologías consensuadas existentes: existen numerosas iniciativas de normalización que nos ayudan a evitar tener que volver a definir conceptos ya trabajados.
2. Política de publicación de datos abiertos por defecto que implica poner a disposición de la administración, de la ciudadanía y de los reutilizadores herramientas (API REST, SPARQL endpoint) y servicios (IDEs) para poder reutilizar los conjuntos de datos, primando que sea la propia organización el primer reutilizador de estos datos.



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

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

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



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

Los servicios a destacar que ofrece son:

- Catálogo de Datos abiertos: 214 conjuntos de datos
- API Zaragoza.
- Punto de acceso SPARQL endpoint.
- Plataforma colaborativa GitHub. Esta es una plataforma de desarrollo colaborativo de software utilizada por la comunidad de desarrolladores para alojar proyectos utilizando el sistema de control de versiones Git y que además ofrece varias herramientas útiles para el trabajo en equipo.
- Servicio de información técnica.
- Catálogo de aplicaciones: <https://bit.ly/37Wg2oL>

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

Durante el año 2022 cabe destacar las colaboraciones habidas entre las Administraciones Públicas y las empresas a la hora de **consensuar estructuras de información, vocabularios y servicios para facilitar el acceso, la interoperabilidad y la reutilización de datos**.

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

- Diseño y desarrollo de una herramienta que facilita la **automatización de la carga de conjuntos de datos** para facilitar el proceso de creación de nuevos conjuntos de datos y su actualización.
- Control de calidad de los datos y federación con el espacio de datos estatal y europeo. Conformidad con DCAT-AP. Panel de control del MQA: <https://data.europa.eu/mqa/?locale=es>
- Creación de **identificadores digitales de datasets (DOIs)** para conjuntos de datos usados en tareas de investigación, conectados con la nube de datos científica europea (EOSC). Recomendacionesç
- Aplicación la Directiva europea ELI al conjunto de datos "[Normativa municipal](#)" según directrices publicadas por la Agencia Estatal del Boletín Oficial del Estado. (<https://www.boe.es/legislacion/eli.php>)
- Nuevo espacio [Conoce y Explora Zaragoza](#) que ofrece de forma integrada un lugar donde:
 - la ciudadanía va a poder conocer y compartir la ciudad a través de los datos y sus distintas representaciones (mapa, gráficos, historias de datos)
 - los gestores de la ciudad van a poder analizar y tomar decisiones (gobernanza de datos) a través de las mismas herramientas (mapa, gráficos, tabla, etc.) e incluyendo también la gestión de indicadores y generación de cuadros de mandos
 - Explotación sociodemográfica con 37 indicadores básicos por distrito municipal, sección censal y manzana. Caracterización de la renta por persona e integración

de los ámbitos territoriales homogéneos sobre el precio de la vivienda. Asignación de superficies residenciales por vivienda. Elaboración de indicadores básicos por portal. Accesibilidad mediante ascensor en los edificios residenciales. Actualización de los indicadores de infancia y juventud.



- Desarrollo de nuevas funcionalidades en la herramienta **“Mis mapas, mis datos”**: Para ofrecer nuevas formas de representación sobre el mapa que permitan visualizar la información urbana con mayor precisión y mediante modelos de representación más adecuados según las características de los datos a publicar (mapas de flujos, mapas de calor, representaciones volumétricas, etc.)
- Inicio del proyecto europeo [NextProcurement](#)



4.3 Quejas y Sugerencias

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

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

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

Desde el mismo Sistema de gestión se contesta a la demanda realizada, bien desde la propia OT_GobAbierto si es de su competencia o bien se deriva al servicio correspondiente a fin de que tome en consideración y de respuesta a la queja realizada, para que una vez resuelta se de traslado a la ciudadanía su resolución.

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

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

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

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

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



Actividades 2022:

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

Durante este año se han **gestionado 41.556 quejas y sugerencias**, un incremento importante respecto a años anteriores. ([Ver Objetivo 9 de Indicadores](#))

The screenshot shows the 'QUEJAS Y SUGERENCIAS' form on the Zaragoza.es website. The page header includes navigation links: GOBIERNO ABIERTO, LA CIUDAD, EL AYUNTAMIENTO, CULTURA, PARA LA GENTE, and TURISMO. The main content area is titled 'QUEJAS Y SUGERENCIAS' and features a navigation bar with buttons for ENVIAR, SEGUIMIENTO, MAPA, DATOS ABIERTOS, and DATOS DE USO. A blue information box provides instructions: 'Introduzca sus datos personales, se recomienda cumplimentar el campo de Correo Electrónico para poder enviarle la confirmación de recepción de su solicitud. No debe adjuntar ni aportar a esta solicitud, datos de carácter personal de categorías especiales (ejemplo datos de salud, un parte de lesiones, de accidentes), por no ser necesarios para cursar su queja y/o sugerencia. En caso de que se aporten, serán eliminados o se procederá a su eliminación. Los campos obligatoriamente requeridos se señalan mediante el icono *'. Below this, the 'Datos personales' section includes fields for Nombre, Apellidos, Dirección, Teléfono, and Correo electrónico. A note states: 'Para enviarle la confirmación de recepción de sus datos así como la respuesta a su sugerencia.' The 'Descripción de la queja / sugerencia' section contains a dropdown for 'Categoría', a text field for 'Asunto *', and a larger text area for 'Descripción *'.



4.4 Proyectos Europeos

Durante el 2022 la OT_GobAbierto viene desarrollando los siguientes proyectos de financiación europea y de proyección plurianual.

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

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

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

- Actuación 5.1.14. Desarrollar Herramientas de búsqueda que faciliten a los usuarios encontrar lo que necesiten a menor coste.
- Actuación 5.1.15. Desarrollo de la aplicación para móviles.
- Actuación 5.1.16. Mejorar la experiencia de los ciudadanos en el acceso a los servicios y contenidos de la sede electrónicamente.
- Actuación 5.1.17. Rediseñar el Portal de Urbanismo con el objetivo de mejorar la experiencia del usuario.

Proyectos Europeos de gestión directa

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

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



4.5 I+D+i y Cátedras de Investigación

Durante el año 2022 la OT_GobAbierto sigue participando en el **Proyecto colaborativo Ciudades Abiertas** perteneciente a la **"II Convocatoria de Ciudades Inteligentes"** liderado por el Ayuntamiento de Zaragoza conjuntamente con los de A Coruña, Madrid y Santiago de Compostela y en colaboración con Red.es; entidad pública empresarial adscrita al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital a través de la Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial.

Los objetivos del proyecto son la definición de **nuevos Vocabularios** del ámbito de las ciudades, el desarrollo de **soluciones para la publicación de Datos Abiertos**, la definición de una **metodología para los Procesos Participativos**, las directrices para la implantación de un **Portal de Transparencia** o el desarrollo de **Visualizaciones reutilizables**. En concreto y **como aportación al proyecto este año 2022**, junto con la Cátedra de Territorio, Sociedad y Visualización Geográfica se han realizado las siguientes tareas:

- Asesoramiento en materia de gestión de datos geográficos, vocabulario de datos y herramientas de visualización de cartografía asociadas a cuadros de mando vinculadas a los datos del padrón municipal.
- Reuniones técnicas del grupo de trabajo para validar la herramienta de visualización. Generar un conjunto de datos de prueba a diversas escalas para las diferentes pruebas que permitan poner en funcionamiento el visualizador de "Ciudades Abiertas".
(<http://vocab.ciudadesabiertas.es/def/demografia/padron-municipal/index-es.html>)

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

CÁTEDRA DE GOBIERNO ABIERTO E INNOVACIÓN DEMOCRÁTICA DE LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA

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

Como segunda "etapa" de la anterior; Cátedra de Participación e Innovación Democrática, y dado los buenos resultados que se implementaron con la experiencia, se suscribió un nuevo convenio por expiración de la vigencia de la anterior, que con similares **objetivos**, persigue:

- Generar investigación avanzada para la creación de nuevo conocimiento en materia de gobierno abierto e innovación democrática.
- Implementar normativas y medios avanzados e innovadores que permitan la mejora del acceso a la información pública, de la participación y de la colaboración ciudadana.
- Crear líneas de investigación de interés común sobre fundamentos teóricos y jurídicos del gobierno abierto, el diseño jurídico de procesos participativos, asociacionismo, presupuestos participativos, y la utilización de las tecnologías de la información y de la comunicación en la participación y en el gobierno abierto.



Durante el año 2022, y fruto de la mutua colaboración entre las entidades; Cátedra - OT_GobAbierto, **se han llevado a cabo las siguientes actividades:**

- ❖ Puesta en marcha de un [nuevo espacio en Idea Zaragoza en torno a la Carta de Derechos Digitales](#), aprobada por el Gobierno de España el 14 de julio de 2021. Se ha llevado a cabo una difusión de los contenidos de la Carta y para generar un debate en torno a ellos, articulado a partir de vídeos (píldoras de dos minutos de duración como máximo), en los que distintos especialistas han comentado los apartados que integran la Carta de Derechos Digitales, dinamizando el debate on line y contestando a las posibles cuestiones planteadas. (Con la colaboración además de la Cátedra Diseño de Servicios para la Ciudadanía de la Universidad de Zaragoza)
- ❖ Organización, fallo y entrega de los [premios Participa](#): Para TFGs, TFGs y Tesis doctorales, como uno de los medios de generación de investigación avanzada en base a la colaboración entre el mundo académico y las Administraciones Públicas
- ❖ Colaboración en el [Grupo de Trabajo “Im-pulsando Zaragoza frente a la covid-19”](#)
- ❖ Creación, dentro del Consejo de Ciudad del Ayuntamiento de Zaragoza, el [Grupo de Trabajo “Derechos Digitales de la Ciudadanía”](#): con la finalidad de llevar a cabo un proceso participativo abierto a la colaboración de la sociedad civil, de los técnicos y técnicas municipales, y de otras instituciones y entidades para contribuir al efectivo ejercicio de los derechos de la ciudadanía en el ámbito digital, reflexionar en torno a los mismos, con el objetivo de articular procedimientos y herramientas para su mejor ejercicio en la esfera municipal y en el ámbito de la ciudad de Zaragoza.

CÁTEDRA DE TERRITORIO, SOCIEDAD Y VISUALIZACIÓN GEOGRÁFICA DE LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA

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

Desde el año 2016 la OT_GobAbierto colabora junto con la Universidad de Zaragoza en la Cátedra Territorio, Sociedad y Visualización Geográfica, alcanzando hitos que han permitido implementar diversos **servicios ciudadanos digitales ligados a la generación, normalización, indexación o actualización de entidades geográficas, tanto espacial como temáticamente, conjuntos de datos IDEzar, análisis geoespaciales y las representaciones cartográficas multiescalares** de distintas variables sociodemográficas entre otros.

A finales de este año se renovó la colaboración con la suscripción de un nuevo convenio de colaboración, con el objetivo de continuar desarrollando las líneas temáticas del ámbito de actuación territorial, social, económica, medioambiental, de infraestructuras y de visualización geográfica, con aplicación de inteligencia geográfica para mejora de modelos de visualización cartográfica, sistemas de información geográfica, indicadores y plataformas de visualización.



Durante el 2022, la Cátedra ha realizado las siguientes actividades de carácter general junto con la OT_GobAbierto:

- ❖ **Conjuntos de datos IDEZAR-DATAESFERA:** Generación de atributos temáticos a entidades geográficas resultado de cálculos geoestadísticos, análisis multicriterio y operaciones de análisis espacial. Capas de información geográfica en diversos formatos (shp, geojson, gpkg), bases de datos alfanuméricas, tablas, gráficos, presentaciones, recursos bibliográficos, publicaciones realizadas, galerías de simbolizaciones etc.
- ❖ **Geogobernanza, tecnología, e inteligencia geográfica:** Utilidades y herramientas de visualización, reutilización, mantenimiento y normalización, de datos abiertos de naturaleza geográfica bajo herramientas tecnológicas del propio Ayuntamiento, y dirigidas a fomentar el uso de los datos para el empoderamiento de la ciudadanía en favor de la geogobernanza.
- ❖ Diversas **actividades dirigidas al fomento de diálogo entre colectivos y grupos sociales** sobre estrategia de la ciudad en el marco de la sostenibilidad, la innovación, la actividad económica, la cooperación, la educación, el fomento de la igualdad y el apoyo y visibilidad a los sectores o grupos socioeconómicos más vulnerables.
- ❖ **Divulgación:** Estrategias de comunicación y visibilización con terceros en diversos ámbitos y foros como el universitario, reuniones con interlocutores sociales y políticos, charlas con profesionales del sector público acerca de actividades y metodologías utilizadas desde la Cátedra, etc, tratando de establecer sinergias y formalizar posibles colaboraciones para el desarrollo de la actividad de la Cátedra.
- ❖ **Formación:** Tareas formativas en el ámbito académico o técnico sobre herramientas y utilidades para la inteligencia geográfica, como los sistemas de información geográfica aplicados a la gestión municipal, los visores demográficos, recursos de infraestructuras de datos en la red, instrumentos para la toma de datos en campo o participaciones en clases de grado o master del departamento de Geografía.
- ❖ **Trabajos con entidades geográficas asociadas al padrón municipal** como base para la explotación geoestadística, el análisis espacial y las representaciones cartográficas multiescalares de las variables sociodemográficas desde el individuo o el hogar hasta el distrito municipal o la conceptualización de Zaragoza en el contexto regional, estatal o europeo.
- ❖ **Grupo de trabajo im-pulsando Zaragoza frente a la covid**, del Consejo de Ciudad: Un foro para fomentar la participación y plantear alternativas entre los grupos sociales, agentes económicos, agrupaciones sindicales, diversas federaciones de los ámbitos educativo, deportivo, patrimonial o cultural, tejido asociativo de barrios, etc, con el fin de valorar la adaptación que las diferentes áreas del Ayuntamiento hicieron en el ejercicio de sus competencias durante la pandemia y que repercusiones tuvo en la ciudad. (<https://www.zaragoza.es/sede/portal/idezar/mismapas-misdatos/resultados-II-encuesta>) (<https://www.zaragoza.es/contenidos/gobierno-abierto/consejo-ciudad/grupos-trabajo/20220120-GT-I-m-Pulsando-sesion8-presentacion.pdf>)
- ❖ **Consolidación del portal mis mapas mis datos:** Como un referente a la hora de la visibilización cartográfica de los recursos disponibles en los conjuntos de datos abiertos de naturaleza geográfica. **Más de 140 cartografías publicadas** hasta la fecha en el servicio, de las que 130 son de libre consulta por la ciudadanía, quedando diez cartografías, que en cumplimiento de la LOPD están para consulta de servicios o técnicos municipales como herramienta para la toma de decisiones.



- ❖ Contribución al almacenamiento, mantenimiento, gestión, normalización, tratamiento y publicación de los **datos de naturaleza geográfica del Portal Conoce y Explora** para su creación y puesta en marcha. [Creación de historias de datos](#)

[Acceder](#) a la Memoria 2022 de la Cátedra.

CÁTEDRA DE GOBERNANZA DEL DATO DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID

Finalizando el año 2022 se ha firmado un convenio de colaboración con la Universidad Politécnica de Madrid para abarcar el **campo de investigación e implementación de servicios que incorporen Inteligencia Artificial a la gestión de los datos** de la OT_GobAbierto y de **la gestión en la Gobernanza del dato del propio Ayuntamiento de Zaragoza**.

Esta nueva iniciativa nace con los objetivos específicos de:

- ❖ Desarrollar líneas de investigación de interés común sobre los fundamentos teóricos y jurídicos de la gobernanza de los datos, sobre el diseño jurídico en su acceso, gestión y calidad de los mismos y la utilización de las tecnologías de la información y el Gobierno abierto.
- ❖ Preparar de casos de éxito en gobernanza de datos para eventos específicos o másters como AI4Gov
- ❖ Adoptar marcos y estrategias de gobierno del dato y de gobierno digital abierto, como un activo estratégico clave en la generación de valor público e instrumento de buen gobierno.
- ❖ Adoptar reglas y principios éticos, para una reutilización accesible, confiable y segura, basada en evidencias, necesaria para la planificación y evaluación de las políticas y servicios públicos y para la rendición de cuentas
- ❖ Profundizar en la transparencia desarrollando acciones orientadas a su mejora y a la evaluación de los resultados de los planes y programas públicos que colabore a la toma de decisiones públicas con el objetivo de una mayor calidad democrática.

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

En la **implicación que esta OT_GobAbierto** tiene en la reducción de la brecha digital y como consecuencia de nuestros compromisos adquiridos en [el punto 1.4.3.](#) de esta memoria, se vienen desarrollando desde hace años diversas actividades para la formación y capacitación de personas de distintos ámbitos sociales y profesionales e integrantes de las administraciones públicas entre otros.

Como trabajo de continuación de los las acciones antecesoras y en desarrollo del objetivo de **eliminación de la brecha digital se han realizado las siguientes acciones durante el año 2022:**

- **Talleres formativos on-line** de la herramienta “[mis mapas, mis datos](#)”, con elaboración de tutoriales y casos de uso en colaboración con la Cátedra Territorio, Sociedad y Visualización Geográfica de la Universidad De Zaragoza
- **[Jornada “Periodismo de datos: panorama actual, elecciones y herramientas”](#):** Dirigido a profesionales de la información periodística organizado por el Colegio de Periodistas de Aragón. [Programa](#)
- **Cursos de formación “[Que nadie se quede atrás](#)”**; gestionados por Unión Vecinal Cesaraugusta y Federación de Asociaciones de Barrios de Zaragoza
- **Actividades educativas para escolares:** Actividades formativas dirigidas a población en edad escolar (ESO, Ciclos formativos, Bachillerato y Educación especial (Transición a la vida adulta))

[Derechos Digitales](#): dar a conocer y formar acerca de la Carta de Derechos Digitales y facilitar al alumnado información y herramientas para la reflexión y el efectivo ejercicio de sus derechos en el ámbito digital.

[Conoce tu barrio y haz propuestas para mejorarlo](#): Formación e información en el uso y posibilidades que brinda el portal de Gobierno Abierto de la sede electrónica municipal para conocer nuestro barrio y realizar propuestas para su mejora.

[Guía de uso de la sede electrónica municipal](#): Información y herramientas para utilizar la sede electrónica municipal para buscar información sobre su ciudad y ayuntamiento

- **Cursos de formación para el uso de la herramienta “Mis mapas, mis datos”** (a través de la Cátedra de Territorio): dirigido a técnicos municipales. Los tres cursos han sido de dos horas de duración cada uno, y el alumnado ha sido personal de Urbanismo e Información Geográfica, Ecociudad, Ecodes-El Bosque de los Zaragozanos.
- **Pantallas digitales “a pie de calle”**: En este año 2022 se han instalado en la vía pública de Zaragoza 4 pantallas digitales para facilitar el acceso a toda la ciudadanía a los trámites y contenidos de la Sede Electrónica de forma directa a través de un código QR y desde cualquier dispositivo móvil.
- **[Curso avanzado de Datos Abiertos para Entidades Locales](#)**: Participación en el Seminario organizado por la RED FEMP por la transparencia y la participación ciudadana, dirigido a directivos y técnicos de las Entidades Locales que tiene como objetivo avanzar y

profundizar en materia de Datos Abiertos en aquellas instituciones que hayan implantado políticas de apertura de la información.

- **Curso de utilidades del Portal de Gobierno Abierto: Datos Abiertos y Transparencia** Acción formativa dirigida al personal municipal con el objetivo de dar a conocer las utilidades que desde la sede electrónica municipal se ponen a disposición de la ciudadanía en sus portales de Gobierno Abierto, Transparencia y Datos Abiertos.
- **Curso IdeaZaragoza. Procesos participativos en el Portal de Gobierno Abierto** Acción formativa tiene como objetivo dar a conocer y aprender a utilizar las herramientas de participación disponibles en el Portal de Gobierno Abierto de la sede electrónica municipal: Idea Zaragoza, Mapas colaborativos, Consultas Públicas, Quejas y Sugerencias

4.7 Redes sociales

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

TWITTER

(<https://twitter.com/ZgzOpenGob>)



La cuenta de Twitter, creada en noviembre del 2018, es la red social que más seguidores del “[Gobierno Abierto Zaragoza](https://twitter.com/ZgzOpenGob)” agrupa.

Al final del año 2022, la cuenta **@ZGZOpenGob** registra **1.156 seguidores (168 nuevos durante este año)**. El perfil de Twitter del “**Gobierno Abierto Zaragoza**” recibe aproximadamente más de **1.300 visitas de media mensualmente**.

La cuenta del OT_GobAbierto (**@ZGZOpenGob**) ha publicado **198 tweets en 2022**. El mayor uso de esta red puede deberse a la inmediatez que ofrece esta plataforma y el seguimiento continuado por parte de sus usuarios, entre otras muchas características propias de la misma, que hacen que twitter sea la herramienta más ágil para la comunicación en redes que realiza la OT_GobAbierto .



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

En Twitter, la cuenta “Gobierno Abierto Zaragoza” ha registrado una media superior a las **5.400 impresiones mensuales**, siendo los meses con mayor número de ellas los de **marzo (11.500)**, y **enero y abril con 8.100**.

El resto de métricas se detallan en la siguiente tabla:

TRIMESTRE	Nº clics en enlace *	Nº de Retweets sin comentarios *	Nº de Me gusta *	Nº Respuestas *	Tasa de interacción trimestral *
1 /01 - 31/03	186	90	145	16	2,7%
1/04 - 30/06	257	85	152	11	3,4%
1/07 - 30/09	163	42	77	13	5,4%
1/10-31/12	92	39	94	9	4,6%
Totales	698	256	468	49	
Media anual	58	21	39	4	4,0%

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

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

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

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

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

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

* **Retweets:** cantidad de veces que se retweetó un Tweet.



FACEBOOK

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



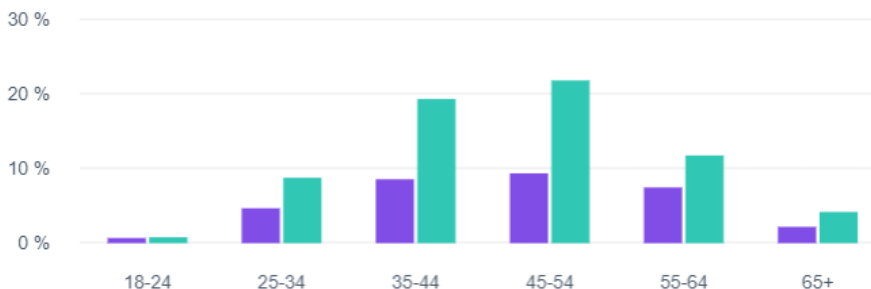
El OT_GobAbierto está presente en Facebook a través de una página (perfil institucional) “**Gobierno Abierto Zaragoza**” (@opengobzgz) que cuenta con **929 seguidores actualmente**. El **alcance total** de la página de Facebook durante el año 2022 ha sido de **más de 2.700 personas**, El número de **publicaciones realizadas** en muro durante el año ha sido de **111 con una interacción media con los seguidores de 1,6 por publicación**.

Con respecto al **tipo de personas** que son audiencia de la página de @opengobzgz, desagregados por **edad y sexo**, el número de mujeres duplica a de hombre en la franja de edad mayoritaria **de 45 a 54 años**.

Audiencia

Edad y sexo

■ Hombres 33.10%
■ Mujeres 66.90%





Y respecto al lugar donde la audiencia se ubica aunque es mayormente en la ciudad de Zaragoza y a países, España, como era esperable, es curioso señalar que los contenidos no se restringen únicamente al término municipal:

Ubicación	Ciudades	Países	Ubicación	Ciudades	Países
España		902	Zaragoza		704
Francia		4	Utebo		10
Colombia		3	Madrid		9
Estados Unidos		3	Barcelona		7
Italia		3	Cuarde de Huerva		6
Nicaragua		3	Teruel		5
Rumanía		3	Alcañiz		4
Argentina		2	Huesca		4
Brasil		2	María de Huerva		4
Perú		1	Pamplona		4

YOUTUBE

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

The screenshot shows the YouTube channel page for 'Gobierno Abierto Ayuntamiento de Zaragoza'. The channel has 573 subscribers and 254 videos. The video thumbnails displayed are:

- X Convocatoria Premios Exducere 2022. Accesit... (0:39)
- X Convocatoria Premios Exducere 2022. Segundo... (0:44)
- X Convocatoria Premios Exducere 2022: Primer... (0:46)
- Generando Conexiones (2:03)
- Personas Mayores :: Píldora Nos Gusta Hablar (0:53)

El 12 de noviembre de 2015 se abrió el canal de Youtube del “Gobierno Abierto Ayuntamiento de Zaragoza” (@gobiernoabiertoayuntamient7378) con el objetivo de crear un espacio en el que pudiesen consultar y reproducir la información que ha sido publicada por nuestra Sede electrónica a través de vídeos desde distintos portales y recibiendo **111.507 visitas desde entonces**.

Durante el año 2022, la cuenta “Gobierno Abierto Ayuntamiento de Zaragoza” ha registrado **49.386 visualizaciones** y con un total de **1.100 horas de tiempo de visualización**.



De las **573 suscripciones** con las que cuenta el canal actualmente, durante este último año se han conseguido alcanzar **137 nuevas**. Las suscripciones tienen su origen en la mayoría de los casos en las páginas de visualización de www.zaragoza.es , así como en la búsqueda y en el canal del “Gobierno Abierto Ayuntamiento de Zaragoza”.

Los vídeos del canal han registrado un total de **133.600 impresiones**, un **4,9% de las impresiones con una duración media de 1 hora y 27 minutos** de las visualizaciones durante este periodo.

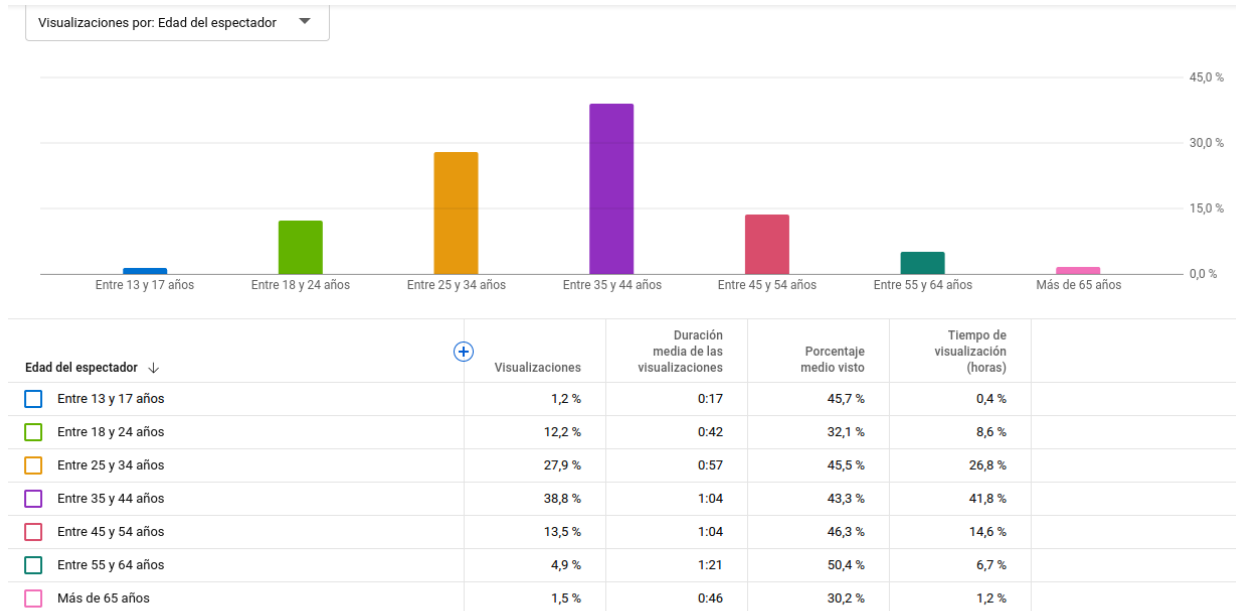
Al mismo tiempo, es importante destacar que el **97,8% de las visualizaciones y el 96,5% del tiempo de visualización** se han realizado por **usuarios no suscritos**.

Con respecto al **tráfico de las visualizaciones**, destacamos por las fuentes de **tráfico externas a youtube como medio de mayor influencia (68,6%)**, entre las que se encuentran en los primeros lugares la www.zaragoza.es y búsquedas de Google entre otros como puede apreciarse en la siguiente tabla:

Fuente de tráfico > Fuentes externas		Visualizaciones	Tiempo de visualización (horas) ↓	Duración media de las visualizaciones
<input type="checkbox"/>	Total	33.853	729,2	1:17
<input checked="" type="checkbox"/>	zaragoza.es	27.055 79,9 %	551,0 75,6 %	1:13
<input checked="" type="checkbox"/>	Google Search	1.839 5,4 %	50,8 7,0 %	1:39
<input checked="" type="checkbox"/>	YouTube	1.051 3,1 %	19,1 2,6 %	1:05
<input checked="" type="checkbox"/>	WhatsApp	828 2,5 %	18,5 2,5 %	1:20
<input checked="" type="checkbox"/>	imserso.es	272 0,8 %	7,4 1,0 %	1:38
<input checked="" type="checkbox"/>	Gmail	162 0,5 %	7,4 1,0 %	2:43
<input checked="" type="checkbox"/>	Google Docs	110 0,3 %	4,3 0,6 %	2:19
<input checked="" type="checkbox"/>	Facebook	170 0,5 %	3,9 0,5 %	1:22
<input type="checkbox"/>	iframe.ly	128 0,4 %	3,4 0,5 %	1:36



Respecto al perfil de edad de los espectadores destacan las personas de **entre 35 a 44 años**, concentrándose en el **rango de entre 25 a 54 años** el público que **mayor tiempo de visualización ha invertido (83,2% del tiempo de visualización total con 1 hora de media de duración en el tiempo de las visualizaciones)**.



La distribución de la audiencia con respecto a sexos es similar: **Mujeres el 54,1 % y el 45,9%**


El porcentaje de audiencia es igual si el **tipo de dispositivo desde el que se accede** son los ordenadores o teléfonos móviles.

Tipo de dispositivo	Visualizaciones	Tiempo de visualización (horas) ↓	Duración media de las visualizaciones
<input type="checkbox"/> Total	49.386	1.149,6	1:23
<input type="checkbox"/> Ordenador	23.640 47,9 %	565,8 49,2 %	1:26
<input type="checkbox"/> Teléfono móvil	23.365 47,3 %	469,7 40,9 %	1:12
<input type="checkbox"/> Tablet	1.570 3,2 %	72,8 6,3 %	2:46
<input type="checkbox"/> TV	802 1,6 %	41,0 3,6 %	3:04

El servicio usado mayoritariamente para **compartir los contenidos es WhatsApp, el 35,7%** de los **694 vídeos que han sido compartidos** por la audiencia.



El **área geográfica de mayor visualización** es naturalmente España, aunque no es desdeñable destacar que nuestros contenidos en vídeo son visualizados desde otros países, principalmente del continente americano.

Área geográfica	 Visualizaciones ↓	Tiempo de visualización (horas)
<input type="checkbox"/> Total	49.386	1.149,6
<input type="checkbox"/> España	33.245 67,3 %	753,0 65,5 %
<input type="checkbox"/> México	1.786 3,6 %	40,1 3,5 %
<input type="checkbox"/> Colombia	496 1,0 %	9,9 0,9 %
<input type="checkbox"/> Argentina	321 0,7 %	2,6 0,2 %
<input type="checkbox"/> Bolivia	176 0,4 %	4,1 0,4 %
<input type="checkbox"/> Perú	130 0,3 %	2,4 0,2 %
<input type="checkbox"/> Chile	122 0,3 %	1,9 0,2 %
<input type="checkbox"/> Ecuador	93 0,2 %	0,9 0,1 %
<input type="checkbox"/> Venezuela	75 0,2 %	1,2 0,1 %
<input type="checkbox"/> Estados Unidos	64 0,1 %	0,3 0,0 %
<input type="checkbox"/> Honduras	45 0,1 %	0,4 0,0 %
<input type="checkbox"/> Guatemala	36 0,1 %	0,2 0,0 %
<input type="checkbox"/> Uruguay	35 0,1 %	0,3 0,0 %
<input type="checkbox"/> Costa Rica	24 0,1 %	0,2 0,0 %
<input type="checkbox"/> República Dominicana	22 0,0 %	0,2 0,0 %
<input type="checkbox"/> Panamá	15 0,0 %	0,1 0,0 %
<input type="checkbox"/> Francia	14 0,0 %	0,1 0,0 %
<input type="checkbox"/> Paraguay	14 0,0 %	0,1 0,0 %

4.8. Seguimos trabajando en:

Como último punto de las actividades realizadas en el año 2022, pasamos a enunciar sin ser exhaustivos, las actividades que aunque han sido iniciadas durante este periodo pasarán a completarse durante el 2023:

● Sede Electrónica

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

● Calidad: Accesibilidad TIC de la Sede Electrónica

- Implementación completa de la **herramienta de seguimiento de control de calidad de portales y servicios**: proceso completo de indización de la sede electrónica para detectar errores de rastreo y solucionar problemas de contenidos no disponibles, etiquetado incorrecto, enlaces erróneos, páginas que tardan responder o títulos/descripciones/palabras clave repetidas en los contenidos con el objetivo de mejorar el posicionamiento en buscadores de la sede electrónica.
- **Renovación el Certificado AENOR de calidad en accesibilidad TIC** según la norma UNE 301549:2020. Autoevaluación de conformidad y auditoría interna encaminados a la obtención de niveles de accesibilidad AAA.

● Procesos y Gestión Tecnológica:

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



● Gobierno Abierto: Transparencia, Datos abiertos y Participación ciudadana

Transparencia:

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

Datos Abiertos:

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



estructuras gubernamentales que favorezca el bien público sin dejar de proteger los derechos de la ciudadanía, contribuir a interpretar y analizar los territorios de una forma más dinámica y adaptada a la nueva realidad tecno digital de la sociedad.

5. Integración de la información del **Área de Urbanismo en un nuevo portal web cartográfico para la ciudadanía.**

- **Aplicación de resultados del proyecto NextProcurement:** Incorporar nuevos atributos al modelo de datos fruto de la integración **de las diferentes herramientas generadas en el proyecto.**
- Creación del **grupo de trabajo en la FEMP “Ordenanza tipo de gobierno del dato”**
- Desarrollo y **grupos de trabajo con la Cátedra de Gobernanza del dato** con la UPM
- **Incorporar y actualizar indicadores sociodemográficos a Conoce y Explora Zaragoza.** Trabajando de manera multiescalar en la explotación y georreferenciación del padrón municipal de la ciudad y fomentando la relación con otros contenidos procedentes de conjuntos de datos abiertos públicos como la Dirección General del Catastro o el Instituto Nacional de Estadística para la elaboración y representación cartográfica de esos índices e indicadores.

Participación Ciudadana:

- Asentamiento del proyecto **IdeaZaragoza** como plataforma integradora de los diferentes procesos participativos.
- Seguimiento e impulso del **Consejo Sectorial de Infancia y Adolescencia**, en coordinación con la Oficina Técnica de Planificación y Programación del Área de Acción Social y Familia.
- **Grupo de Trabajo "Derechos Digitales de la Ciudadanía"**, coordinado por la Cátedra de Participación, Gobierno Abierto e Innovación Democrática de la Universidad de Zaragoza.
- **Jornada Ciudadanía y Datos.** Datos para impulsar cambios. Conoce y explora Zaragoza.
- **Cursos para empleados municipales:** Utilidades del portal de Gobierno Abierto. Procesos participativos en IdeaZaragoza.
- Desarrollo **cursos de formación para escolares.**

Portales en los que estamos trabajando:

Nuevo portal de Quejas y Sugerencias

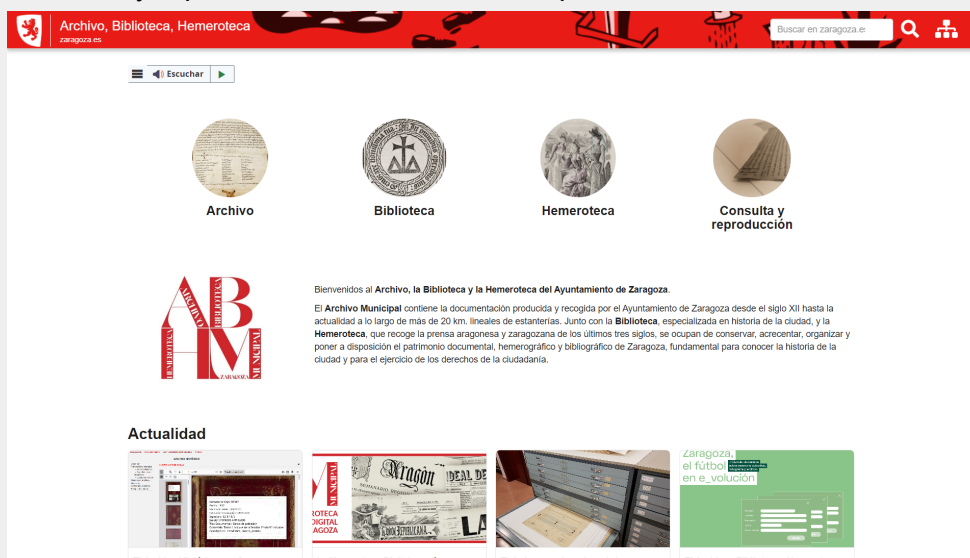
Dirección/acceso	https://www.zaragoza.es/sede/servicio/quejas-sugerencias/
Descripción	<p>Renovación del antiguo portal que entre otras mejoras incluye el registro de usuarios a través de la plataforma de gobierno abierto, cambios en la visualización de las quejas en el mapa de quejas y en el portal de datos abiertos. Aumento del límite que existe actualmente de 1Mb para enviar archivos a través del formulario de quejas.</p> 
Solicitud	Oficina Técnica de Participación, Transparencia y Gobierno Abierto
Servicios	Tramitación de quejas y sugerencias, datos abiertos, datos estadísticos

Archivo, Biblioteca, Hemeroteca

Dirección/acceso	https://www.zaragoza.es/sede/portal/usic/
Descripción	Renovación completa de antiguo portal, cuenta con un nuevo diseño "responsive" que facilita el acceso del usuario a los servicios y contenidos que se ofrecen de forma más intuitiva y visual. Con accesos individualizados al Archivo, a la Biblioteca y a la Hemeroteca y accesos



rápidos a los servicios de buscadores y a los catálogos así como a los destacados. El portal facilita notablemente el acceso a los usuarios a las consultas y reproducciones de los fondos que son de su interés.



Solicitud

Unidad de Archivo Municipal y Gestión Documental

Servicios

Accesos rápidos, Catálogos, buscadores, trámites

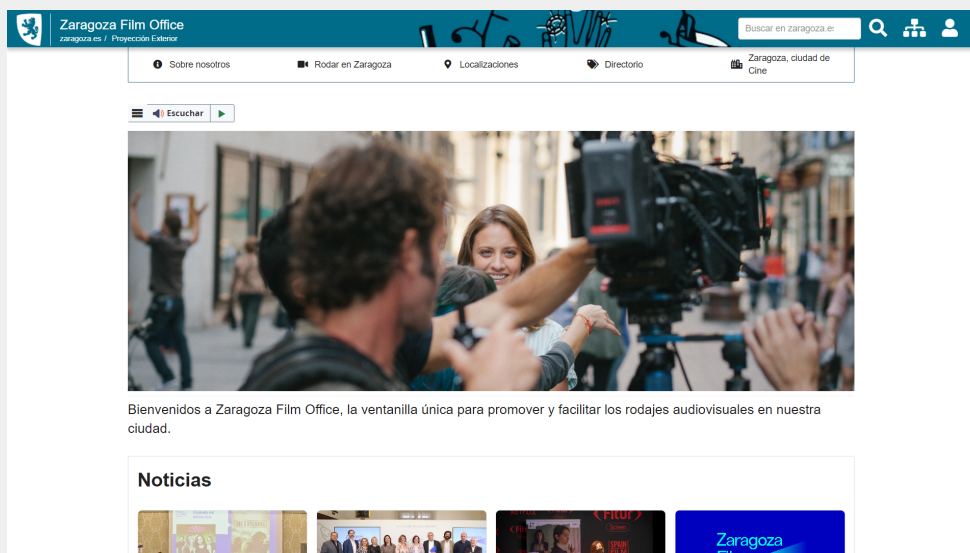
Zaragoza Film Office

Dirección/acceso

<https://www.zaragoza.es/sede/portal/film-office/>

Descripción

Creación del nuevo portal con el objetivo de convertir a la ciudad en un gran set de rodajes que facilite, tanto a los productores locales como a los que vienen de fuera, el desarrollo de su actividad audiovisual, ofreciendo más de 130 localizaciones. La web se estructura en cuatro grandes pestañas, que equivalen a las grandes áreas de gestión de la Zaragoza Film Office. Entre ellas, destaca la sección Rodar en Zaragoza, donde se establece el cauce para poder realizar telemáticamente la solicitud para obtener la autorizaciones de rodaje para actividades de baja, media y alta complejidad. De esta manera, se simplifica la tramitación



Solicitud

Oficina de Proyección Exterior

Servicios

Mapas de localización, normativa, directorio de materias cinematográficas con buscador, guías, preguntas frecuentes y trámites

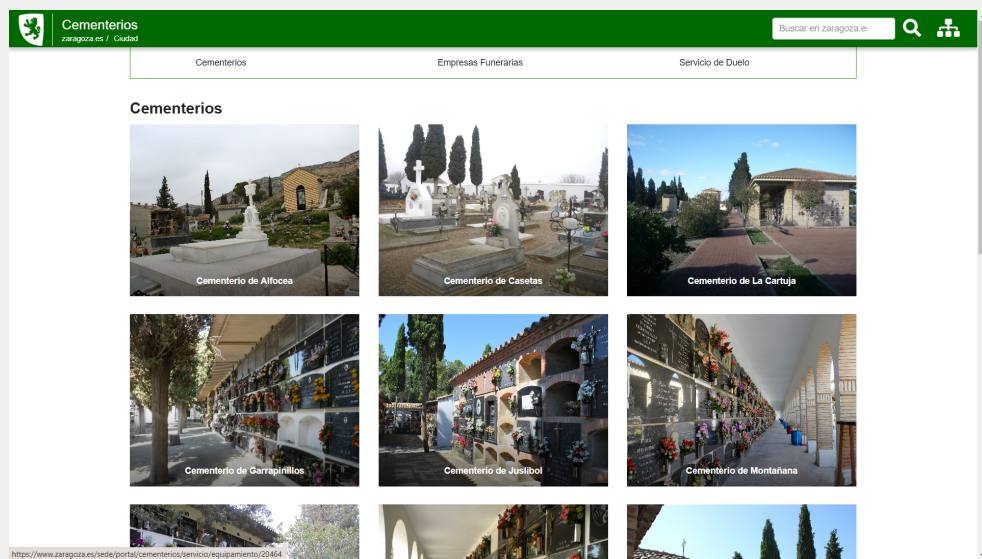
Cementerios

Dirección/acceso

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

Descripción

Renovación completa del antiguo portal de los equipamientos de cementerios. Agrupa los accesos directos a los 17 cementerios, tanto de titularidad municipal como otros, directorio de empresas funerarias y acceso desde la página principal a los servicios funerarios. Interfaz más moderna, accesible y visual.



Solicitud

Oficina de Participación, Transparencia y Gobierno Abierto

Servicios

Directorios y servicios

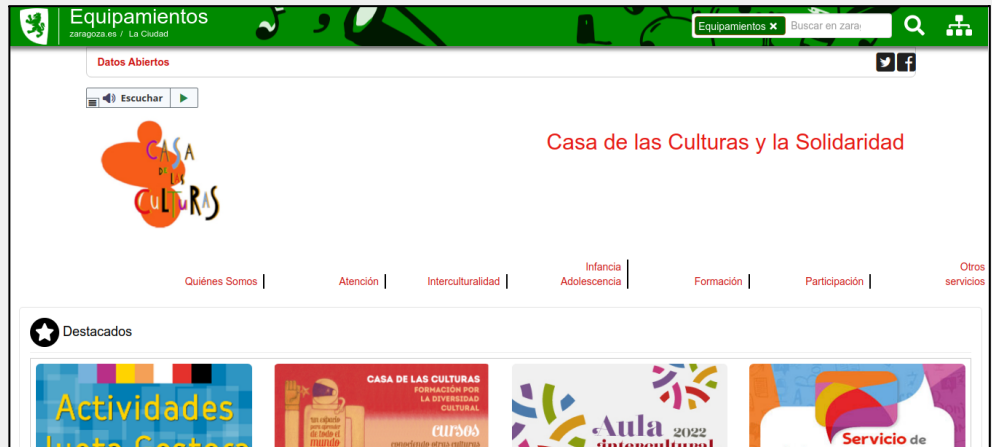
Nuevo portal de la Casa de las Culturas

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:

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



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

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

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

Objetivo 1.- Disponibilidad

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

Indicadores	2019	2020	2021	2022
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.	151 sobre 30412	175 sobre 31984	139 sobre 37004	163 sobre 41556



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 - 2022

Indicadores	2018	2019	2020	2021	2022
Indicador 2.1.- Nº de Conjuntos de datos publicados	149	150	157	159	214
Indicador 2.2.- Nº de accesos al catálogo de Datos Abiertos	46.864	47.919	188.731	131.566	172.623
Indicador 2.3.- Nº de Aplicaciones publicadas en el catálogo de aplicaciones	44	47	51	55	53
Indicador 2.4.- Reutilizadores dados de alta	300	354	419	477	490
Indicador 2.5.- Incidencias registradas en GitHub	58	61	66	64	68
Indicador 2.6.- Nuevas API-REST publicadas	27	6	4	0	3
Indicador 2.7.- Nº de conjuntos de datos accesibles desde el punto de acceso SPARQL	29	29	29	29	27
Indicador 2.8.- Nuevos servicios publicados en la plataforma del Estado				3	0
Indicador 2.9.- Peticiones ciudadanas de nuevos conjuntos de datos atendidas	2	1	1	0	0
Indicador 2.10.- Número total de ficheros descargables.	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	2022
1 estrella (publica tus datos)	0	0	0	0
2 estrellas (datos estructurados)	0	0	0	0
3 estrellas (usa formatos no propietarios)	118	126	127	187
4 estrellas (usa URIs para denotar cosas - descrip. semántica)	28	28	29	27
5 estrellas (enlaza tus datos a otros datos para proveer contexto)	- Información Polínica - Callejero	- Información Polínica - Callejero - contratación	- Información Polínica - Callejero - contratación	- Información Polínica - Callejero - contratación

Objetivo 3.- Integración informática

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

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



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	2022
Sistema de gestión/identificación de reutilizadores	Si	Si	Si	Si	Si
Sistema de Gestión identificación de los ciudadanos y ciudadanas a la Zona personal	Si	Si	Si	Si	Si
Gestión de usuarios/as Zona Personal Plataforma Zaragoza Gobierno Abierto	Si	Si	Si	Si	Si
Gestión de permisos para los gestores de contenidos	Si	Si	Si	Si	Si
Proceso de participación: Ayuntamiento Responde	-	Si	Si	Si	Si
Sistema de Debate (propuestas, comentarios y apoyos)	Si	Si	Si	Si	Si
Agenda Institucional	Si	Si	Si	Si	Si
Proceso participativo Línea 2 Tranvía	Si	Si	Si	Si	Si
Proceso participativo: Presupuestos Participativos	Si	Si	Si	Si	Si
Servicio de Quejas y Sugerencias	No	No	No	No	Si
Buscador Alojamientos	Si	Si	Si	Si	Si
Buscador Equipamientos Zgz	Si	Si	Si	Si	Si
Servicio de visualización Antena Telefonía	Si	Si	Si	Si	Si
Buscador facetado de Aplicaciones para móviles	Si	Si	Si	Si	Si
Buscador facetado de Arte Público	Si	Si	Si	Si	Si
Buscador facetado de Artistas-creadores	No	No	Sí	Sí	Si
Buscador facetado de la sede electrónica	Si	Si	Si	Si	Si
Buscador clavo-topografico	Si	Si	Si	Si	Si
Buscador facetado de Asociaciones	Si	Si	Si	Si	Si
Buscador facetado de edificios históricos	Si	Si	Si	Si	Si
Buscador facetado de Monumentos	No	No	Sí	Sí	Si
Buscador facetado de Restaurantes	No	No	Sí	Sí	Si
Buscador facetado del Patrimonio Cultural municipal	Si	Si	Si	Si	Si
Buscador facetado de Tablón de Edictos	Si	Si	Si	Si	Si



Servicio	2018	2019	2020	2021	2022
Portal de Normativa municipal (buscador)	Si	Si	Si	Si	Si
Portal de Noticias municipales	No	No	No	Si	Si
Catálogo Datos Abiertos	Si	Si	Si	Si	Si
Servicio de Punto Sparql (Portal de datos abiertos)	Si	Si	Si	Si	Si
Ayuda y subvenciones	No	No	No	Si	Si
Bienes-embargados	-	-	-	-	Si
Portal de Transparencia	Si	Si	Si	Si	Si
Bienes - Inmuebles (Portal de Transparencia)	Si	Si	Si	Si	Si
Calidad del Agua (Portal de Transparencia)	No	No	No	Si	Si
Calidad del Aire (Portal de Transparencia)	No	No	Si	Si	Si
Inventario de Vehículos municipales (Portal de Transparencia)	Si	Si	Si	Si	Si
Tiempos Recorrido (Portal de Transparencia)	No	No	Si	Si	Si
Servicio de solicitud de información pública	Si	Si	Si	Si	Si
Portal de Trámites y servicios	Si	Si	Si	Si	Si
Servicio de Cita previa (Trámites y Servicios)	No	No	No	Si	Si
Sistema de Gestión de Contenidos (Zaragoza.es)	Si	Si	Si	Si	Si
Convenios	No	No	No	Si	Si
Criterio Interpretativos (sólo jurisprudencia urbanismo)	No	No	No	Si	Si
Servicio de Criterios Urbanísticos. Ayuntamiento de Zaragoza búsqueda cuaderno-jurisprudencia en urbanismo	No	No	No	Si	Si
Zaragoza es Cultura	Si	Si	Si	Si	Si
Datos de uso de la Sede electrónica (API Google)	Si	Si	Si	Si	Si
Buscador y visualización de la Guía de especies arbórea	No	No	Si	Si	Si
Servicio de visualización Farmacias (Datos abiertos)	Si	Si	Si	Si	Si
Servicio generador de formularios	Si	Si	Si	Si	Si
Información Polen	Si	Si	Si	Si	Si



Servicio	2018	2019	2020	2021	2022
Distrito	Si	Si	Si	Si	Si
Buscador y servicio de mapa Locales Vacíos	Si	Si	Si	Si	Si
Servicio de adopción de Mascotas	No	No	No	Si	Si
Servicio de visualización del Organigrama	Si	Si	Si	Si	Si
Servicio de abastecimiento de agua. Potabilizadora	Si	Si	Si	Si	Si
Servicio Premios y Concursos	Si	Si	Si	Si	Si
Catálogo de Publicaciones Municipales	Si	Si	Si	Si	Si
Vídeos en canal Youtube	Si	Si	Si	Si	Si
Equipamientos	No	Si	Si	Si	Si
Tramites y servicios	No	Si	Si	Si	Si

Objetivo 4.- Interoperabilidad

Desarrollar servicios interoperables con otras administraciones públicas.

Indicadores	2019	2020	2021	2022
Indicador 4.1.- N° de servicios interoperables gestionados	3	3	5	4
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.	7	6	6	8

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

**Calidad del aire del Ministerio de medio Ambiente

*** Dirección General de Tráfico

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

Tabla 3.- Proyectos e iniciativas en los que participa la OT_GobAbierto -2022

Proyecto Otros participantes	Objetivo
Open Data Charter	Apoyar la iniciativa Open Data Charter a través de la adopción de la carta internacional de Datos Abiertos
Grupo de Trabajo sobre Datos Abiertos FEMP	Se ha creado un Grupo de Trabajo sobre Datos Abiertos desde la Red de Entidades Locales (EELL). Objetivo promover la innovación y la mejora permanentes de la relación entre los gobiernos locales y los ciudadanos, sustentada en los principios del Gobierno Abierto.
Cátedra de Territorio y Visualización Universidad de Zaragoza	Entre los objetivos están: <ul style="list-style-type: none">● 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.
Cátedra de participación e innovación democrática Universidad de Zaragoza	Objetivo desarrollar una de las prioridades del Ayuntamiento, como es promover la participación de la ciudadanía en todos los procesos: Participación presencial y plataformas digitales, Cauces de participación para servicios e instituciones, Sociedad civil organizada y ciudadanía no organizada y Profundización de los mecanismos y derechos democráticos de los ciudadanos y ciudadanas.
Red.es	Proyecto "Plataforma de Gobierno Abierto, Colaborativa e Interoperable" enmarcado dentro de la II Convocatoria de Ciudades Inteligentes del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, tiene como principal objetivo el desarrollo de una plataforma tecnológica abierta e interoperable que favorezca el desarrollo de los tres pilares que son la base de las políticas de Gobierno Abierto: Catálogo de datos abiertos y vocabularios normalizados, Portal de transparencia y procesos/instrumentos de participación.
USAGE	USAGE (Urban Data Space for Green Deal) tiene como objetivo proporcionar soluciones y mecanismos para hacer que los datos ambientales y climáticos a nivel de ciudad estén disponibles para todos según los principios FAIR. USAGE apoyará la implementación de la estrategia europea para datos



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



Proyecto Otros participantes	Objetivo
Colaboración con la Cátedra de Diseño de Servicios para la Ciudadanía	<p>Objetivo: Analizar y realizar propuestas de mejora de la usabilidad de la plataforma tecnológica Gobierno Abierto.</p> <p>Líneas de Trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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	2022
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	2019	2020	2021	2022
Indicador 6.1.- Número de conjuntos de datos que utilizan datos georeferenciados	65	69	72	125
Indicador 6.2.- Número de aplicaciones y servicios nuevos que utilizan datos georeferenciados	1	1	1	1
Indicador 6.3.- Número de mapas publicados en mis mapas mis datos	-	-	228	285
Indicador 6.4.- Publicación de los mapas elaborados dentro de la “Cátedra territorio y visualización” incluidos los elaborados para mis mapas mis datos	-	-	20	33



Tabla 4.- Relación de aplicaciones/servicios desarrollados en 2022

Aplicaciones /servicios	Descripción
Conoce y explora Zgz	https://bit.ly/3QUkUzx

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 2022	0

Objetivo 8.- Explotación de datos

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

Indicadores	Valor
Indicador 8.1.- Desarrollo de la plataforma colaborativa Github.	Si
Indicador 8.2.- Número de peticiones resueltas.	4

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.	135/144= 93,7 %
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



Cuadros de mando	Descripción
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 Económicos Presupuestarios	Gráficas estadísticas
Contratación Pública	Gráficas estadísticas
Cuadro de mando transparencia	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	2022
Indicador 2.3.- Número de solicitudes de acceso a información pública recibidas.	175	156	244	144	161
Indicador 2.4.- Número de solicitudes de acceso a información pública tramitadas satisfactoriamente.	168	132	230	128	137
Indicador 2.5.- Número de días promedio que cuesta resolver una solicitud de acceso a información pública.	38	23	20	17	13
Indicador 2.6.- Porcentaje de solicitudes de acceso a información pública atendidas en menos de 24h.	51/175	56/156	92/244	66/144	47/161

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	2018	2019	2020	2021	2022
Indicador 3.1.- Número de registros del catálogo del portal de transparencia enlazados con el catálogo de datos abiertos.	47	51	55	76	84
Indicador 3.2.- Número de registros del catálogo del portal de transparencia que cuentan con API.	-	-	-	72	63



Indicadores	2018	2019	2020	2021	2022
Indicador 3.3.- Número de registros del catálogo del portal de transparencia que cuentan con un vocabulario.	-	-	-	22	22
Indicador 3.4.- % Registros del catálogo del portal de transparencia que sus contenidos están actualizados.				88 %	94%
Indicador 3.5.- Número de acceso a los contenidos de transparencia.	62.077	72.249	103.463	108.447	88.532

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



Indicadores	Indicadores	Indicadores	Indicadores
Equipamientos	Procesos abiertos oferta empleo	Ejecución del presupuesto de gastos	Autonomía
Trámites y Servicios	Número solares	Realización de pagos	Autonomía fiscal
Noticias	Licencias obras	Gastos por habitante	Superávit/déficit por habitante
Realización de pagos	Realización de cobros	Liquidez Inmediata	Liquidez a corto plazo
Liquidez General	Cash-flow	Periodo medio de cobro	ingresos de gestión ordinaria
gastos de gestión ordinaria	Cobertura de los gastos corrientes	Cuenta general	Ejecución Presupuestaria
Accidentes de tráfico	Estado del tráfico	Solicitudes de información pública	Gasto publicitario
Licencias de actividad	Indicadores Ambientales comunes europeos	Indicadores Ambientales locales	Liberados sindicales
Contratación Pública	Gastos en Campañas de Publicidad		

Objetivo 5.- Coordinar la publicación activa

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

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



5.3. Estrategia 3: Establecer mecanismos de participación ciudadana.

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

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

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

Indicadores	Valor
Indicador 1.1.- Nº de instrumentos de participación disponibles en la plataforma de gobierno abierto	9
Indicador 1.2.- Nº de módulos/instrumentos normalizados y documentados para su publicación y facilitación de reutilización por terceros*	3
Indicador 1.3.- Nº de procesos participativos publicados en la sede electrónica municipal	24
Indicador 1.4.- Nº de Consultas Públicas publicadas en la plataforma de Gobierno Abierto	8**
Indicador 1.5.- Nº de procesos participativos publicados en la plataforma IdeaZaragoza	12

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

**Las tres últimas ya integradas en la plataforma IdeaZaragoza



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



Objetivo 4.- Incrementar la participación de personas mayores

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

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

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

Indicador	2019	2020	2021	2022
Indicador 4.2.- Número de ciudadanos y ciudadanas inscritos en la plataforma telemática a través del Padrón.	23.543	23.708	27.005	29.233
Indicador 4.3.- Incremento en el número de personas inscritas en la plataforma telemática a través del Padrón mayores de 60 años.	14	19	24	48

Objetivo 5.- Incrementar la participación de jóvenes.

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

Indicadores	Valores
Indicador 5.1. Diseño de actividades, cursos de información y formación sobre cómo participar en la plataforma de gobierno abierto.	Sí
Indicador 5.2.- Definir perfiles y experiencias de usuarias/os. Los perfiles de usuarios que se tendrán en cuenta para llevar a cabo la formación son: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Jóvenes: para lo que se fomentará la formación en aulas con alumnos de ESO, Ciclos formativos, Bachillerato y Universidad. 	Sí



Indicadores	Valores
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	2022
Indicador 5.5.- Incremento en el Número de jóvenes inscritos en la plataforma Zaragoza Gobierno Abierto a través del Padrón. (de 14 a 30 años)	1.414 nuevos	106	884	1.409	3.228

Objetivo 6.- Participación Significativa

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

Indicadores	2018	2019	2020	2021	2022
Indicador 6.1.- Tasa de participación, calculada como el porcentaje de ciudadanos dados de alta en la Plataforma de Participación respecto al nº potencial de participantes (censados >14 años)	34.311 / 608.330 =5,64%	39.559/ 589423 =6,7%	43.983/ 607538 =7,2%	53.701/ 600.953 =8,9%	60.197/ 587009 = 10%



Objetivo 7.- Incrementar la participación ciudadana

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

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

(*) Incluye encuestas y consultas públicas previas

Objetivo 8.- Mapas Colaborativos

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

Indicadores	2018	2019	2020	2021	2022
Indicador 8.1.- Número de mapas colaborativos realizados en colaboración con la ciudadanía	137	39	122*	28**	14
Indicador 8.2.- Número de Participantes	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	2019	2020	2021	2022
Indicador 9.1.- Número de quejas y sugerencias recibidas.	30.412	31.984	37.003	41.556
Indicador 9.2.- Número de quejas y sugerencias resueltas.	27.850	28.501	31.637	34.695
Indicador 9.3.- Número de ciudadanos/as registrados en el servicio.	4.953	5.093	5.115	5298
Indicador 9.4.- Número de quejas y sugerencias georreferenciadas y con consentimiento para su publicación.	1.124	1.348	2.200	1.755
Indicador 9.5.- Actividades de Formación con las distintas unidades administrativas.	2	0	1	1
Indicador 9.6.- Tiempo medio de respuesta al ciudadano/a.	48 h	48 h	48 h	48 h
Indicador 9.7. Número de unidades administrativas integradas en el Sistema de Gestión.	66	66	67	68
Indicador 9.8. Número de empresas externas integradas en el Sistema de Gestión.	4	3	3	3
Indicador 9.9. Número de quejas introducidas a través del servicio 010	7.884	8.051	9.584	10.591
Indicador 9.10. Número de quejas introducidas a través del servicio 092		803	1.148	1.700

*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	2022
Indicador 11.1.- Número de sesiones ordinarias del Pleno del Consejo de la Ciudad.	4	3	2	4	4	3
Indicador 11.2.- Número de sesiones extraordinarias del Pleno del Consejo de la Ciudad.	0	2	0	2	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%	70,96%
Indicador 11.4.- Número de temas tratados.	16	7	7	11	10	9



Indicadores	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Indicador 11.5.- Número total de expedientes de entidades ciudadanas aprobados.	11	17	8	23	11	5
Indicador 11.6.- Número de grupos de trabajo del Consejo de Ciudad activos.	3	4	3	2	2	3
Indicador 11.7.- Número de reuniones de los Grupos de Trabajo del Consejo de la Ciudad.	14	16	7	1	9	6
Indicador 11.8.- Número de Consejos Sectoriales*	7	7	7	11	11	11

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

Tabla 10.- Número de debates por áreas municipales.

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



Tabla 11.- Tipos de expedientes de entidades ciudadanas

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

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

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



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	2022
Indicador 2.1.- Nº de sesiones iniciadas Facebook	133.743	173.302	248.866	217.910	186.736
Indicador 2.2.- Nº de sesiones iniciadas Twitter	50.804	55.468	64.022	55.374	50.919

* 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

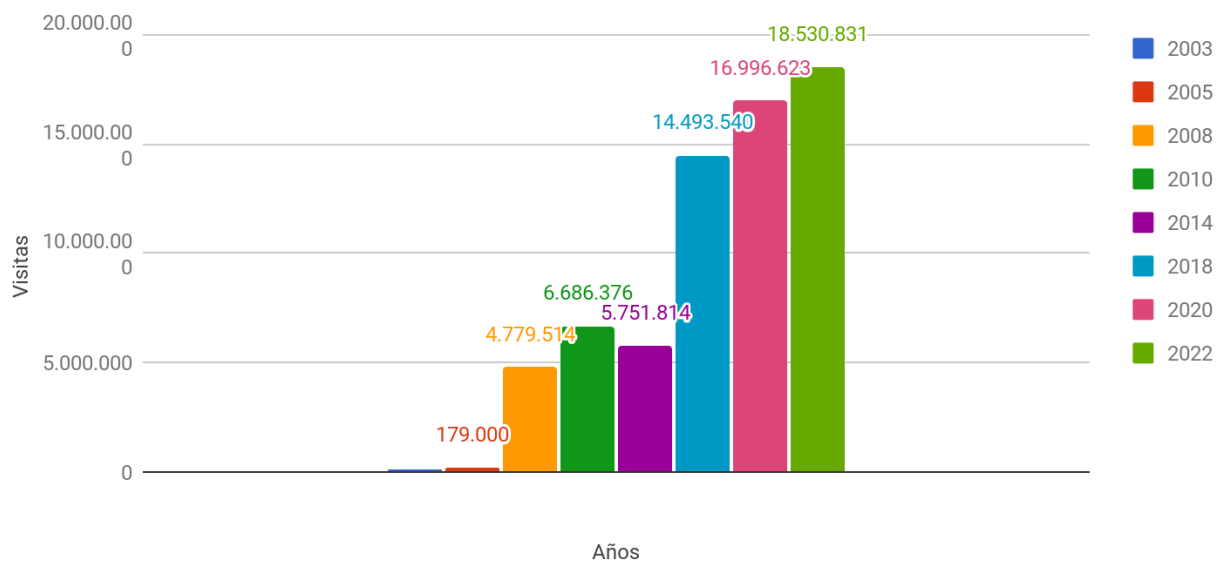


Objetivo 2: Incrementar las visitas a la Sede Electrónica

Indicadores

Indicador 2.1.- Visitas a la Sede Electrónica

Visitas a la Sede Electronica



2003	2005	2008	2010	2015	2018	2019	2020**	2021	2022
78.000	179.000	4.779.514	6.686.376	6.561.925	14.493.540	17.460.433	16.996.623	17.678.165	18.530.831

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

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

En 2021 se eliminaron 2.227.974 accesos desde Indonesia.

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

Tabla 11.- Distribución de visitas por Dispositivo

Indicador 2.2.- Visitas por dispositivos								
Dispositivo	2019		2020		2021		2022	
	Visitas	%	Visitas	%	Visitas	%	Visitas	%
Escritorio	12.474.999	71,45	12.074.804	71,04	11.401.325	64,49	11.351.012	61,12
Móvil	4.703.647	32,21	4.718.103	27,76	6.090.115	34,49	7.011.353	37,8
Tablet	281.787	1,61	203.716	1,20	186.725	1,02	168.466	1

Se han eliminado 25.321.465 visitas por el mismo criterio que en el anterior indicador de no haberse eliminado la interpretación de este indicador cambiaría totalmente

Tabla 12.- Distribución de visitas por Formas de acceso

Indicador 2.3.- Visitas por formas de acceso								
Formas	2019		2020		2021		2022	
	Visitas	%	Visitas	%	Visitas	%	Visitas	%
Buscador	5.380.339	30,81	5.375.770	31,63	6.744.750	38,15	7.322.748	39,5
Tráfico directo	1.136.9500	6,51	1.422.389	8,37	3.271.227	18,50	3.860.913	20
Referencial	608.362	3,484	570.441	3,36	681.069	3,85	654.773	3,5
Redes Sociales	241.595	1,38	328.449	1,93	298.681	1,580	281.570	1,5
Otro	10.084.889	57,76	9.288.772	54,65	6.091.853	34,45	6.410.827	34,5

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	2022
Indicador 3.1.- Peticiones de actualización de contenidos realizadas	6.772	8.066	6.735	5.150	6.686	7.861



Tabla 13.- Distribución de actualizaciones por categorías

Categoría	2018	2019	2020	2021	2022
Ciudadanía a través del servicio 010	23	23	15	11	9
Agenda Zaragoza	1599	1394	653	968	701
Agrupación de portales del Ayuntamiento	3652	3017	2141	2707	3213
Cita Previa	2	0	35	5	56
Agrupación de portales de Ciudad	1564	1184	790	2017	1554
Cultura	192	161	110	89	312
Gobierno Abierto	269	146	128	108	403
Para la gente	502	634	808	733	483
Quejas y Sugerencias	29	10	11	15	21
Redes Sociales	56	5	0	0	1
Turismo*	103	85	47	33	75

*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	2022
Impresos Oficiales	557	573	604	645	692
Procedimientos	807	812	798	816	820
Tramitación en línea sin Certificado	147	148	156	152	393
Tramitación en línea con Certificado	171	181	190	202	235

Tabla 16.- Distribución de por tipo de publicación

Indicador 3.4.- Actualización de Contratos							
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Contratos	424	653	569	751	541	582	605
Anuncios	2.474	3.996	2.702	1.795	1.790	2131	2358

Indicadores	2018	2019	2020	2021	2022
Indicador 3.5.- Citas solicitadas a través del Servicio de Cita Previa	60.402	60.999	121.656	186.689	125501



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	2022
Indicador 4.1.- Tasas de rebote de los usuarios	37,89 %	36,66%	40,59 %	47,82 %	77%
Indicador 4.2.- Promedio de minutos que los usuarios tardan en completar la acción asignada	97 seg	86 seg	88 seg	97 seg	37 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</i> así como en la <i>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	Sí



Indicadores	Valor
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.	
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