



Memoria de gestión de la **Oficina Técnica de Participación, Transparencia y Gobierno Abierto** 2016





Índice

1.- Información general

- 1.1.- Denominación del órgano que formaliza la memoria.
- 1.2.- Título genérico de la memoria.
- 1.3.- Normativa y acuerdos relevantes que justifican la memoria, así como objetivos explicitados, en su caso, por los órganos de Gobierno Municipal.
 - 1.3.1.- Normativa Estatal
 - 1.3.2.- Ordenanza de Administración Electrónica
 - 1.3.3.- Ordenanza de Transparencia y libre acceso a la información.
 - 1.3.4.- Instrucción sobre procedimiento de promoción y celebración de encuestas ciudadanas.
 - 1.3.5.- Reglamento de Órganos Territoriales y de Participación Ciudadana.
 - 1.3.6.- 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.
- 1.4.- Descripción sucinta del proceso de producción de los servicios municipales o las actividades.
 - 1.4.1.- Sistema de Gestión de la Sede Electrónica.
 - 1.4.2.- Sistema de Gestión del Servicio de Quejas y Sugerencias.
 - 1.4.3.- Sistema de Gestión del Servicio de Información Pública.
 - 1.4.4.- Sistema de Gestión de la Plataforma de Gobierno Abierto.
 - 1.4.4.1.- El subsistema de gestión de identificación
 - 1.4.4.2.- El subsistema de gestión de debate
 - 1.4.4.3.- El subsistema de gestión de votación
 - 1.4.5.- Sistema de Gestión de los perfiles del ayuntamiento en la redes sociales.
 - A.- Comunicación con la ciudadanía
 - B.- Publicación de información



C.- Tareas de coordinación

1.4.6.- Evaluación y mejora de la eficacia en los procesos de producción.

1.4.6.1.- Certificado AENOR

1.4.6.2.- Política de protección de datos de carácter personal

1.4.6.3.- Metodologías ágiles

1.4.6.4.- Sistemas de gestión

1.4.6.4.1.- Mantenimiento del Sistema de Gestión de Contenidos

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

1.5.1.- Misión de la Oficina Técnica de Participación, Transparencia y Gobierno Abierto.

1.5.2.- Visión y valores de la Oficina Técnica de Participación, Transparencia y Gobierno Abierto.

1.5.3.- Compromisos.

2.- Recursos consumidos

2.1.- Personal adscrito 2016

2.1.1 Relación de Puestos de Trabajo Municipal 2016

2.1.2 Situación real: 19 puestos

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

2.2.1. Presupuesto 2016

Partidas Presupuestarias:

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

2.4.- Recursos patrimoniales adscritos a la Oficina.

3.- Ingresos

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

4.- Productos, servicios y actividades

4.1.- Sede Electrónica

4.1.1. Portales

4.1.2. Red de servicios transversales.

4.1.2.1.- Equipamientos de la ciudad

4.1.2.2.- Agenda Zaragoza

4.1.2.3.- Noticias

4.1.2.4.- Normativa

4.1.2.5.- Oferta de empleo

4.2.- Administración electrónica: Trámites y Servicios

4.2.1. Catálogo de Trámites y servicios



- 4.2.2. Contratación y perfil de contratante
- 4.2.3. Cita previa
- 4.3.- Plataforma de Gobierno Abierto
 - 4.3.1. Portal de Datos Abiertos
 - 4.3.2. Infraestructura de Datos Espaciales (IDEZAR)
 - 4.3.2.1.- Zaragoza histórica
 - 4.3.2.2.- Cátedra de territorio, Sociedad y visualización geográfica
 - 4.3.3. Portal de Transparencia
 - 4.3.4. Participar y colaborar
 - 4.3.4.1.- Urbanismo participativo
 - 4.3.4.2.- Ayuntamiento responde
 - 4.3.4.3.- Desde los barrios
 - 4.3.4.4.- Encuestas
 - 4.3.4.5.- Mapas colaborativos
 - 4.3.4.6.- Quejas y sugerencias
 - 4.3.4.7.- Red ZAC
 - 4.3.4.8.- Procesos abiertos
 - 4.3.4.9.- Consejo de la ciudad
 - 4.3.4.10.- Otros órganos de participación sectorial
 - 4.3.4.11.- Censo de asociaciones
 - 4.3.5. En los barrios
 - 4.3.6. Proyectos Europeos
 - 4.3.6.1.- Slidewiki
 - 4.3.6.2.- MobileAge
 - 4.3.6.3.- Clarity
 - 4.3.6.4.- Proyecto Red.es: Plataforma de Gobierno Abierto, Colaborativa e interoperable
 - 4.3.7. Cátedra de participación e innovación democrática
 - 4.3.8. Servicios a través de la redes sociales
- 4.4.- Portal Corporativo
 - 4.4.1.- Portal de Igualdad
 - 4.4.2.- Portal de Comunicación
 - 4.4.3.- Servicios de información: cursos de formación
- 4.5.- Intranet de la Policía Local
- 4.6.- Portales de Patronatos y Sociedades

5.- Objetivos, indicadores y metas

- 5.1.- Estrategia 1: Mejorar la infraestructura de datos abiertos, utilizando, de forma eficiente, las tecnologías más adecuadas.
- 5.2.- Estrategia 2: Cumplir con la política de transparencia y rendición de cuentas.



5.3.- Estrategia 3: Establecer mecanismos de participación ciudadana.

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

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



1

Información general

1.1.- Denominación del órgano que formaliza la memoria

Oficina Técnica de Participación, Transparencia y Gobierno Abierto.

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 2016.

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

1.3.1.- Normativa Estatal

Los servicios prestados por el Ayuntamiento de Zaragoza a través de la Sede Electrónica tienen en cuenta lo establecido por la Constitución y el resto del ordenamiento jurídico. Entre la normativa estatal aplicable cabe destacar las siguientes normas:

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común (LPAC) y Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público (LRJSP).



Entraron en vigor el 1 de octubre de 2016.

- La Ley Orgánica 15/1999 del 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal (en adelante LOPD) cuyo objeto de es garantizar y proteger, en lo que concierne al tratamiento de los datos personales, las libertades públicas y los derechos fundamentales de las personas físicas, especialmente con la finalidad de preservar el honor, intimidad personal y familiar y el pleno ejercicio de los derechos personales frente a su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado. Todo esto es aplicable a los datos de carácter personal registrados en cualquier tipo de soporte físico susceptible de ser tratado (ya sea informático o manual). Se ha publicado ya el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 (Reglamento general de protección de datos) que será directamente aplicable en los países miembros desde su entrada en vigor, el 25 de mayo de 2018.
- 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.

La actividad de la web municipal respeta el pleno ejercicio por la ciudadanía de los derechos que tienen reconocidos, y se ajusta a los principios recogidos en las mencionadas Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y Ley 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público, así como en el Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos:

- A. A la protección de datos de carácter personal en los términos establecidos por la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de los Datos de Carácter Personal y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
- B. Principios de Igualdad y de Accesibilidad a la Información y a los Servicios por Medios Electrónicos
- C. Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.
- D. Efectividad y Eficiencia: Simplificación y Cooperación, transmisión de datos entre administraciones.
- E. Responsabilidad y calidad en la veracidad y autenticidad de las información y servicios ofrecidos por las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos.
- F. Privacidad y Seguridad



- G. Personalización
- H. Principio de Neutralidad Tecnológica; Multicanalidad
- I. A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.

1.3.2.- Ordenanza de Administración Electrónica

Esta norma, de fecha 05.02.2010 (BOPZ nº 89 de 21.04.2010) aborda la regulación integral de la Administración Electrónica en el Ayuntamiento de Zaragoza a partir de la Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, ya que contiene previsiones relativas al acceso a la información por medios electrónicos.

Como se describe en la exposición de motivos, la Ordenanza pretende superar un concepto de administración electrónica centrado únicamente en la tramitación electrónica de los procedimientos y sienta las bases para que el Ayuntamiento de Zaragoza pueda potenciar al máximo a través de su sede otros aspectos, como la transparencia de su actuación y la participación ciudadana en la toma de decisiones. Consecuentemente con lo anterior, la sede electrónica no se limita a la zona destinada a la realización de trámites, sino que se define como tal todo el "espacio web" que contiene información directamente relacionada con el ejercicio de las competencias municipales.

Y también será de aplicación a las comunicaciones con la ciudadanía no sometidas a Derecho administrativo y, especialmente, a la comunicación de avisos e incidencias, la recepción de reclamaciones y quejas, la formulación de sugerencias, la realización de preguntas a los órganos municipales, las peticiones y otras formas de participación, siempre que estas últimas no sean objeto de una regulación específica.

Respecto a la Unidad de Gestión de la Web Municipal, ahora Oficina Técnica de Participación, Transparencia y Gobierno Abierto, responsable de la gestión de la *Sede Electrónica* del Ayuntamiento de Zaragoza desde 1994, su articulado dice:

1. El Ayuntamiento de Zaragoza dispondrá de una unidad específica para la gestión y soporte técnico de su sede electrónica, que será aquella que ha venido siendo la responsable de la Sede Electrónica.
2. La unidad responsable de la sede electrónica coordinará a las distintas unidades administrativas del Ayuntamiento de Zaragoza para que incorporen a la misma información relativa a su ámbito competencial, estableciendo las directrices necesarias al efecto. Cada unidad administrativa será responsable de la integridad, veracidad y actualidad de la información incorporada, sin perjuicio de la potestad de supervisión de todos los contenidos de la sede electrónica a cargo de la unidad responsable de esta.

Los artículos del 16 al 32 definen las responsabilidades y funciones de la Web Municipal, ahora la Oficina Técnica de Participación Técnica, en cuanto a gestión de contenidos,



accesibilidad universal, multicanalidad, usabilidad, participación ciudadana, responsabilidad, seguridad y coordinación de otras webs municipales.

El artículo 22 sobre “Contenidos relativos a los derechos políticos” dispone que el Ayuntamiento incorporará a la sede electrónica mecanismos de participación ciudadana, con el objetivo de aprovechar las tecnologías de la información y la comunicación como medio para potenciar el carácter democrático de la actuación municipal.

1.3.3.- Ordenanza de transparencia y libre acceso a la información.

Tiene como objetivo dar un tratamiento integral al derecho de libre acceso de los ciudadanos y ciudadanas a la información del sector público, entendido este derecho en su más amplio sentido. Por ello, el texto se articula entorno a tres ejes que delimitan muy bien este derecho ciudadano:

- La transparencia. Referida principalmente a los aspectos políticos del acceso a la información.
- El acceso a los expedientes. Permite el conocimiento de la actividad administrativa y de los criterios aplicados en la misma por los distintos órganos del Ayuntamiento.
- La reutilización. Aborda los aspectos económicos del acceso a la información y tiene como objetivo el aprovechamiento de esta por el conjunto de la sociedad y en especial por los agentes económicos.

1.3.4.- 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://www.zaragoza.es/ciudadania/gobierno-abierto/participar/encuestas.htm>

1.3.5.- Reglamento de Órganos Territoriales y de Participación Ciudadana.

El reglamento tiene por objeto:

1. La regulación de los cauces de participación ciudadana en la gestión municipal de Zaragoza. Esta participación se canaliza a través de una organización territorial específica constituida por Juntas Municipales, Juntas Vecinales y Concejos Locales, y está sectorialmente articulada a través del Consejo de la Ciudad de Zaragoza.

2. La regulación de los Consejos de Distrito Municipales y las oficinas administrativas de Juntas Municipales y Vecinales como órganos territoriales de desconcentración administrativa y acercamiento del Ayuntamiento de Zaragoza a los ciudadanos.
3. La regulación de las formas de participación de la sociedad civil organizada de Zaragoza y el fomento de la participación individual.
4. La regulación del 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.

Además, en su artículo 48, dedicado a la página web, se establece que el Ayuntamiento fomentará el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación mediante la creación de una página web que permita:

1. Facilitar al máximo las gestiones con la Administración Local.
2. Mejorar la transparencia de la Administración incorporando a la red toda la información de carácter público que se genere en la ciudad.
3. Potenciar la relación entre Administraciones a través de redes telemáticas para beneficio de los ciudadanos.
4. Posibilitar la realización de trámites administrativos municipales.
5. Facilitar a la población el conocimiento de la red asociativa local.

1.3.6.- 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.

En el Decreto se definen las competencias que se le atribuyen a la Oficina Técnica de Participación, Transparencia y Gobierno Abierto:

- El diseño, estudio de viabilidad, puesta en marcha y seguimiento de los procesos de participación, encuesta ciudadana y presupuestos participativos impulsados por la Concejalía de Participación, Transparencia y Gobierno Abierto u otras Áreas de Gobierno.
- La coordinación con las distintas áreas, servicios y unidades administrativas del Ayuntamiento relacionadas o implicadas en el desarrollo de procesos participativos, digitales, presenciales y mixtos a través de la plataforma de Gobierno Abierto y de la red de centros de proximidad del Ayuntamiento.
- El control de calidad y la gestión de la *Sede Electrónica*, la *plataforma de Datos Abiertos*, la *plataforma de Gobierno Abierto* y el *Portal Corporativo*, teniendo por objeto verificar el acceso universal a los contenidos y servicios que se dan a través de la *Sede* y comprobar el cumplimiento de la normativa y directrices que los rigen, así como el cumplimiento de la obligaciones de publicidad activa establecida en la



Ordenanza de transparencia y libre acceso a la información y demás normativa aplicable.

- Las funciones atribuidas a la Oficina Técnica del Consejo de la Ciudad y la Oficina Municipal de Apoyo al Ciudadano.
- Depende de la Oficina Técnica de Participación, Transparencia y Gobierno Abierto la unidad del Cuerpo Municipal de Voluntariado por Zaragoza.

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

Los procesos de producción de los servicios y actividades desarrolladas por la Oficina se basan en los siguientes Sistemas de Gestión:

1.4.1.- Sistema de Gestión de la Sede Electrónica

Sistema de Gestión de la Sede Electrónica y por lo tanto de la plataforma de Gobierno Abierto, del Portal Corporativo, de la Intranet de la Policía Local, del Portal de Turismo, de la Sociedad Municipal Zaragoza Cultural S.A.U., de Ecociudad Zaragoza, S.A.U. del Patronato Municipal de Educación y Bibliotecas y del Sistema de información que la ciudadanía, trabajadores y trabajadoras municipales necesitan para dar respuesta clara y concreta a las demandas que llegan a las *Oficinas de Atención a la ciudadanía* y al servicio *010*.

El Sistema tiene el certificado AENOR N de Accesibilidad TIC de sitios web desde el año 2007 y está basado en un equipo interdisciplinar de gestores de contenidos y analistas de información, un mapa de procesos y una Guía de Estilo. Asimismo se tiene en permanente consideración que el dato tiene que ser único, compartido, accesible, abierto, georreferenciado y bien descrito a través de metadatos.



1.4.2.- Sistema de Gestión del Servicio de Quejas y Sugerencias

El sistema de gestión del servicio de quejas y sugerencias posibilita:

1. La recepción de las quejas y/o sugerencias que la ciudadanía envía a la sede electrónica a través del de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Zaragoza y del servicio telefónico 010.
2. La gestión descentralizada, derivando a los servicios municipales/subcontratas responsables las quejas/sugerencias para la contestación o resolución de las mismas permitiendo el seguimiento de la trazabilidad de las acciones llevadas a cabo sobre ellas.
3. Publicación de la quejas y sugerencias como un [conjunto de datos](#) en formatos abiertos descritos semánticamente. (Ver ficha del catálogo del conjunto de datos)

1.4.3.- Sistema de Gestión del Servicio de Información Pública

Sistema que facilita la tramitación de las solicitudes de información pública realizadas por la ciudadanía a través de la plataforma de gobierno abierto. El sistema se soporta en la siguiente documentación:

- Solicitud de acceso a la información pública
 - [Información](#)
 - [Formulario](#)
- [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.
- [Flujograma del proceso](#)

1.4.4.- Sistema de Gestión de la Plataforma de Gobierno Abierto

El sistema de Gestión de la Plataforma de Gobierno Abierto está formado por tres módulos: el módulo de gestión del Catálogo de Datos abiertos, el módulo del Catálogo de información pública y el módulo de gestión de procesos participativos.

El módulo de gestión del catálogo de datos Abiertos permite dar de alta nuevos conjuntos de datos así como su modificación y borrado. A través de un formulario permite describir sus campos de acuerdo con la NTI: nombre, fechas de creación, modificación y publicación, editor, período de actualización, licencia, coberturas,... descripción, etiquetado conforme a la taxonomía de sectores de la NTI, landing page o la descripción y



enlaces a los distintos formatos en los que se puede descargar el conjunto de datos para su reutilización o consulta.

El módulo de gestión del catálogo de Información pública permite la gestión de las solicitudes de información pública recibidas a través de este servicio (<https://www.zaragoza.es/sede/servicio/informacion-publica>). Cualquier persona, tanto a título individual y en su propio nombre, como en nombre y representación de las personas jurídicas legalmente constituidas puede solicitar al Ayuntamiento el acceso a la información pública, de forma gratuita y sin necesidad de alegar ningún motivo ni de indicar la finalidad del acceso, en los términos previstos en el artículo 105.b) de la Constitución Española y en la normativa en materia de transparencia.

Una vez recibida una solicitud, el sistema de gestión permite que se derive al servicio gestor que tenga competencia para contestar, para de esta forma dar respuesta al ciudadano/a.

Por último, el módulo de gestión de los procesos participativos está integrado por tres subsistemas de gestión descritos a continuación: el subsistema de gestión de identificación, el subsistema de gestión de debate y el subsistema de gestión de votación.

1.4.4.1. El subsistema de gestión de identificación

Se pueden utilizar diversos grados de acreditación de identidad, como son:

- **Registro en la Plataforma:** La ciudadanía se debe registrar previamente en la plataforma proporcionando una dirección de correo electrónico y una contraseña para poder participar. Dicha dirección de email se comprueba mediante el envío de un correo electrónico al usuario para que este confirme que es el propietario de dicha dirección de correo.
- **Padrón Municipal:** Para participar en los procesos donde se verifique si el usuario/a está dado de alta en el padrón municipal del Ayuntamiento de Zaragoza se debe cumplimentar un formulario facilitando el número de DNI, NIE, o Pasaporte y el año de nacimiento. Así mismo se deberá marcar una casilla de verificación contra el spam o robots que pudieran realizar votaciones no legítimas. Además, la ciudadanía que se verifique como empadronada en la ciudad pasará la comprobación de edad mínima para la participación en la plataforma, la cual está establecida en los 14 años.
- Para los ciudadanos **menores de 14 años**, será necesario que sean los padres o tutores legales los que realicen el proceso de registro.
- Al igual que en el caso de la validación mediante redes sociales, la identificación se realiza mediante la utilización de un **email válido** por lo que es menos inseguro



que otras opciones al no identificarse inequívocamente a la persona.

Como mecanismos con los que se cuenta para el control están la captura de información relevante en las BBDD, mediante control de la dirección IP, revisión de logs y la utilización del certificado seguro SSL.

Como otros mecanismos de identificación se ha estudiado la posibilidad del uso de la tarjeta ciudadana, de loguearse a través de las redes sociales, uso de DNI electrónico, envío de SMS, la comunicación de un código seguro de verificación mediante correo postal o el uso de la plataforma Cl@ve.

1.4.4.2. El subsistema de gestión de debate

La plataforma de Gobierno abierto permite realizar comentarios y aportaciones a un texto o documento como puede ser una ordenanza, un reglamento, una normativa, etc., y especificar partes del mismo, para que la ciudadanía pueda dar su opinión y hacer aportaciones de valor que se puedan tener en cuenta para la revisión, estudio y adecuación de dicho texto a la opinión y necesidades de la ciudadanía.

También permite que la ciudadanía pueda realizar preguntas y propuestas de mejora de los equipamientos y servicios de la ciudad de tal forma que el equipo de Gobierno Municipal pueda tenerlas en cuenta en su actuación y contestar aquellas preguntas que se consideren más importantes para el conjunto de la ciudad. Asimismo, la plataforma de Gobierno Abierto permite realizar comentarios y aportaciones a propuestas realizadas por otros ciudadanos y/o ciudadanas fomentando de este modo el debate y permitiendo alcanzar una mejora progresiva en la idea/pregunta/propuesta inicial.

Y, por último, la plataforma de Gobierno Abierto está diseñada para que se puedan comentar y realizar aportaciones a cualquier elemento que se encuentre en la plataforma como pueden ser las actividades de Agenda Zaragoza, los diferentes Procesos Participativos, las preguntas de Ayuntamiento Responde, etc.

1.4.4.3. El subsistema de gestión de votación

Cuando un proceso se encuentra dentro de la Plataforma de Gobierno Abierto, sólo se permite un voto por usuario/usuario por cada una de las aportaciones que se realicen y por cada una de las propuestas que se establezcan a votar, a menos que el proceso participativo requiere otras condiciones.

Para realizar votaciones, como en el caso de los presupuestos participativos, se ha propuesto un sistema de gestión el que se permite:



- La consulta de la junta municipal a la que pertenece el ciudadano o ciudadana a través de su DNI y año de nacimiento por parte de los técnicos de las juntas. La consulta de este dato se realiza a través del Padrón Municipal.
- Registrar cuándo vota cada ciudadano/a para evitar que un mismo ciudadano/a vote dos veces.

1.4.5.- Sistema de Gestión de los perfiles del ayuntamiento en la redes sociales.

A. Comunicación con la ciudadanía

A diario se comprueban los tweets y comentarios recibidos en Twitter o Facebook.

Actuación:

- Solicitudes de información: se responde directamente al ciudadano.
- Incidencias en la vía pública, transportes, etc. Se remite a la Dirección de Comunicación para que contacte con el servicio correspondiente, en su caso, o valoren la respuesta. Si no se puede solucionar o dar respuesta en el momento se remite al ciudadano al Servicio de Quejas y Sugerencias.
- Información de tipo político, opiniones políticas. Se remiten a la Dirección de Comunicación para que valoren la respuesta a dar.

Además se revisan los perfiles de forma constante para ver los nuevos comentarios recibidos y se procede de la misma manera.

B. Publicación de información

- Publicación diaria de servicios fijos: agenda, noticias, tiempo y cortes de agua.
- Publicación diaria de tweets y post sobre las diferentes actividades, noticias, servicios, eventos, trámites, etc. del Ayuntamiento de Zaragoza, con el objeto de informar a la ciudadanía. Siempre se realiza un post en Facebook con información más amplia y otro en Twitter más breve.
- Publicación de información que se remite de otros servicios. Existen secciones estables como por ejemplo las *Curiosidades del Archivo*, *Servicio de Bibliobús* en Bibliotecas o *El libro de la semana* del Centro de Documentación del Agua y Medio Ambiente. También se retuitean los eventos más destacados en los perfiles de otros servicios y se mencionan tanto en Twitter como en Facebook los servicios y lugares en los que se realizan las actividades y eventos.

C. Tareas de coordinación

Semanalmente se asiste a la reunión de coordinación conjunta con la Dirección de Comunicación.

1.4.6.- Evaluación y mejora de la eficacia en los procesos de producción.

Los sistemas de gestión proporcionan todas las herramientas y procesos necesarios para la correcta actualización y mantenimiento de la Sede Electrónica. Su objetivo es garantizar el acceso universal y la multicanalidad, así como mantener la coherencia y homogeneidad entre las páginas, portales y servicios a través de la Guía de Estilo.

Los sistemas de gestión que se encuentran actualmente implantados, así como la *Sede Electrónica* 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 nivel AA. Estas normas son consideradas como estándares internacionales de accesibilidad por el W3C y proporcionan soluciones accesibles para el software y los contenidos web. Para cada una de las pautas se proporcionan criterios de conformidad verificables que utilizan las WCAG 2.0 en aquellas situaciones en las que existan requisitos y una necesidad de evaluación de conformidad como por ejemplo en las especificaciones de diseño y de estructura de las páginas web.

1.4.6.1. Certificado AENOR

Tener un *Sistema de Gestión de Accesibilidad certificado* conlleva una serie de ventajas en la gestión de la *Sede Electrónica*: simplificación del desarrollo, ahorro de costes, mejora de la indexación, mejora del acceso en general, facilita la adaptación de contenidos a los diferentes dispositivos y aumento de usabilidad.

1.4.6.2. Política de Protección de Datos de Carácter Personal

Diseño e implantación de una política de protección de datos de carácter personal en la Sede Electrónica y por la tanto en la “Plataforma de Gobierno Abierto” del Ayuntamiento de Zaragoza. El objetivo principal es establecer una metodología clara para el control e implantación de las actuaciones en materia de protección de datos. Esta política incluye:

- Inscripción del fichero que contiene los datos relativos al formulario de solicitud de información pública en el Registro de la Agencia Española de Protección de Datos.



- Análisis de todos los formularios utilizados para recabar datos personales al objeto de cumplir lo dispuesto en la normativa. Además, se hace especial hincapié en la tipología de los datos.
- Uno de los aspectos que más preocupan en la Sede Electrónica son las cesiones, especialmente la publicación de datos, práctica habitual y cotidiana a través del tablón municipal. Esto conlleva un riesgo superlativo y que en la mayoría de los casos los datos publicados han dejado de ser necesarios para las finalidades descritas, con lo que deben ser cancelados de inmediato y eliminados.
- Clasificación de una serie de ficheros que han sido notificados a la Agencia Española de Protección de Datos y actualmente están inscritos en su Registro. En este sentido se ha protocolizado un procedimiento para su inscripción, en el que se detalla la metodología seguida, así como los trámites realizados para su notificación.
- Supervisión continua de los ficheros que tienen que darse de alta y/o baja cumpliendo con el protocolo de actuación.

Esta política fue seleccionada como mejor práctica por la Agencia de Protección de Datos de Carácter Personal de la Comunidad de Madrid en "VI Premios a las Mejores Prácticas" de las administraciones públicas en materia de protección de datos. El segundo premio fue para el Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación.

1.4.6.3. Metodologías Ágiles

La metodología que sigue la Oficina Técnica para el desarrollo de proyectos es la *metodología Ágil* basada en el desarrollo iterativo e incremental. Entre las ventajas se encuentran la productividad, calidad y que se realiza un seguimiento diario de los avances de los proyectos, logrando un trabajo colaborativo y un trabajo en equipo.

1.4.6.4. Sistemas de Gestión

Los Sistemas de Información integran todas las herramientas y procesos necesarios para la correcta actualización y mantenimiento de los contenidos de la *Sede Electrónica* y por lo tanto de la plataforma de Gobierno Abierto, del Portal Corporativo y de la Intranet de la Policía Local. Los sistemas son diseñados, desarrollados e implementados por la Oficina Técnica de participación, transparencia y gobierno abierto. En la actualidad se está llevando a cabo la migración de los sistemas a un nuevo entorno tecnológico.

Se basa en los estándares web establecidos dentro del consorcio W3C¹, en la adaptación de los contenidos a los diferentes dispositivos a través del uso de la técnica "responsive web design" o diseño adaptable al dispositivo, y a su vez aplicando el criterio "mobile first" debido al importante número de visualizaciones a través de dispositivos móviles. Dicha

metodología incluye en el proceso los conceptos de Accesibilidad, Usabilidad, Interoperabilidad y Reutilización.

A continuación, algunos de los subsistemas que conforman el sistema de gestión:

Catálogo de sistemas de gestión:

- Sistema de Gestión de Actividades de Zaragoza Activa.
- Sistema de Gestión de Agenda Zaragoza.
- Sistema de Gestión de Artistas y Creadores.
- Sistema de Gestión de Avisos.
- Sistema de Gestión de Ayuntamiento Responde.
- Sistema de Gestión del Catálogo de trámites y servicios.
- Sistema de Gestión de Centros.
- Sistema de Gestión de Cita Previa.
- Sistema de Gestión de Congresos de Turismo.
- Sistema de Gestión de Contenidos (GESWEB).
- Sistema de Gestión de Equipamientos.
- Sistema de Gestión de Información en la Vía Pública.
- Sistema de Gestión de Noticias.
- Sistema de Gestión de Oferta de Empleo: Anuncios y Listas de Espera.
- Sistema de Gestión de Quejas y Sugerencias.
- Sistema de Gestión del Perfil del Contratante.
- Sistema de Gestión del Portal de Turismo.
- Sistema de Gestión de Procesos Participativos.

Nuevos sistemas de gestión desarrollados en el año 2016:

- **Agenda Zaragoza:** mejora del sistema de gestión para la Agenda Zaragoza que incluye nuevas funcionalidades y facilita la publicación de actividades. Se mantiene compatibilidad con el sistema de gestión anterior para los servicios que todavía hacen uso de la misma.
- **Quejas y Sugerencias:** Sistema que posibilita la gestión descentralizada de las quejas y/o sugerencias que la ciudadanía envía a la sede electrónica a través del formulario correspondiente, la derivación a los servicios/subcontratas responsables para la contestación o resolución de las mismas permitiendo un seguimiento de las acciones llevadas a cabo sobre ellas.
- **Turismo - Primera página:** Gestión de los servicios de la página principal de Turismo.
- **Contratos menores de Sociedades y Patronatos:** sistema que posibilita que sean las propias Sociedades y Patronatos los que introduzcan y publiquen sus contratos menores en el Perfil de Contratante del Ayuntamiento.

- **Potabilizadora:** Sistema que posibilita la carga de datos relativos al consumo de agua y su calidad.
- **Solicitud de Información Pública:** integración de la gestión de éstas solicitudes con el sistema de gestión de quejas y sugerencias aunque la tramitación es totalmente independiente.

1.4.6.4.1.- Mantenimiento del Sistema de Gestión de Contenidos

Se aplica a todas las modificaciones que se realicen en la arquitectura de información, en el diseño y en las herramientas de gestión de contenidos que derivan en acciones correctivas y/o preventivas tomadas para eliminar las no conformidades o prevenir su ocurrencia y en acciones de mejora continua para garantizar la calidad de los servicios.

Mantenimiento continuo del sistema, añadiendo nuevas prestaciones, adaptando las funcionalidades que ya tiene día a día y facilitando la descentralización de la gestión para que esté cada vez más en manos del equipo.

Se distinguen tres tipos de mantenimiento:

- **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).
- **Mantenimiento perfectivo:** supone la incorporación de mejoras en los servicios y contenidos publicados, lo que dará lugar a nuevas versiones más completas que consecuentemente deberán ir acompañadas de una nueva versión de los documentos afectados por los cambios introducidos. Si las modificaciones son importantes puede ser necesaria la elaboración de nuevos documentos. Este tipo de mantenimiento está relacionado con las recomendaciones y nuevas posibilidades recibidas por parte de los ciudadanos y que mejoran la calidad de los servicios.



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

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

1.5.1 Misión de la Oficina de participación, transparencia y gobierno abierto.

Promover en el Ayuntamiento de Zaragoza los tres ejes del gobierno abierto —transparencia, participación y colaboración— utilizando los distintos canales disponibles y, en particular, la sede electrónica, convirtiéndola en instrumento para el libre acceso de la ciudadanía a la información pública, gestionándola de forma eficaz y eficiente, y garantizando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

Controlar la calidad y la gestión de la Sede Electrónica y el Portal Corporativo, teniendo por objeto verificar el acceso universal a los contenidos y servicios que se dan a través de la Sede y comprobar el cumplimiento de la normativa y directrices que los rigen.



1.5.2 Visión y valores de la Oficina técnica de participación, transparencia y gobierno abierto.

Una posible visión para la Oficina Técnica podría ser:

Ser una oficina técnica municipal de referencia en el fomento del acceso a la información pública del Ayuntamiento y de la participación ciudadana mediante el uso eficaz y eficiente de las tecnologías de información y comunicación.

Valores

Los procesos de gestión de la Oficina Técnica tienen como objetivo facilitar el desarrollo de servicios y actividades basados en los siguientes valores:

- **Orientación a la ciudadanía.** La Oficina Técnica identifica qué aporta valor para la ciudadanía y se esfuerza para proporcionar ese valor a través de la sede electrónica del Ayuntamiento.
- **Innovación Abierta.** La Oficina Técnica siempre ha destacado por el buen nivel de desarrollo tecnológico y una permanente búsqueda de las mejores tecnologías. La Oficina Técnica quiere Innovar en la colaboración y co-creación con la ciudadanía, siempre habrá más ideas, más talento potencial fuera que dentro del Ayuntamiento.
- **Usabilidad y accesibilidad.** La Oficina Técnica pretende que todos sus servicios sean fáciles de usar y accesibles para todas las personas, especialmente si tienen algún tipo de discapacidad o dificultad.
- **Eficiencia.** La Oficina Técnica quiere obtener los mejores resultados al mínimo coste posible, cuidando al máximo los recursos públicos que se utilizan para su financiación.
- **Transparencia.** La Oficina Técnica se esmera en cumplir con los códigos de buen gobierno y rinde cuentas de todas sus acciones.
- **Confianza.** La Oficina Técnica quiere invertir para generar mayor confianza por parte de la ciudadanía.
- **Participación Ciudadana.** La deliberación, la búsqueda de ideas y las encuestas nos sirven para saber qué quiere la ciudadanía, y saber con quién relacionarnos. Debemos abrir las políticas públicas, facilitando que el papel de la ciudadanía sea más activo y ganar en calidad de vida de la comunidad.
- **Voluntariado.** La deliberación, la búsqueda de ideas y las encuestas nos sirven para saber qué quiere la ciudadanía, y saber con quién relacionarnos.



Debemos abrir las políticas públicas, facilitando que el papel de la ciudadanía sea más activo y ganar en calidad de vida de la comunidad.

1.5.3 Compromisos

Los compromisos de la Oficina Técnica los siguientes:

- Garantizar una información sobre el Ayuntamiento y la ciudad de Zaragoza que sea integral, actualizada, fiable 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 terminales 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.
- 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 Gobierno Abierto utilizando las tecnologías de la información y comunicación.
- Diseñar, poner en marcha y seguimiento de los procesos de participación digitales, así como la articulación de los mecanismos de participación directa en los barrios a través de la red de centros de proximidad de la ciudad.





2

Recursos consumidos

2.1.- Personal adscrito 2016

2.1.1 Relación de puestos de trabajo 2016

- Una Jefatura de la Oficina Técnica de Participación, Transparencia y Gobierno Abierto. (Se cubre el puesto el 12 de abril de 2016 en atribución temporal de funciones por la jefatura de la Unidad de Gestión del Web Municipal)
- Una Jefatura de Sección del Consejo de Ciudad. Adscripción el 5 de octubre de 2016.
- Una Jefatura de Gestión de Procesos Participativos (sin cubrir)
- Una Jefatura de Unidad de Gestión de la Web Municipal (Sin cubrir desde el 12 de abril de 2016)
- Una Jefatura de Sección del Portal Corporativo
- Una Jefatura de Sección de Quejas y Sugerencias (sin cubrir)
- Un puesto de Analista de la Información
- Un puesto de Gestión de la Información
- Dos puestos de Auxiliares de la Información
- Tres puestos de Administración
- Cinco puestos de Técnicos/técnicas auxiliares socioculturales, **4 de los puestos se cubrieron en noviembre de 2016.**



2.2.- Aplicaciones presupuestarias y su cuantía de obligaciones reconocidas

2.2.1. Presupuesto 2016

Las partidas que se gestionan desde la Oficina Técnica en el ejercicio son:

- 34054 2016 CYT 4921 22706 SEDE ELECTRÓNICA, GOBIERNO ABIERTO Y TRANSPARENCIA. Importe: 225.000,00€
- 35219 2016 PCI 9251 22699 OFICINA TÉCNICA DE PARTICIPACIÓN. Importe: 100.000€
- 36058 2016 PCI 9241 22606 CÁTEDRA DE PARTICIPACIÓN E INNOVACIÓN DEMOCRÁTICA
Importe: 24.200€
- 36254 2016 CYT 4911 22699 PROYECTO EUROPEO SLIDEWIKI (2016).
Importe: 62.400,00€ (plurianual)
- 36255 2016 CYT 4911 22606 PROYECTO EUROPEO MOBILE-AGE (2016).
Importe: 46.738,92 € (plurianual)
- 36256 2016 CYT 4911 22706 PROYECTO EUROPEO CLARITY PAYMENT (2016). Importe: 16.049,98€ (plurianual)

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 y el portal corporativo es competencia del Servicio de Redes y Sistemas.

2.4.- Recursos patrimoniales adscritos a la Oficina

No aplicable



3

Ingresos

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

Durante el año 2016 hemos sido los beneficiarios de tres proyectos europeos que nos van a suponer unos ingresos de:

- PROYECTO EUROPEO SLIDEWIKI (3 años de duración)
 - Importe total: 104.000€
 - Importe ingresado en 2016: 62.400,00€
- PROYECTO EUROPEO MOBILE-AGE (3 años de duración).
 - Importe total: 77.900€
 - Importe ingresado en 2016: 46.738,92 €
- PROYECTO EUROPEO CLARITY (2 años de duración).
 - Importe total: 26.750€
 - Importe ingresado en 2016: 16.049,98€

Fecha de creación de las partidas: 13 de Julio de 2016.

Además hemos sido seleccionados en la II Convocatoria del programa “Ciudades Inteligentes de la agenda digital para España”, convocado por el Ministerio de Industria,



Energía y Turismo. Esto nos supondrá un presupuesto de 250.000 euros repartido en 3 años cofinanciado al 60% y gestionado a través de Red.es.



4

Productos, servicios y actividades

Descripción detallada de los productos, servicios y actividades principales.

4.1.- Sede Electrónica

“El establecimiento de una sede electrónica conlleva la responsabilidad del titular respecto de la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios a los que pueda accederse a través de la misma.” Así queda regulado en base a:

- Ley 40/2015, de 2 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. (Art. 38)
- Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. (Art. 7)
- Ordenanza Administración Electrónica del Ayuntamiento de Zaragoza (Art. 16)

La *Sede Electrónica* del Ayuntamiento de Zaragoza, concebida como una Red de Portales (actualmente es una red de unos 114 portales) tiene una importante complejidad estructural por la variedad de servicios que alberga, así como por una amplia gama de objetos de información, tales como el *Portal Corporativo* y los *portales de los diferentes Entes municipales*. Estos objetos son a su vez complejos.



La Sede Electrónica del Ayuntamiento de Zaragoza -www.zaragoza.es- está operativa desde 1994 y se ha convertido en un canal importante de servicios de administración electrónica para cualquier persona física, jurídica y entes sin personalidad que se relacionen o sean susceptibles de relacionarse con las Administraciones Públicas.

Su evolución viene marcada asimismo tanto por la evolución de las Tecnologías de la Información y Comunicación como por la mayor versatilidad de los servicios móviles, el incremento de servicios demandados por el ciudadano y -en particular- por el papel clave que la Administración debe tener en el desarrollo de la Sociedad del Conocimiento.

A lo largo del 2016, además de las tareas de mantenimiento y de gestión de los portales y servicios ya desarrollados en años anteriores, se han desarrollado diversos servicios descritos a continuación: presupuestos participativos, publicación automática de los contratos en la plataforma de contratación del sector público, creación del portal de Transparencia de acuerdo con la normativa vigente así como la concesión de tres proyectos europeos: Slidewiki, MobileAge y Clarity, de un proyecto Nacional de la II Convocatoria de Ciudades Inteligentes de Red.es y dos Cátedras: La Cátedra de participación e innovación democrática y la Cátedra de Territorio, Sociedad y Visualización Geográfica.

La ciudadanía tiene a su disposición un número cada vez mayor de servicios: solicitud de licencias urbanísticas, pago de impuestos o Carpeta Ciudadana, por citar algunos ejemplos. También tienen acceso a la información de interés general -incluyendo la legislación y la información reguladora-, datos sobre las actividades del Ayuntamiento, debates sobre la política pública o información sobre los recursos de la ciudad y datos geoespaciales.

La información facilitada a través de la *Sede* debe ser integral, actualizada, fiable y presentarse en un formato sencillo y acorde con su naturaleza y el perfil del usuario al que va dirigida, sin presentar obstáculos técnicos y al menor coste de tiempo. Por lo tanto, es muy importante la implantación de una política de accesibilidad y de adaptación de contenidos en el diseño y desarrollo de una Sede Electrónica, tener como objetivo la actualización de contenidos y potenciar la Red Ciudadana que se crea entorno a los nuevos servicios web, las llamadas redes sociales.

Zaragoza.es se basa en una estructura de Portales (114) que se complementa con una *Red de servicios transversales* (Infraestructura de Datos Espaciales, Servicio de Quejas y Sugerencias, Agenda, Catálogo de Trámites y Servicios...etc) y canales abiertos en las diferentes redes sociales como Youtube, Flickr, Facebook y Twitter.

En la primera página de la Sede Electrónica se muestran:

- Los servicios más demandados por la ciudadanía, Agenda Zaragoza, Trámites y Servicios, Oferta de Empleo, últimas licitaciones, etc.



- Avisos, acceso a los nuevos servicios incorporados a la sede.
- Acceso directo a servicios como Quejas y Sugerencias, Plataforma de Gobierno Abierto, Portal de Transparencia.
- Acceso a los instrumentos que facilitan un mejor uso de la sede, buscador, mapa de la web.

4.1.1. Portales

Los 114 portales están agrupados en 6 bloques con el objetivo de responder a las necesidades específicas de la ciudadanía:

6 bloques temáticos:

- **El Ayuntamiento** (zaragoza.es/ayto/), recoge los siguientes portales y servicios: El Alcalde, Organización municipal política y administrativa, Normativa Municipal; Oferta de Empleo, Tablón Municipal, Trámites y Servicios, Perfil del Contratante (información sobre los contratos públicos), Ayudas y Subvenciones, Premios y Concursos., Policía Local, Bomberos y Protección Civil, Archivo y Hemeroteca, Hacienda y Economía, Calidad, Noticias Municipales.
- **La Ciudad** (zaragoza.es/ciudad/), recoge los siguientes portales y servicios: Cementerio, Cifras, Consumo, Cómo Moverse, Deporte, Educación, Bibliotecas Empresa, IdeZAR, (Callejero, planos temáticos, rutas de interés...), Medioambiente, Infraestructuras, Limpieza Pública, Salud Pública, Zaragoza Sin Barreras, Servicios y Vía Pública, Urbanismo, Zaragoza Internacional, Zaragoza Visual.
- **Para La Gente** (zaragoza.es/ciudad/sectores/), recoge los siguientes portales y servicios: Tarjeta Ciudadana, Aprovecha tu Web, Casa de las Culturas, Para los Peques, Juventud, Mujer, Participación Ciudadana, Personas Mayores, Centros Municipales, Servicios Sociales, Cooperación al Desarrollo, Tecnología y Ciudadanía, Zaragoza Activa.
- **Cultura** (zaragoza.es/ciudad/cultura/): recoge los siguientes portales y servicios: Agenda Zaragoza (con acceso a las actividades culturales y de ocio de la ciudad), Arte Público, Museos y Exposiciones, Monumentos, Observatorio de la Cultura, Patrimonio, Equipamientos, Publicaciones Municipales, Premios y Concursos, Zaragoza Cultural S.A.
- **Gobierno Abierto**(gobiernoabierto.zaragoza.es): recoge los siguientes portales y servicios: Datos Abiertos, Participar y Colaborar, Ayuntamiento Responde, Agenda



Abierta, Quejas y Sugerencias, En los Barrios, Juntas Municipales y Vecinales, Centros Cívicos, Transparencia.

- **Turismo**(zaragoza.es/turismo): recoge toda la oferta turística de la ciudad. Servicios (Bus, taxi, tarjeta card, oficinas), Visitas guiadas, Servicios en línea, Guía Práctica, Zaragoza Congresos, Agenda de actividades, Publicaciones, Estadísticas, Perfil del Contratante, Área de Profesionales, Galería de imágenes, Videos promocionales, Panorámicas, Servicio Planifica Tu Visita.

Esta estructura de portales se complementa con una *Red de servicios transversales*: Infraestructura de Datos Espaciales (IDEZar), Agenda de actividades, Noticias y otros. Así como con varios canales abiertos en las redes sociales (Youtube, Flickr, Facebook y Twitter).

4.1.2. Red de servicios transversales.

4.1.2.1 Equipamientos de la ciudad

A través de este servicio disponible en

(<https://www.zaragoza.es/sede/servicio/equipamiento/>) se pretende proporcionar desde un único punto, el acceso a todos los equipamientos de la ciudad permitiendo su consulta, búsqueda atendiendo a distintos parámetros como son: tema, subtema, las personas a las que va dirigido, la junta a la que pertenece o su titularidad, también permite el conocer las actividades realizadas en el propio equipamiento y las más próximas así como su localización a través del visor cartográfico de la ciudad y consultar como llegar a través del transporte público.

4.1.2.2 Agenda Zaragoza

Se trata de un servicio que está disponible a través de

<http://www.zaragoza.es/ciudad/actividades/> que permite la consulta de las actividades que se estén llevando a cabo en la ciudad atendiendo a distintas temáticas.

4.1.2.3 Noticias

Servicio que permite la consulta de las notas de prensa elaboradas por la Dirección de Comunicación del Ayuntamiento de Zaragoza, también permite la consulta del histórico de noticias ofreciendo una búsqueda mediante filtros. <http://www.zaragoza.es/ciudad/noticias/>

4.1.2.4 Normativa

Portal permite la consulta por parte de la ciudadanía de toda la normativa relacionada con el Ayuntamiento de Zaragoza tanto la normativa propia (reglamentos, ordenanzas, decretos) como aquella legislación de ámbito nacional y autonómico que pueda afectar a los procedimientos desarrollados en el ayuntamiento.

También puede consultarse la normativa que está en fase de elaboración y en fase de información pública <http://www.zaragoza.es/ciudad/normativa/>

4.1.2.5 Oferta de empleo

Este portal permite la consulta por parte de la ciudadanía de los diferentes avisos (Convocatorias, listados, notas, fechas de examen, propuestas, listas de espera) relacionados con la oferta de empleo público del Ayuntamiento de Zaragoza.

<http://www.zaragoza.es/oferta/>

4.2.- Administración electrónica: Trámites y servicios

La Ley 40/2015, de 2 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, siguiendo la línea de la Ley 11/2007, establece como derecho de la ciudadanía la posibilidad de utilizar medios electrónicos en sus relaciones con las administraciones públicas y como una obligación de las personas jurídicas a comunicarse por medios electrónicos con éstas. Cumpliendo con lo ya dispuesto en la Ley 11/2007 y en el RD 1671/2009, el Ayuntamiento de Zaragoza desarrolló y puso en funcionamiento un sistema completo de administración electrónica, que incluye tanto la relación con los ciudadanos como la tramitación de los procedimientos dentro de la propia Administración municipal.



Dentro de la *Sede Electrónica* se distinguen varios servicios que favorecen la tramitación electrónica por parte de la ciudadanía:

4.2.1. Catálogo de Trámites y servicios

Creado en el año 2000 con el nombre de “Ayuntamiento en Casa,” en el 2009 se cambió la denominación por “Trámites y Servicios”, a raíz de un Estudio de Usabilidad. Se ha coordinado la incorporación a la *Sede Electrónica* de información y servicios relativos al ámbito de competencias de las distintas unidades administrativas del Ayuntamiento de Zaragoza estableciendo las directrices necesarias al efecto.

La información y los servicios están dirigidos tanto a la ciudadanía, como a las asociaciones, colegios, profesionales, entidades empresariales, sindicatos y federaciones vecinales.

Actualmente, el *catálogo de Trámites y servicios* del Ayuntamiento de Zaragoza está compuesto por un total de 788 trámites de los cuales 169 se pueden completar de forma telemática.

En la descripción del trámite se puede obtener información sobre los centros gestores, lugares de realización, normativa, impresos necesarios etc. Para poder mostrar esta información el catálogo está relacionado con otras bases de datos como son Equipamientos y Normativa.

Trámites y Servicios

Agua, Asociación y Participación, Asuntos Personales, Ayudas y Subvenciones, Deporte, Derechos Sociales, Educación y Cultura, Medio Ambiente y Salud Pública, Protección y Seguridad Ciudadana, Tráfico y Vía Pública, Tributos, Urbanismo

Trámites en Plazo	Trámites Destacados	Servicios en Línea
<ul style="list-style-type: none">Subvenciones de apoyo a Asociaciones de Consumidores y Usuarios, 2016 06-09-2016 - 26-09-2016Preinscripción en el Programa de Actividades Educativas 01-09-2016 - 27-09-2016Universidad Popular: Inscripción y Matrícula Cursos Septiembre 2016 06-09-2016 - 23-09-2016Subvenciones de Alquiler de Vivienda para Jóvenes (2016) 17-08-2016 - 30-09-2016Subvenciones Plan de Empleo Joven, primera oportunidad 25-07-2016 - 02-12-2016Baras de Bar: Ocupación temporal de la Vía pública durante las Fiestas del Pilar 2016 12-09-2016 - 30-	<ul style="list-style-type: none">Recogida y Entrega de Objetos PerdidosNotificación de Multas de Tráfico a través de TEU (Tablón Edictal Único del Boletín Oficial del Estado) y del TESTRA (Tablón Edictal de Sanciones de Tráfico)Pago de Multas de TráficoAgua: Servicio de Avisos de Cortes ProgramadosPadrón Municipal: Solicitud de Volante de EmpadronamientoSolicitud de Duplicados de RecibosNotificación de Multas de Tráfico a través de la DEV (Dirección Electrónica Vial)	<ul style="list-style-type: none">Trámites Con CertificadoTrámites Sin CertificadoCita PreviaCarta CiudadanaFacturación electrónica

4.2.2. Contratación y perfil de contratante

Desde el año 2008 el Ayuntamiento de Zaragoza publica su *Perfil de Contratante* con el sellado de tiempo, asegurando el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de sus datos.



Desde entonces el *Perfil de Contratante* ha ido incrementando la información asociada a los procedimientos de contratación del Ayuntamiento de Zaragoza incorporando los Contratos Menores y extendiendo la información del resto de los contratos que publica.

En febrero de 2013 se creó el grupo de trabajo de “Contratación Pública” en la comunidad Open Data España, coordinado por el Ayuntamiento de Zaragoza (w3.org/community/opendataspain). El objetivo es la publicación del conjunto de datos *Perfil de Contratante* de forma consensuada con otras administraciones facilitando la reutilización por terceros y que los agentes sociales puedan realizar un seguimiento sistemático de la contratación pública y elaborar estudios sobre la misma de forma mucho más efectiva que en la situación actual.

Expediente	Contrato	Tipo	Publicación	Estado
0664568/16	Suministro de equipos de almacenamiento para el entorno documental	Suministros	14/09/2016	En Licitación
0731189/16	Suministro de almidón modificado aniónico	Suministros	14/09/2016	En Licitación
0854606-16	Acuerdo marco para el suministro de chalecos antiagresión mixtos (interior-externo) para la Policía Local de Zaragoza y suministro para 2016	Suministros	30/08/2016	En Licitación
0714110-15	Suministro de tierras y alquiler de maquinaria para trabajos de las Brigadas de Servicio de Conservación de Infraestructuras	Suministros	24/08/2016	En Licitación
0107921-16	Suministro de hormigón hidráulico amasado para los trabajos de las Brigadas del Servicio de Conservación de Infraestructuras	Suministros	19/08/2016	En Licitación
0695415-15	Servicio de extendido y suministro de mezclas bituminosas para los trabajos de las brigadas del servicio de conservación de infraestructuras	Suministros	19/08/2016	En Licitación

Expediente	Contrato	Anuncio	Publicación	Estado
0664568/16	Suministro de equipos de almacenamiento para el entorno documental	Pliego tipo	14/09/2016	En Licitación
0516871-16	Alquiler de grúa y transporte de compresores, generadores y mini-excavadoras para los trabajos de las Brigadas del Servicio de Conservación de Infraestructuras	Acta de la Mesa de Contratación de fecha 9 de septiembre de 2016	14/09/2016	Pendiente de Adjudicar

Actualmente el *Perfil de Contratante* ofrece información más estructurada y normalizada al estar descrita semánticamente. La ontología que se ha utilizado ha sido PPROC (<http://contsem.unizar.es/def/sector-publico/pproc>), desarrollada como parte del proyecto CONTSEM.

Durante el año 2015 se trabajó en el etiquetado semántico de todos los contratos gestionados por el Ayuntamiento Abierto, tanto contratos menores como contratos abiertos y negociados de obras, servicios y suministros. Dichos contratos pueden consultarse a través del perfil de contratante (<http://www.zaragoza.es/ciudad/gestionmunicipal/contratos/>) y a través del catálogo de datos abiertos en distintos formatos que favorecen su reutilización (http://www.zaragoza.es/ciudad/risp/detalle_Risp?id=147)

Durante el año 2016 se ha trabajado en el mapeo del etiquetado de los contratos en PPROC con CODICE lo que ha permitido su publicación automática en la plataforma de contratación del sector público (<https://contrataciondelestado.es/wps/portal/plataforma>). Además en el año 2016 se ha desarrollado un Sistema de Gestión descentralizado para los contratos menores de las Sociedades y Patronatos municipales. Esto permitirá que

sean los propios gestores de los contratos de las Sociedades y Patronatos quienes carguen sus contratos menores directamente en el perfil de contratante.

4.2.3. Cita previa

El servicio de *Cita Previa* está disponible desde el año 2009 y 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.

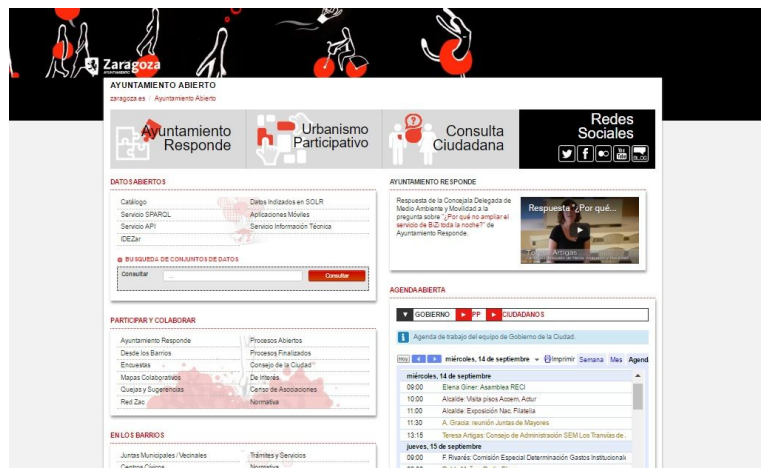
Este servicio es utilizado entre otros por las juntas municipales, servicios de Urbanismo, Archivo Municipal o la Oficina de Relaciones con la Ciudadanía, para gestionar las agendas de los técnicos así como los turnos y las horas de atención a los ciudadanos y ciudadanas.

4.3.- Plataforma de Gobierno Abierto

La *plataforma de Gobierno Abierto* -gobiernoabierto.zaragoza.es- agrupa todas las iniciativas municipales destinadas a informar y recabar opinión, permitiendo la toma de decisiones por parte de la ciudadanía.

Esta plataforma es el principal instrumento para la interacción entre la ciudadanía y el ayuntamiento y tiene como objetivo prestar especial atención a las oportunidades de participación, interacción y colaboración ciudadana siendo la base fundamental para una democracia abierta.

La *plataforma de Gobierno Abierto* tiene como objetivo promover la conversación permanente con la ciudadanía para escuchar lo que dice y solicita, favoreciendo una toma de decisiones centradas en sus necesidades directas y fomentando la participación y la colaboración de los ciudadanos y ciudadanas en la definición de sus políticas y en el ejercicio de sus funciones.





Asimismo proporciona todos los datos, servicios e indicadores a través de un punto de acceso único (la *Sede Electrónica*) comunicando todo aquello que decide y hace de forma transparente, y sometiéndose a criterios de calidad y de mejora continua.

Por todo ello está preparada para rendir cuentas a la ciudadanía asumiendo todas sus responsabilidades ante los ciudadanos y ciudadanas a los que ha de servir.

La *plataforma* está sustentada en tres pilares básicos:

- La publicación de datos en formatos abiertos fomentando la reutilización de los mismos.
- El portal de transparencia favoreciendo la comprensión de los datos a través de servicios de visualización.
- Tener abierto siempre algún canal (servicio y/o proceso) de participación y colaboración con la ciudadanía.

La *plataforma de Gobierno Abierto* (gobiernoabierto.zaragoza.es) esta constituida por :

1. Portal de Datos Abiertos
2. IDEZAR
3. Portal de Transparencia
4. Participar y colaborar
5. Desde los barrios

4.3.1. Portal de Datos Abiertos (<http://www.zaragoza.es/ciudadania/risp>)

Es un conjunto de tecnologías, políticas, procedimientos, etc. Está sustentada en estándares web, en la gestión de un dato único, compartido, abierto, procesable, georreferenciado, descrito semánticamente y en conceptos de accesibilidad, usabilidad, interoperabilidad y reutilización.

A. Catálogo de Datos abiertos. Incluye todos los conjuntos de datos (publicados en la web) ordenados por temática, etiquetas o "tags" y por formatos de representación. Los agentes reutilizadores y/o reutilizadoras pueden buscar los conjuntos de datos en función de sus preferencias. Con esto, se pretende ofrecer cualquier dato público y en el mayor número de formatos posibles, buscando siempre los formatos abiertos para no limitar el uso.

Acceso: http://www.zaragoza.es/ciudad/risp/buscar_Risp

B. API Zaragoza. Es un servicio pensado para reutilizadores y/o reutilizadoras que pone a su disposición una serie de operaciones que mediante la asignación de



permisos permite utilizar como fuente de datos con unos determinados conjuntos de datos de Zaragoza.

Acceso: <https://www.zaragoza.es/ciudad/risp/api.htm>

C. Punto de acceso SPARQL endpoint. Protocol and RDF Query Language (SPARQL). Ofrece a los reutilizadores y/o reutilizadoras una gran potencia y flexibilidad a la hora de construir aplicaciones de calidad. Además de ofrecer datos de gran calidad en formato "Linked Data" (Tecnología Web 3.0 o Web Semántica) permite realizar consultas sobre datos de distintas temáticas que estén relacionados. En cuanto a "SPARQL", es un lenguaje de consulta estándar que permite acceder a la totalidad de los datos que se exponen en formato "Linked Data". Actualmente se dispone de los siguientes conjuntos de datos con descripción semántica: restaurantes, monumentos, eventos, agenda, equipamientos, ayudas y subvenciones, perfil de contratante, calidad del aire, contaminación atmosférica, callejero, alojamientos, organización municipal y edificios históricos.

Acceso: <https://www.zaragoza.es/ciudad/risp/sparql.htm>

D. Plataforma colaborativa GitHub. Para favorecer la visibilidad y reutilización de la información y servicios publicados en <http://datosabiertos.zaragoza.es> se ha creado el perfil de la *Sede Electrónica* en la *plataforma 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 como:

- a. Una wiki para el mantenimiento de las distintas versiones de las páginas.
- b. Un sistema de seguimiento de problemas que nos permite ponernos en comunicación con los reutilizadores y/o reutilizadoras que nos envían sus peticiones, dudas o propuestas a través de la Plataforma. El equipo de la Oficina de participación, transparencia y gobierno abierto estudia cada una de las peticiones y les da respuesta.
- c. Una herramienta de revisión de código, donde los reutilizadores y/o reutilizadoras pueden añadir anotaciones en cualquier punto de un fichero y debatir sobre determinados cambios realizados en un commit específico.

Acceso: <https://github.com/zaragoza-sedeelectronica>

E. Servicio de información técnica. Está enfocado a los reutilizadores y/o las reutilizadoras y permite dar de alta las urls que utilizan (ya sea haciendo scrapping o los conjuntos de datos abiertos) para que el equipo de la *Sede Electrónica* pueda ponerse en contacto con ellos antes de realizar modificaciones y que puedan conocer sus implicaciones.



F. Catálogo de aplicaciones. Permite dar de alta las aplicaciones que se desarrollan utilizando nuestros datos que aparecerán publicadas en el catálogo de aplicaciones móviles: http://www.zaragoza.es/ciudad/risp/buscar_Aplicacion.

4.3.2. Infraestructura de Datos Espaciales (IDEZAR)

Una “infraestructura de datos espaciales” (IDE) es un sistema informático integrado por 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 -descritos a través de sus metadatos y disponibles en Internet- que cumple una serie normas, estándares y especificaciones que regulan y garantizan la interoperabilidad de la información geográfica.

La *infraestructura de datos espaciales* de Zaragoza es una referencia europea de IDE en administración local, que nace en 2004 como fruto del convenio entre el Ayuntamiento de Zaragoza y la Universidad de Zaragoza. A día de hoy soporta gran parte de las funcionalidades relacionadas con la información geoespacial del Ayuntamiento de Zaragoza.

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

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

Los servicios de datos espaciales que ofrece *IDEZar* se corresponden con servicios de red:

- **Servicios de localización.** Son los catálogos de metadatos de datos y servicios (CSW). Posibilitan la búsqueda de conjuntos de datos espaciales y servicios partiendo del contenido de sus metadatos, además de mostrar el contenido de estos metadatos. Se encuentra disponible en: <http://idezar.zaragoza.es/catalogoCSW/servlet/csWServlet?request=GetCapabilities&service=CSW>
- **Servicios de visualización.** Son los que muestran la información geográfica representada en la cartografía: permiten, como mínimo, mostrar conjuntos de datos espaciales, navegar, acercarse o alejarse mediante zoom, desplazamiento o

superposición visual de estos datos, así como ofrecer su información asociada y los símbolos convencionales con los que se representan.

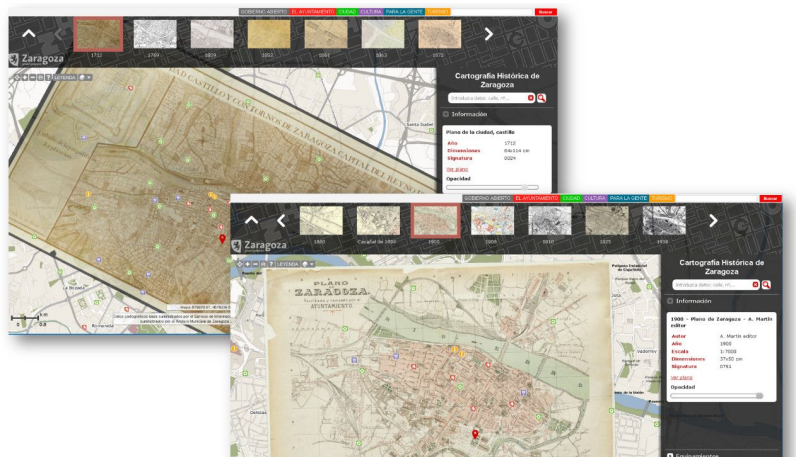
IDEZar ofrece desde sus inicios servicios como el callejero, mapas temáticos de puntos de interés urbanos, etc., así como servicios más específicos de cara a su reutilización por profesionales. En la actualidad la infraestructura ha evolucionado notablemente y ofrece un amplio catálogo de servicios. Y lo hace tanto para mejorar la experiencia en la relación del día a día de la ciudadanía con la administración municipal y la ciudad es su conjunto, como para dar soporte a la gestión municipal interna.

En el callejero hay que destacar, entre otras funcionalidades, el acceso en tiempo real a la información urbana dinámica, la integración de información cartográfica de otras administraciones (Catastro, Cartociudad, Sistema de Información Territorial de Aragón, Instituto Geográfico Nacional, etc.) y el enlazado a información adicional de las vías de la ciudad a través de Wikipedia.

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

4.3.2.1. Zaragoza histórica

Durante el 2016 se ha desarrollado el **servicio de visualización de Zaragoza Histórica** (<http://idezar.zaragoza.es/visorHistorico>). Se trata de una nueva herramienta que proporciona un visor interactivo con la cartografía actual de la ciudad sobre la que la ciudadanía puede superponer y comparar una selección del catálogo de mapas históricos de la ciudad del Archivo municipal de Zaragoza. Estos mapas se muestran sobre la cartografía actual de la ciudad permitiendo escoger la transparencia deseada para facilitar la interpretación de los mapas y ayudar al ciudadano a descubrir la evolución de la ciudad a lo largo de los años.



Hasta el momento se ha publicado una colección compuesta por un total de 20 mapas de los siglos XVIII, XIX, XX y XXI que se pretende enriquecer en el futuro. Ha sido necesario un trabajo de digitalización de mapas con alta calidad realizado por el Archivo Municipal



acompañado de un proceso posterior de tratamiento y georreferenciación de los mismos para garantizar su adecuada visualización, con la dificultad añadida de trabajar con material muy antiguo desarrollado con los procedimientos y herramientas de la época.

4.3.2.2. Cátedra de territorio, Sociedad y visualización geográfica

Entre los objetivos que se persiguen con la cátedra están:

- Analizar la información territorial, sociodemográficas de la ciudad de Zaragoza y su entorno metropolitano.
- Favorecer la difusión y transferencia de la información y el conocimiento a la sociedad, así como la visualización de los mismos a partir de las plataformas de Gobierno Abierto e Idezar
- Potenciar un foro científico que favorezca un espacio de trabajo neutral
 - Grupos políticos
 - Personal técnico de la administración
 - Academia
 - Tejido social
 - Ciudadanía
 - Representantes sociales
 - Asociaciones
 - Emprendedores
 - Empresariado...
- Formación práctica que suponga una transferencia de conocimiento hacia el Ayuntamiento de Zaragoza y a Ebrópolis

4.3.3. Portal de Transparencia

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

El *Portal de Transparencia* responde la Ley 19/2013 de Transparencia, Acceso a la Información Pública y buen Gobierno, a la Ley 8/2015 de Transparencia en la actividad pública y participación ciudadana de Aragón y a la Ordenanza de Transparencia y libre acceso a la información pública del Ayuntamiento de Zaragoza.

Durante el 2016 se ha definido y rediseñado el *Portal de Transparencia* teniendo en cuenta como objetivos principales:

1. Facilitar a la ciudadanía en su más amplio espectro (profesionales, otras administraciones, ciudadanía sin perfil técnico, etc) el acceso a la información pública de aquellos elementos que indica el marco legal de Transparencia.



2. Responder al marco legal: Ley 19/2013 de Transparencia, Acceso 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.
3. Incorporar constantemente nueva información y servicios de visualización siempre intentando basarse en datos abiertos. Entre los servicios desarrollados durante el 2016 se encuentran:
 - **Catálogo de servicios de información.** Permite acceder a los 118 registros generados para el cumplimiento del marco legal establecido para la Transparencia, Permitiendo a la ciudadanía no sólo el acceso al servicio relacionado, sino que también les informa sobre la referencia al articulado del marco legal que obliga su publicación, o si existe un conjunto de datos asociados a dicho servicio para facilitar su reutilización. Se ha construido un buscador que facilita encontrar la información por parte de la ciudadanía.
 - **Servicios de visualización.** Permite la visualización de diferente información publicada en el portal de transparencia para facilitar su comprensión e interpretación.
 - **Procedimiento de acceso a la información pública.** Con el objetivo de facilitar el derecho de acceso de la ciudadanía a la información pública y en desarrollo del procedimiento regulado en la Ordenanza de Transparencia se han aprobado dos Decretos de Alcaldía:
 - i. El primero de ellos [delega la competencia](#) para dictar las resoluciones en materia de acceso a la información pública en los responsables de las distintas áreas de Gobierno, y
 - ii. El segundo aprueba una [Instrucción](#) que desarrolla y aclara el procedimiento de acceso a la información pública contenido en la Ordenanza de Transparencia que vincula a todas las áreas, unidades y servicios municipales
 - iii. Y se ha generado un [formulario de solicitud](#)

4.3.4. Participar y colaborar

<https://www.zaragoza.es/ciudadania/gobierno-abierto/participar/>

La *plataforma de Procesos Participativos* tiene por objetivo el control, gestión y puesta en marcha de los diferentes procesos participativos que se realicen en la Plataforma de Gobierno Abierto integrada en la *Sede Electrónica* del Ayuntamiento de Zaragoza así como gestionar y controlar todos los usuarios y usuarias que acceden a la misma para su participación y/o colaboración.

La *plataforma de Procesos Participativos* recoge todos aquellos procesos en línea, presenciales y/o mixtos que se establezcan por parte del Ayuntamiento de Zaragoza para la participación de la ciudadanía y los aúna bajo un mismo sistema de acceso y una misma metodología a la hora de mostrar, analizar y concluir la información en la sede electrónica y que se recoge de cada uno de los procesos que se realizan.

zaragoza.es / Ayuntamiento Abierto / Urbanismo Participativo

URBANISMO PARTICIPATIVO

Escuchar

AMPLIACIÓN DEL PARQUE PIGNATELLI

IDEA / PROPUESTA | DESCRIPCIÓN | HISTORIA | **CÓMO PARTICIPAR** | DOCUMENTACIÓN | PROPUESTAS

Fase 1: INFORMACIÓN PÚBLICA (4 de marzo)

Próxima actividad Fase DEBATE - VALORACIÓN: MESA DE TRABAJO (3ª SESIÓN: APLAZADA)

Debido al significativo número de aportaciones recibidas, que han superado las expectativas iniciales, se va a generar un documento que aglutine toda la información recibida para facilitar el debate de esta mesa de trabajo, que en aras de mejorar el proceso, queda aplazada hasta conocer nuevas fechas.

Fase 2: DEBATE - VALORACIÓN (4 de marzo - septiembre)

Fase 3: RETORNO (septiembre)

Tipos de procesos de participación:

1. Procesos de participación destinados a informar, escuchar y recabar opinión de la ciudadanía, haciendo posible la participación ciudadana en la toma de decisiones y soluciones. Ejemplo: Encuestas Ciudadanas.
2. Procesos de participación colaborativos responden a criterios de colaboración abierta distribuida. La ciudadanía comparte la información que ella misma genera, ayudan a toda la comunidad y de esta forma puede participar en la mejora de los servicios públicos y la definición de las políticas públicas. Pueden tener carácter vinculante. Ejemplos: “Conocer y mejorar tu barrio”, “Zaragoza sin Barreras”, “Servicio de Quejas y Sugerencias”



La plataforma de participación engloba los siguientes servicios que tienen como objetivo fomentar la participación de la ciudadanía en la toma de decisiones:

4.3.4.1. Urbanismo participativo

Este portal (<http://www.zaragoza.es/ciudad/urbanismo/participativo/>) tiene la finalidad de fomentar la participación en la definición del modelo urbanístico de la ciudad por parte de toda la ciudadanía. En este portal se engloban el conjunto de procesos que permitirán la intervención de la ciudadanía no sólo cuando el modelo de la ciudad ya esté planteado, sino también en el momento anterior, en la definición del propio modelo de la ciudad. Actualmente se pueden consultar tres procesos participativos: el del mercado central, el de la ampliación del parque Pignatelli y el de parque Venecia.

4.3.4.2. Ayuntamiento responde

Tiene como objetivo acercar a los ciudadanos y ciudadanas de la ciudad a los asuntos propios del gobierno municipal, favoreciendo la comunicación entre ciudadanía instituciones y la rendición de cuentas de los responsables municipales ante los vecinos y vecinas de la ciudad.

Para participar es necesario que la ciudadanía realice el registro en la plataforma de *Procesos Participativos* y sea un ciudadano o ciudadana empadronado o empadronada en la ciudad de Zaragoza mayor de 14 años.

- Para que una pregunta de *Ayuntamiento Responde* sea contestada, deberá superar el umbral mínimo de apoyos requerido (equivalente al 0.05% del censo municipal) o ser la pregunta más votada al finalizar un ciclo de selección (los ciclos se renuevan el día 15 de cada mes).

Las bases que rigen el comportamiento de la plataforma, sus objetivos y el procedimiento a seguir con las preguntas que se realicen por parte de la ciudadanía pueden consultarse desde el siguiente enlace:

<http://www.zaragoza.es/ciudadania/gobierno-abierto/participar/aytoresponde/bases-ayto-responde-menu.htm>

Permite las siguientes acciones:

- Visualizar todas las preguntas que se han realizado, visualizar los comentarios que la ciudadanía ha hecho referidos a cada una de las preguntas, visualizar las votaciones de apoyo o en contra que se han realizado, visualizar las respuestas del gobierno municipal, y llevar un control de su participación en *Ayuntamiento Responde*.
- Realizar una o varias preguntas al equipo de Gobierno (necesario login y comprobación del empadronamiento en la ciudad).
- Realizar comentarios a una o varias de las preguntas que se realicen para opinar, aportar o establecer un debate (necesario login y comprobación de empadronamiento en la ciudad).

- Realizar votaciones a una o varias preguntas (una única vez por cada pregunta) así como a los comentarios (una única vez por cada comentario) que se generen fruto del debate, aportaciones, etc.



4.3.4.3. Desde los barrios

Desde los barrios es una de las tres patas del programa Ayuntamiento Abierto, dirigido a fomentar la transparencia y aportar mecanismos directos de rendición de cuentas hacia la ciudadanía.

El programa, puesto en marcha desde la concejalía de Participación Ciudadana el pasado mes de octubre, contempla, además de la presencia del equipo de Gobierno con sesiones informativas en los barrios, la publicación de sus agendas y la respuesta digital a las preguntas de los ciudadanos desde el portal Ayuntamiento Abierto

Desde los barrios es un programa de rendición de cuentas presencial que pone en marcha el Ayuntamiento de Zaragoza en los centros cívicos de la ciudad. Mensualmente uno de los consejeros/as o concejales/as delegados del equipo de gobierno se reunirá con la ciudadanía, compareciendo para dar cuentas de las acciones de su área.

4.3.4.4. Encuestas

Tal y como se indica en el “Decreto de Instrucciones sobre Promoción y Celebración de encuestas ciudadanas”

(<http://www.zaragoza.es/ciudadania/gobierno-abierto/participar/encuestas.htm?tab=instrucciones>), el Ayuntamiento canalizará la participación individual de los ciudadanos y las ciudadanas desde la *Plataforma de Gobierno Abierto* (GobiernoAbierto.zaragoza.es), espacio web en la *Sede Electrónica* del Ayuntamiento.

Y lo hará con el objetivo de facilitar servicios y herramientas para escuchar a la ciudadanía, poder conocer su opinión y en última instancia, hacer posible la *Participación Ciudadana* en la toma de decisiones, aprovechando las tecnologías de la información y la comunicación como medio para potenciar el carácter democrático de la actuación municipal, facilitando que el papel de la ciudadanía sea más activo y ganar en calidad de vida de la comunidad.



El decreto de instrucciones contempla 4 fases diferenciadas durante el ciclo de vida de un proceso participativo de tipo encuesta ciudadana:

- **Fase de información:** mediante la cual se trata de difundir al conjunto de la ciudadanía afectada la materia o proyecto sobre el cual se pretende la participación, utilizando las técnicas metodológicas pertinentes.
- **Fase de debate ciudadano:** mediante la cual y empleando las metodologías adecuadas se promueve el diagnóstico y debate de la ciudadanía.
- **Fase de decisión:** en la que con carácter general el órgano administrativo municipal que tiene atribuida la competencia adopta la decisión o acuerdo sobre el tema objeto de consulta.
- **Fase de retorno:** mediante la cual se hace público el resultado definitivo de la encuesta y se informa de los motivos y consideraciones en los que se basa la decisión adoptada, incluyendo la información relativa al proceso de participación pública.

En el año 2016 se han desarrollado las siguientes encuestas:

Descubre tu ciudad (Ampliación Parque Pignatelli)

- **Comienzo:** 4 de Marzo de 2016
- **Estado:** En Activo (finalizada recogida de propuestas el 31 de Marzo de 2016)
- **Tipo de Proceso de Participación:** Mixto (presencial y “en línea”)
- **Temática:** Urbanismo
- **Participación 2016:** 167 encuestas recogidas, 24 archivos adjuntos de empadronados y/o empadronadas mayores de 14 años.
- **URL:** <http://www.zaragoza.es/ciudadania/urbanismo/participativo/pignatelli.htm?tab=como>

La finalidad de este proceso es conocer las ideas/propuestas de la ciudadanía para mejorar el barrio, concretamente el entorno perteneciente a los antiguos depósitos de agua del Parque Pignatelli.

Por ello se realizó un proceso participativo para recoger propuestas y adjuntos a dichas propuestas con el fin de que se acometan obras de mejora y ampliación en el parque.

Actualmente el proceso se encuentra en la fase de debate.

Este proceso está incluido dentro de la estrategia de innovación y desarrollo urbanístico y en el portal de Urbanismo Participativo.



Mantenimiento:

El proceso además de ser online ha sido presencial por lo que se han tenido que volcar todas aquellas propuestas que se han recibido desde los distintos centros cívicos, a la base de datos para su posterior visualización desde el portal de Gobierno Abierto.

Parque Venecia

- **Comienzo:** 9 de Mayo de 2016
- **Estado:** 22 de Mayo de 2016
- **Tipo de proceso de Participación:** Mixto (presencial y en línea)
- **Temática:** Urbanismo
- **Participación:** 184 ciudadanos y/o ciudadanas empadronados mayores de 14 años.
- **URL:**

<http://www.zaragoza.es/ciudadania/urbanismo/participativo/resultados-parque-venecia.htm>

El Ayuntamiento consensuó con la Asociación de Vecinos de Parque Venecia una serie de obras que el barrio necesita acometer, para plantear su inclusión en el Plan General de Ordenación Urbana de Zaragoza (PGOUZ).

Estas obras fueron sometidas a la valoración de la ciudadanía empadronada en el barrio mayor de 14 años a través de este proceso participativo para establecer su orden de prioridad.

Este proceso está incluido dentro de la estrategia de innovación y desarrollo urbanístico y en el portal de Urbanismo Participativo.

Proceso participativo línea 2 del tranvía

- **Comienzo:** 12 de Diciembre de 2016
- **Estado:** 20 de Diciembre de 2016
- **Tipo de Proceso de Participación:** Mixto (presencial y “en línea”)
- **Temática:** Urbanismo
- **URL:** <https://www.zaragoza.es/sede/servicio/linea-2-tranvia/>

La participación ciudadana en nuestra ciudad

- **Comienzo:** 12 de Diciembre de 2016
- **Estado:** 30 de septiembre de 2016
- **Tipo de Proceso de Participación:** Mixto (presencial y “en línea”)
- **Temática:** Participación

- **URL:**

<https://www.zaragoza.es/ciudadania/gobierno-abierto/participar/encuestaciudadana.htm>

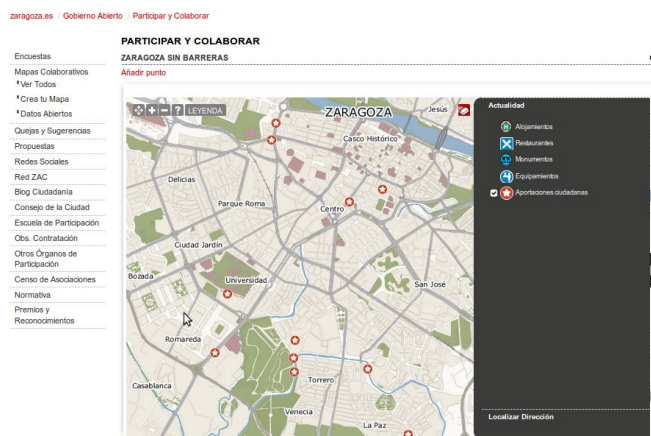
Diagnóstico de la Participación en Zaragoza mediante un cuestionario cuya finalidad es mejorar los cauces y mecanismos municipales disponibles

Inscripción y Sorteo Cabalgata de Reyes Magos 2016

- Comienzo: 12 de Diciembre de 2016
- Fin: 22 de Diciembre de 2016
- Quién puede participar: Padres, madres o tutores empadronados o empadronadas en la ciudad mayores de 14 años realizando la inscripción de sus hijos y/o hijas de entre 6 y 9 años.
- Objetivo: Establecer el proceso para que los niños y niñas de la ciudad de entre 6 y 9 años pudieran acompañar a los reyes magos y participar en la Cabalgata de Reyes Magos de las Navidades 2016.
- Proceso: Se habilitó un formulario de inscripción en el portal de Navidad al que se podía acceder tras el registro y login en la plataforma de Gobierno Abierto. El sorteo que se realizó delante de representantes de Cultura, seleccionó de forma aleatoria 19 plazas y 10 reservas.
- URL: https://www.zaragoza.es/ciudad/navidad/inscripcionSorteo_CabalgataReyes

4.3.4.5. Mapas colaborativos

- Comienzo: Diciembre 2012
- Fin: En Activo
- Quién puede participar: Ciudadanos y ciudadanas empadronadas registrados y logueados en la plataforma de Gobierno Abierto.
- Objetivo: El servicio de *Mapas Colaborativos* tiene como objetivo 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 viéndose un mapa con distintas capas en la sede electrónica. El *Mapa para jóvenes* destaca y se actualiza cada año con asistencia del *Servicio de Juventud*.
- Proceso: Desde este servicio la ciudadanía puede generar mapas de interés general o específico marcando diferentes puntos de interés y añadiendo





información relevante sobre los mismos. Así mismo puede colaborar en la selección de puntos de interés de mapas creados por otras personas.

- URL: http://www.zaragoza.es/ciudadania/gobierno-abierto/participar/mapas/listadoMapas_Aportacion

4.3.4.6. Quejas y sugerencias

La finalidad principal de este servicio es que la ciudadanía participe en la mejora de su entorno aportando ideas, informando sobre el estado de diferentes elementos o denunciando situaciones. En este sentido uno de los compromisos de la Sede Electrónica es el de contestar las quejas y sugerencias recibidas en un plazo no superior a 48 horas.

El servicio de *Quejas y sugerencias* se creó en 1997. A partir de 2008 cuando se permite a la ciudadanía que se registre en el sistema para conocer el estado de gestión de su queja por parte del Ayuntamiento. A partir de 2013 se incorpora la posibilidad de georreferenciar las quejas y sugerencias en el mapa de Zaragoza posibilitando la visualización del estado de las mismas publicando además el conjunto de datos "Quejas y sugerencias" en formato abierto. Se puede acceder a este servicio través de la API de Zaragoza basado en el estándar abierto OPEN 311 (concretamente en la especificación de API de dicho estándar denominado GEOREPORT V2).

zaragoza.es / Ayuntamiento Abierto / Participar y Colaborar

PARTICIPAR Y COLABORAR

Ayuntamiento Responde

Desde los Barrios

Encuestas

Mapas Colaborativos

Quejas y Sugerencias

Redes Sociales

Red ZAC

Consejo de la Ciudad

De Interés

Censo de Asociaciones

Normativa

Procesos Finalizados

ENVIAR **SEGUIMIENTO** **MAPA** **DATOS ABIERTOS** **DATOS DE USO**

Introduzca sus datos personales, se recomienda cumplimentar el campo de Correo Electrónico para poder enviarle la confirmación de recepción de su solicitud. Los campos obligatoriamente requeridos se señalan mediante el icono *.
Este formulario esta adaptado a dispositivos móviles. Si lo desea puede añadirlo a los marcadores de su dispositivo para una mayor comodidad.

Datos del ciudadano

Nombre Teléfono

Apellidos Correo electrónico

Dirección

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

Descripción de la queja / sugerencia

Categoría

Asunto *

Descripción *

4.3.4.7. Red ZAC

Se trata de una plataforma local e interactiva para la comunidad de Zaragoza Activa que funciona como una red social. Se trata de una red social en la que interactúan los propios miembros de este programa, así como los ponentes y personas que dan charlas, y otras personas invitadas.

4.3.4.8. Procesos Abiertos

Presupuestos participativos

Comienzo: octubre 2016

Estado: Diseño

Tipo de proceso participativo:
Mixto (presencial y “en línea”).
Cuando el proceso de participación es mixto (presencial y digital) las propuestas de actuación elaboradas por la ciudadanía



podrán presentarse directamente a través de la Plataforma de Gobierno Abierto (www.zaragoza.es) o presencialmente a través de los órganos de participación territorial, Juntas Municipales y Vecinales.

¿Quién puede participar?

- Pueden participar los ciudadanos y ciudadanas mayores de 14 años empadronados en Zaragoza.
- En una primera fase, los 14 distritos municipales

¿Cómo participar?

Para participar es necesario REGISTRARSE en la plataforma de gestión de procesos participativos accesible desde Gobierno Abierto (GobiernoAbierto.zaragoza.es) y del portal de “Presupuestos participativos” www.gobiernoabierto.zaragoza.es/PresupuestosParticipativos/. Una vez registrado/a seleccionara el distrito en donde va a realizar sus propuestas al presupuesto.

Si el ciudadano o ciudadana están dados de alta en la plataforma, el sistema le confirmará/avisará y le solicitará que elija un distrito.

Gestión de propuestas al presupuesto participativo por la ciudadanía

La plataforma de Gobierno Abierto es una plataforma viva que se adapta a las necesidades que en cada uno de los procesos participativos se necesite.

Para el desarrollo y despliegue del sistema de gestión de presupuestos participativos se han incorporado nuevas funcionalidades para la gestión de propuestas y toma de decisiones colectivas, micro-votaciones, priorización de



propuestas, visualizaciones tipo TreeMap que permitan analizar cómo una incorporación presupuestaria en una acción hace disminuir otras, etc.

El proceso para la elaboración y publicación de propuestas es el siguiente:

1. Una vez el ciudadano o ciudadana mayor de 14 años y empadronado en Zaragoza, se hayan registrado en la plataforma y seleccionado un distrito podrá realizar **tantas propuestas como consideré necesario** para su posterior análisis por los foros presenciales y la comisión técnica.
2. Durante la fase de debate, la ciudadanía podrá enviar sus propuestas sobre el distrito seleccionado cumplimentando un formulario con los siguientes campos:
 - **Representación** (campo opcional) Si la propuesta es en nombre de alguna entidad, agrupación o colectivo y no a título personal, se especificará en este campo a quien se está representando en su caso.
 - **Título** de la Propuesta (campo obligatorio)
 - **Descripción** de la Propuesta (solo una propuesta en cada ficha) Campo Obligatorio
 - **Objetivos** (para qué se propone, qué se quiere conseguir) Campo Opcional
 - **Personas beneficiarias** de la propuesta (a quién va a favorecer, a quién o a quiénes va dirigida) Campo opcional
 - **Espacio o lugar** donde se propone o podría ponerse en marcha la propuesta, indicando calle y número.
 - **Observaciones**
3. Los ciudadanos y ciudadanas podrán compartir, pedir apoyos a sus propuestas a través de las redes sociales.

Desde el momento en el que la ciudadanía realice la primera propuesta en la plataforma, comenzará la fase de debate en la que la propia ciudadanía podrá opinar y debatir entorno a ellas con sus aportaciones.

Así mismo, la ciudadanía podrá apoyar a favor de las mismas, dando una idea al consistorio de la opinión generalizada que se tiene sobre ellas y de la importancia de las mismas para la ciudad.

4.3.4.9. Consejo de la ciudad

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

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



En su regulación se ha procurado el consenso de grupos municipales y la implicación de todo el tejido asociativo, buena prueba de lo cual la encontramos en la composición de los nueve representantes de la sociedad civil, cinco de los cuales son elegidos directamente por la Asamblea Ciudadana, que incluye a todas las entidades ciudadanas inscritas en el censo municipal con antigüedad superior a un año, mediante votación directa, dos por turno rotatorio para las entidades que tengan reconocido el interés público municipal y otras dos para la Unión y Federación Vecinal más representativas señaladas en la disposición adicional tercera reglamentaria.

4.3.4.10. Otros órganos de participación sectorial

Se describen otros órganos como:

- [Asociación para el Desarrollo Estratégico de Zaragoza y su Área de Influencia \(Ebrópolis\)](#)
- [Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible Integrado \(DUSI\)](#)
- [Consejo Escolar Municipal de Zaragoza](#)
- [Pleno Infantil Municipal](#)
- [Junta General de la Casa de las Culturas](#)

4.3.4.11. Censo de asociaciones

Presenta un buscador de las asociaciones de la ciudad permitiendo su consulta y búsqueda mediante un buscador facetado y a tendiendo a distintas categorías como la materia o la junta.

4.3.5. En los barrios

Agrupar la descripción de los centros presenciales de la ciudad:

- Juntas municipales
- Centros cívicos
- Casas de juventud
- Centros de mayores
- Espacios escolares
- Juntas vecinales

4.3.6. Proyectos Europeos

4.3.6.1. Slidewiki

Un obstáculo importante para aumentar la eficiencia, la eficacia y la calidad de la educación en Europa es la falta de material educativo de alta calidad (es decir OpenCourseWare). La creación de este tipo de material (OCW) es tedioso, lento y costoso, con el efecto, de que a menudo, el material empleado por los profesores y profesionales es incompleto, obsoleto e inaccesible para las personas con discapacidad.



Con la plataforma de código abierto SlideWiki (disponible en SlideWiki.org) el esfuerzo de la creación, traducción y evolución junto con el material altamente estructurado puede ser ampliamente compartido. De manera similar a la Wikipedia para contenido enciclopédico, SlideWiki permite (1) crear en colaboración material educativo (planes de estudio, presentaciones de diapositivas, pruebas de autoevaluación, ilustraciones, etc.) en línea de una manera colaborativa, (2) permite traducir de forma semiautomática este contenido en más de 50 idiomas diferentes y mejorar las traducciones de una manera colaborativa y (3) apoyar el compromiso y las redes sociales de los educadores y los estudiantes en torno a ese contenido. SlideWiki ya es utilizada por cientos de educadores, miles de estudiantes. Varios cientos de materiales de curso completo están disponibles en SlideWiki en docenas de idiomas.

Dentro de este proyecto, el Ayuntamiento de Zaragoza ha gestionado en 2016 la inclusión de tres cursos de formación que harán uso de la plataforma de Slidewiki:

1. Activos y activas para una sociedad participativa: La actividad persigue conseguir un alumnado informado y formado sobre los recursos y necesidades de su entorno.
2. Futuros científicos/as: La actividad persigue conseguir un alumnado formado capaz de crear y compartir información sobre su entorno.
3. Presupuestos participativos: La actividad persigue conseguir un alumnado capacitado para participar en el futuro, en la elaboración de los presupuestos de la ciudad.

4.3.6.2. MobileAge

El proyecto Mobile Age se centrará en la provisión de datos abiertos, tecnología móvil, y de la provisión de servicios públicos europeos al sector de la tercera edad.

El número de personas mayores de Europa está creciendo de manera constante y se prevé que comprendan el 28% de la población de Europa en 2020. Sin embargo, las personas mayores normalmente no comparten el mismo nivel de conectividad a Internet como las generaciones más jóvenes, y mientras que las agencias gubernamentales están proporcionando cada vez más sus servicios a través de plataformas digitales se va acusando más este riesgo de excluir de la tercera edad desde el diseño y uso de tales servicios.

Este proyecto proporcionará la base para el desarrollo de servicios de gobierno abierto basado en móviles centrados en las personas mayores. Se utilizará el enfoque metodológico de co-creación que permita una participación sustantiva de la tercera edad.

MobileAge se centrará en la co-creación de servicios relacionados con la producción y uso de datos abiertos para las ciudades. Esto se logrará mediante la aplicación de cuatro objetivos:



1. Explorar y aplicar medidas innovadoras para apoyar a las personas mayores para acceder y utilizar los servicios públicos a través de tecnologías móviles personales que se basan en los datos de gobierno abierto
2. Desarrollar e implementar enfoques de co-creación y metodologías para que la de la tercera edad participe con eficacia;
3. Desarrollar servicios, basados en la práctica comprensión de la accesibilidad, la movilidad y la facilidad de uso desde un punto de vista a personas mayores;
4. El desarrollo de un marco para la valoración y evaluación de la co-creación y del impacto de abrir el desarrollo de servicios para el envejecimiento de la población.

4.3.6.3. Clarity

El proyecto pretende ayudar a los Estados miembros de la UE en su búsqueda de una mayor confianza, la transparencia y la eficiencia dentro del gobierno a través del aumento de recogida de las iniciativas de gobierno abierto.

El Ayuntamiento de Zaragoza examinará las necesidades del sector público en varias áreas (los servicios gubernamentales locales, pequeñas empresas y autónomos y personas con discapacidad) con respecto a la provisión de datos abiertos. Se examinará específicamente cuáles son las necesidades relacionadas con diferentes ámbitos políticos y cómo se crean distintos incentivos, desincentivos y barreras para la implementación de soluciones inteligentes para mejorar la prestación de estos servicios públicos y cómo éstas podrían ser superadas.

También se desarrollará un plan de participación y de comunicación de los interesados y de la ciudadanía. Este plan va a proporcionar más detalles sobre la forma en que el consorcio tiene la intención de movilizar, comprometerse con las partes interesadas y los medios para hacerlo (incluyendo las métricas para la evaluación). Esto proporcionará al consorcio claridad y un marco útil con el que considerar los medios más eficaces para mejorar la sensibilización y el fomento de recogida de información y un modelo del proyecto.

4.3.6.4. Proyecto Red.es - "Plataforma de Gobierno Abierto, Colaborativa e Interoperable"

Enmarcado dentro de la II Convocatoria de Ciudades Inteligentes del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, el proyecto "Plataforma de Gobierno Abierto, Colaborativa e Interoperable" tiene como principal objetivo el desarrollo pleno de las políticas de Gobierno Abierto en las ciudades participantes. Para ello, se apuesta por un impulso decidido y soportado por avances tecnológicos de los datos abiertos, la participación ciudadana y la transparencia por defecto.

Trabaja en tres grandes líneas de actuación. La primera está relacionada con los datos abiertos y prevé la creación y despliegue de infraestructura tecnológica, con la adaptación de bases de datos, procesos de carga e indexación y APIs. También trabajará en el



establecimiento de un conjunto de datos y vocabularios consensuados (identificación y priorización colaborativa de conjuntos de datos, generación de historias de usuarios, desarrollo colaborativo de vocabularios, generación de documentación y ejemplos de uso, difusión y capacitación para la replicación).

El área de participación potencia las propuestas ciudadanas. Las actuaciones previstas incluyen: diseño de procesos de participación, generación e implantación de software de gestión de propuestas, software de votación, sistema de gestión de votaciones, difusión y capacitación, evaluación de proceso.

El último bloque se orienta a la transparencia. Para ello se crearán portales de transparencia enlazados con datos abiertos (selección y enriquecimiento de indicadores de transparencia, procesos participativos para la definición de indicadores, portal de transparencia basado en datos abiertos y cuadros de mando).

4.3.7. Cátedra de participación e innovación democrática

Tiene como 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
- Profundización de los mecanismos y derechos democráticos de los ciudadanos y ciudadanas.

También, entre los objetivos del Ayuntamiento está garantizar la transparencia en toda la acción municipal, ampliando la disposición de conjuntos de datos en formatos abiertos, de manera que esté accesible la información necesaria para poder participar de manera informada.

4.3.8. Servicios a través de la redes sociales

Las *redes sociales* constituyen una nueva forma de interactuar con la ciudadanía -de igual a igual- que se añade a los medios de comunicación tradicionales. Permite publicar información dirigida a un público fidelizado y obtener del mismo una retroalimentación inmediata. Constituyen por lo tanto una excelente plataforma para la mejora y la innovación en el ámbito de las Administraciones Públicas.

Además de facilitar la participación y la implicación de la ciudadanía y de otros actores en la gobernanza, las redes sociales complementan los canales de comunicación bidireccional de la Administración (sistemas web, atención telefónica y presencial).



La presencia en Twitter y Facebook data de 2009. Actualmente la gestión se realiza desde la Oficina Técnica en coordinación con la Dirección de Comunicación.

Flickr (http://www.flickr.com/photos/zaragoza_es/)

Dirigido a la ciudadanía. Ofrece fotografías de la ciudad, de servicios y eventos. Posibilita a los ciudadanos y/o ciudadanas incorporar nuevas imágenes y ampliar la descripción de las mismas.

Youtube (<http://www.youtube.com/webzgz>)

Ofrece a la ciudadanía: Vídeos sobre la ciudad y las políticas de los diferentes servicios, patronatos y sociedades municipales: promoción turística, sensibilización medioambiental, participación ciudadana, etc. La ciudadanía tiene también la posibilidad de incluir y compartir sus vídeos.

Twitter (https://twitter.com/zaragoza_es)

Twitter es una plataforma de comunicación bidireccional que limita sus mensajes a 140 caracteres. Esta red social permite a sus usuarios conectar con contenidos de su interés, compartir opiniones y estar informados.

Como administración pública Twitter nos permite:

- Conectar con la ciudadanía, haciéndonos eco del sentir popular en torno a una materia.
- Aumentar el reconocimiento de nuestra marca, dando a conocer nuestros servicios y procedimientos.
- Ofrecer un servicio de atención a la ciudadanía, para responder de forma rápida y sencilla a sus consultas.
- Conectar con el sector privado y otras instituciones.
- Incrementar el tráfico a la página web, redireccionando a contenidos útiles

Facebook (https://twitter.com/zaragoza_es)

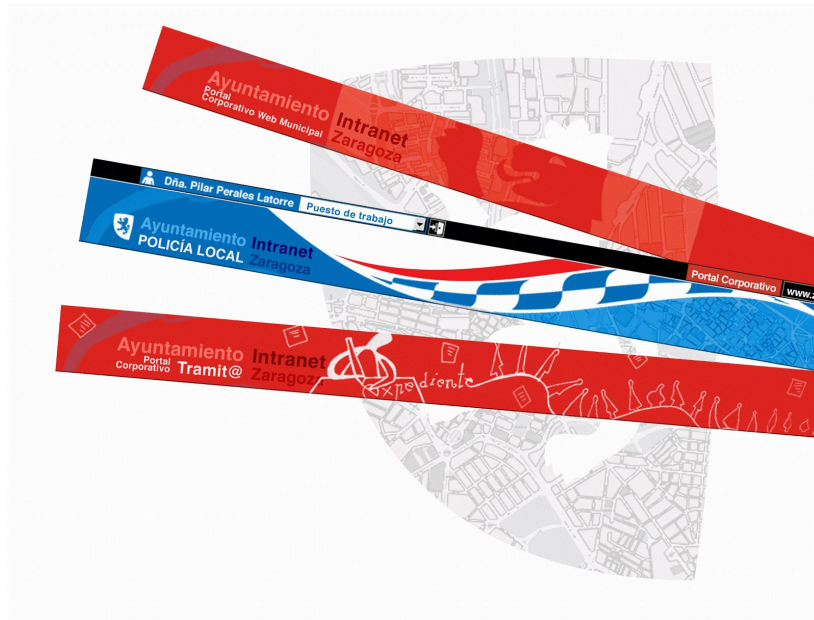
Facebook es la red social más popular. Se trata de una red social que puede ser usada tanto por usuarios particulares, que lo utilizan para estar en contacto con sus amistades, publicar textos, fotos, vídeos, etc., como por empresas, marcas o administraciones, que potencian a través de esta red social su comunicación publicitaria y relación con sus seguidores.

El objetivo de nuestra página de Facebook es:

- Dar información de utilidad a la ciudadanía.

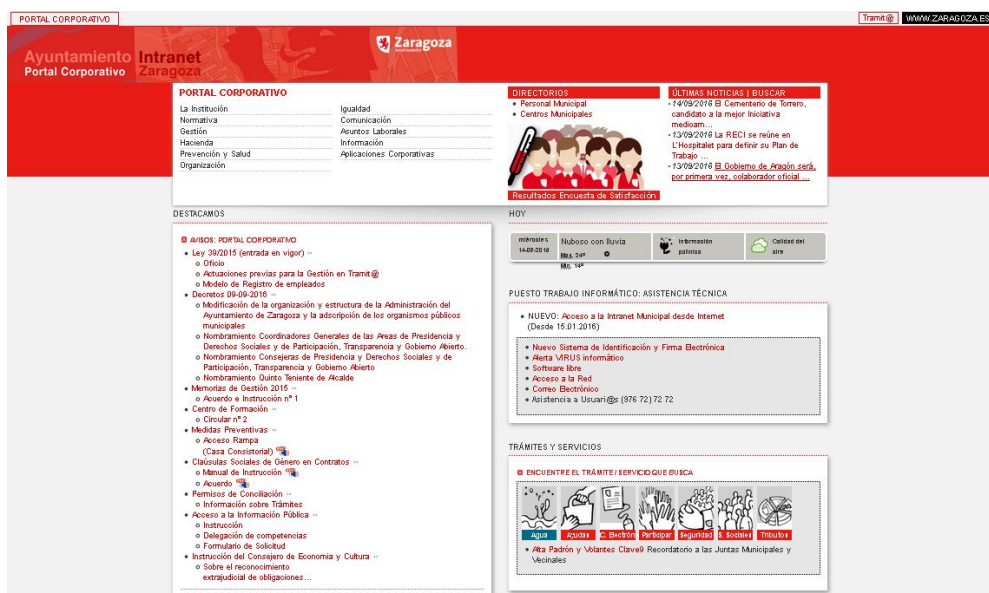


- Permitir que los seguidores se pongan en contacto con nosotros para aportar sugerencias y comentarios.
- Conectar con el sector privado y otras instituciones (compartiendo contenido y haciendo partícipe de nuestros contenidos, a través de menciones y hashtags).
- Incrementar el tráfico a nuestra página web



4.4.- Portal Corporativo

Durante el 2015 se realizó un cambio de diseño de la primera página del Portal Corporativo, con el objetivo de dar más visibilidad a los servicios. En la columna de la derecha se ofrecen los Servicios y en la de la izquierda la información destacada. De esta forma, los trabajadores y trabajadoras pueden encontrar a un click, una calle, un equipamiento, un trámite o ver los últimos decretos que se han publicado.





Ofrece a los trabajadores y trabajadoras acceso a los siguientes portales: la Institución, Normativa, Gestión, Hacienda y Economía, Prevención y Salud, Organización, Comunicación, Asuntos Laborales, Información, Ciencia y Tecnología, Intranets.

En cuanto a los servicios ofrecidos desde la primera página destacan:

- Directorio de puestos de trabajo
- Asistencia técnica para el puesto de trabajo
- Acceso a destacados de:
 - Oferta de empleo
 - Normativa municipal
 - Encuesta de satisfacción
 - Tablón municipal
 - Tablón de edictos
 - Trámites y servicios
 - Noticias

4.4.1. Portal de Igualdad

Ofrece a los trabajadores y trabajadoras: Servicios de Información: Planes de Igualdad, Plan de Igualdad Municipal, Información de la Comisión, Seguimiento de Acciones, Formación, Normativa, Trámites, Indicadores, etc...

- URL: <http://intranet.red.zaragoza.es/ciudad/intranet/igualdad/>

4.4.2. Portal de Comunicación

Ofrece a los trabajadores y trabajadoras: pretende facilitar y velar por la correcta aplicación de la identidad corporativa, así como incluir de forma coordinada dentro del Plan de Comunicación de la institución todas las actividades de promoción.

- URL: <http://intranet.red.zaragoza.es/ciudad/intranet/comunicacion/>

4.4.3. Servicios de Información: Cursos de Formación

Ofrece a los trabajadores y trabajadoras: la consulta del plan de formación y de las circulares, con todos los detalles de cada curso.

- Portal: <http://intranet.red.zaragoza.es/ciudad/intranet/desarrolloprofesional/>
- Gestión: <http://www.zaragoza.es/gcz/formacion/curso.do?operation=listar>



4.5.- Intranet de la Policía Local de Zaragoza

Ofrece a los miembros del servicio de Policía Local un acceso privado para la gestión y consulta de Atestados, Consulta de vehículos, Depósito de vehículos, Precintos, Permisos Especiales, Licencias de taxis, Listas de Servicios, Personal, Pluses, Detenciones, Veladores, Citaciones, Eventos, Sentencias, así como información relevante relativa a su servicio. Dicho acceso se realiza de forma segura mediante certificado electrónico expedido a cada funcionario en su tarjeta de funcionario.

Los principales objetivos que se han conseguido mediante la implementación de este portal son los siguientes:

- Centralizar y normalizar la información de la Policía Local.
- Unificar el trabajo de las diferentes Unidades de la Policía Local. Cada Unidad había desarrollado sus propias aplicaciones para determinadas tareas que eran comunes al resto de las Unidades.
- Facilitar el acceso a la información.
- Realizar ingeniería de procesos con las premisas de datos único, dato compartido, dato accesible, dato georreferenciado.
- Georreferenciar la información siguiendo la directiva sobre Infraestructura de Información Espacial Europea INSPIRE e integrando el módulo cartográfico del Ayuntamiento de Zaragoza (IDEZar) permitiendo la geolocalización de lugares en un mapa.
- Permitir el acceso concurrente a la información.
- Garantizar la seguridad de la información.
- Posibilidad de acceder a la información desde diferentes dispositivos / terminales.
- Facilitar la interoperabilidad entre las diferentes Unidades de la Policía Local.

Para ver los trabajos realizados este año, [ver punto 5](#).

4.6.- Portales de Patronatos y Sociedades

La Unidad de Gestión de la Sede Electrónica gestiona los portales de Patronatos y Sociedades Municipales

Educación y Bibliotecas

Constituido por los siguientes bloques de información:

El Patronato

- Composición
- Consejo Escolar
- Normativa

Universidad Popular



- Oferta de Cursos (septiembre - enero)
- Trámites
- Agenda Actividades

Bibliotecas Municipales

- Directorio de Centros
- Servicios
- Agenda de Actividades, Campañas...
- Oferta Empleo

Escuelas Infantiles

- Directorio de Centros
- Trámites: Matrícula, Solicitud de plaza..

Turismo

- Servicios Turísticos
- Visitas Turísticas
- Agenda de Actividades
- Alojamientos
- Restaurantes
- Agencias de Viaje
- Portal Semana Santa

Sociedad Zaragoza Cultural

- Festividades
- Programación
 - Ambar Z Music
 - Cine
 - Festivales
 - Mercado Artes Escénicas
 - Trayectos
 - Zaragoza Latina
- Concursos
- Perfil del Contratante
- Laboratorio Audiovisual





5

Objetivos, Indicadores y Metas

En este capítulo se plantean las estrategias de la Oficina técnica de participación, transparencia y gobierno abierto, 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 2016.

Las estrategias son las siguientes:

- **Estrategia 1.** *Mejorar el desarrollo de la infraestructura de datos abiertos, utilizando, de forma eficiente, las tecnologías más adecuadas.*
- **Estrategia 2.** *Favorecer la transparencia, poniendo a disposición de la ciudadanía la información recogida en el marco legal publicando la información de forma que esté accesibles 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 aplicaciones en la sede electrónica o apps para móvil.*
- **Estrategia 4.** *Informar y formar de los servicios generados para la consecución de las estrategias anteriores.*



- **Estrategia 5.** *Elaborar servicios y contenidos de calidad y accesible para toda la ciudadanía. Mejorar la Visibilidad de los servicios y contenidos de la Sede Electrónica*

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

La estrategia 1 plantea desarrollar la infraestructura de datos abiertos, utilizando de forma eficiente las tecnologías más adecuadas. Las infraestructura de datos son el conjunto de tecnologías, políticas, estándares y, muy importante, las personas o capital humano de la Oficina Técnica 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 Oficina Técnica.

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

Objetivo 1.- Disponibilidad

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

Indicadores

Valor

Indicador 1.1.- Porcentaje anual de disponibilidad del sistema, considerando que el número total de minutos en un año es aproximadamente 525.600.

524.928/525.600= **99%**

Indicador 1.2.- Número de incidencias sobre el total de quejas y sugerencias de la ciudadanía recibidas a través del Servicio de Quejas y Sugerencias.

157 sobre un total de 29.323



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 la web municipal - 2016

Indicadores	2015	2016
Indicador 2.1.- N° de Conjuntos de datos publicados	111	117
Indicador 2.2.- N° de accesos al catálogo de Datos Abiertos	51.604	44.533
Indicador 2.3.- N° de Aplicaciones publicadas en el catálogo de aplicaciones	35	41
Indicador 2.4.- Reutilizadores dados de alta	62	88
Indicador 2.5.- Incidencias registradas en GitHub	40	44
Indicador 2.6.- Nuevas API-REST publicadas		16
Indicador 2.7.- N° de conjuntos de datos accesibles desde el punto de acceso SPARQL		29
Indicador 2.8.- N° de buscadores facetados “Solr”	16	16



Objetivo 3.- Integración informática

Se pretende que el 100% de los servicios y contenidos sean publicados y gestionados desde la aplicación SEDE, la plataforma de gestión de contenidos y servicios disponibles en la sede electrónica.

Indicadores	Valor
Indicador 3.1.- Porcentaje de servicios publicados y gestionados desde la aplicación SEDE	21 / 81= 26%

Tabla 2.- Gestión de servicios desde la aplicación SEDE 2016

Servicio	Estado
Gestión de usuarios	Publicado
Agenda Institucional	Pendiente
Alojamiento	Pendiente
Antena Telefonía	Pendiente
Aplicación	Pendiente
Arte Público	Pendiente
Ayuntamiento Responde	Pendiente
Bienes - Inmuebles	Publicado
Buscador	Publicado
Calidad del Agua	Pendiente
Calidad del Aire	Pendiente
Catálogo Datos Abiertos	Pendiente
Cita previa	Pendiente
Gestor de Contenidos	Publicado
Convenios	Pendiente
Credenciales	Publicado
Cultura	Pendiente



Datos de uso	Publicado
Equipamientos	Publicado
Farmacias	Publicado
Información Polen	Pendiente
Junta Administrativa	Publicado
Línea 2 Tranvía	Publicado
Mascotas	Pendiente
Monumentos	Pendiente
Normativa	Pendiente
Noticia	Pendiente
Organigrama	Publicado
Patrimonio Cultural	Publicado
Potabilizadora	Publicado
Premios y Concursos	Publicado
Presupuestos Participativos	Publicado
Propuesta	Pendiente
Publicaciones Municipales	Pendiente
Puntos Wifi	Pendiente
Quejas y Sugerencias	Pendiente
Restaurante	Pendiente
Reutilizadores	Publicado
Servicios de duelo	Pendiente
Punto Sparql	Publicado
Tablón de Edictos	Publicado
Tiempos Recorrido	Pendiente
Trámites	Pendiente
Portal de Transparencia	Publicado



Vehículos

Publicado

Vídeo

Publicado

Zona - personal

Publicado



Objetivo 4.- Interoperabilidad

Desarrollar servicios interoperables con otras administraciones públicas.

Indicadores	Valor
Indicador 4.1.- N° de servicios interoperables desarrollados este año	1 (Integración en la PCSP)
Indicador 4.2.- Número de proyectos en los que participa la Oficina Técnica con otras administraciones para desarrollar e intercambiar servicios en el ámbito de gobierno abierto, transparencia e interoperabilidad	7 proyectos*
Indicador 4.3.- Publicar los datos sobre licitaciones en la Plataforma de Contratación del Sector Público mediante un servicio web	Si
Indicador 4.4.- Apoyar la iniciativa Open Data Charter a través de la adopción de la carta internacional de Datos Abiertos	Si

Tabla 3.- Proyectos en los que participa la Oficina Técnica -2016

Proyecto	Objetivo
Otros participantes	
<i>Grupo de Trabajo sobre Datos Abiertos</i> FEMP	Se ha creado un Grupo de Trabajo sobre Datos Abiertos desde la Red de Entidades Locales (EELL) con la idea de promover la innovación y la mejora permanentes de la relación entre los gobiernos locales y los ciudadanos, y sustentada en los principios del Gobierno Abierto, el intercambio de experiencias y el aprendizaje permanente.
<i>Slidewiki</i>	Lo que se persigue con este proyecto es dar visibilidad a los servicios ofertados a través de la sede electrónica haciendo uso de la plataforma de código abierto SlideWiki (disponible en SlideWiki.org).
<i>Clarity</i> Proyecto UE	El proyecto pretende ayudar a los Estados miembros de la UE en su búsqueda de una mayor confianza, la transparencia y la eficiencia dentro del gobierno a través del aumento de recogida de las iniciativas de gobierno abierto.



El Ayuntamiento de Zaragoza examinará las necesidades del sector público en varias áreas (los servicios gubernamentales locales, pequeñas empresas y autónomos y personas con discapacidad) con respecto a la provisión de datos abiertos.

Mobile AGE

Este proyecto se centrará en la co-creación de servicios relacionados con la producción y uso de datos abiertos por parte de las personas mayores.

Cátedra de Territorio y Visualización
Universidad de Zaragoza

Entre los objetivos que se persiguen con la cátedra están: Analizar la información territorial, sociodemográficas de la ciudad de Zaragoza y su entorno metropolitano, Favorecer la difusión y transferencia de la información y el conocimiento a la sociedad, así como la visualización de los mismos a partir de las plataformas de Gobierno Abierto e Idezar, Potenciar un foro científico que favorezca un espacio de trabajo neutral y la 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

Tiene como 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

Enmarcado dentro de la II Convocatoria de Ciudades Inteligentes del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, el proyecto "Plataforma de Gobierno Abierto, Colaborativa e Interoperable" tiene como principal objetivo el desarrollo pleno de las políticas de Gobierno Abierto en las ciudades participantes. Para ello, se apuesta por un impulso decidido y soportado por avances tecnológicos de los datos abiertos, la participación ciudadana y la transparencia por defecto.



Objetivo 5.- Capital humano.

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

Indicadores	Valor
Indicador 5.1.- Número de Cursos de Formación:	3
Indicador 5.2.- Valoración en las encuestas de satisfacción de la formación realizada.	8,57
Indicador 5.3.- Implementar gestor de tareas basado en metodologías ágiles, Jira	SI

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	Valor
Indicador 6.1.- Número de conjuntos de datos que utilizan datos georeferenciados	58
Indicador 6.2.- Número de aplicaciones y servicios que utilizan datos georeferenciados creados en 2016	7
Indicador 6.3.- Publicación de los mapas temáticos por Juntas Municipales elaborados dentro de la “Cátedra territorio y visualización”, como documentación de apoyo al proceso de participación “Presupuestos Participativos”	98



Indicador 6.4.- Elaboración de mapas para el visor demográfico Idezar en colaboración con la Universidad de Zaragoza **40**
<http://idezar.zaragoza.es/visorDemografico/>

Indicador 6.5.- Desarrollo y publicación del visor de mapas históricos de la ciudad de Zaragoza **20**
<http://www.zaragoza.es/ciudad/idezar/historia.htm>

Tabla 4.- Relación de aplicaciones/servicios desarrollados en 2016

Aplicaciones /servicios	Descripción
Registro de Solares	http://www.zaragoza.es/ciudad/urbanismo/licencias/solares.htm
Licencias de Actividad	http://www.zaragoza.es/ciudad/urbanismo/licencias/
Licencias de Obras	http://www.zaragoza.es/ciudad/urbanismo/licencias/obras.htm
Zaragoza Histórica	http://www.zaragoza.es/ciudad/idezar/historia.htm
Equipamientos de la ciudad	http://www.zaragoza.es/sede/portal/equipamiento
Mapas Temáticos por Juntas Municipales	https://www.zaragoza.es/sede/servicio/presupuestos-participativos/#doc
Visor demográfico	http://idezar.zaragoza.es/visorDemografico/



Objetivo 7.- Georreferenciar los equipamientos de la ciudad

Facilitar la visualización de los equipamientos de la ciudad asegurando un enriquecimiento de la información urbana de los diferentes distritos que configuran la ciudad y el conocimiento de las necesidades de los distritos.

Indicadores	Valor
Indicador 7.1.- Número de equipamientos.	10.772
Indicador 7.2.- Georreferenciado los equipamientos municipales de la ciudad.	Sí
Indicador 7.3.- Desarrollo de un sistema de gestión de los equipamientos de la ciudad.	Si

Objetivo 8.- Desarrollo de herramientas y modelos de visualización

Desarrollo de herramientas cartográficas y modelos de visualización desde IDEZAR que ayuden a la planificación urbana, los procesos de gobernanza, el empoderamiento y la difusión de conocimiento entre la ciudadanía.

Indicadores	Valor
Indicador 8.1.- Publicación de los metadatos de datasets y servicios que se encuadran dentro de las temáticas de INSPIRE a través de un catálogo de metadatos de datos y servicios (CSW 2.0). (Servicio de localización)	Sí
Indicador 8.2.- Publicación de callejero mediante interfaz WFS (Servicio de descarga)	Sí
Indicador 8.3.- Desarrollo de la API cálculo de rutas estándar multimodal en transporte público en funcionamiento para 2017	Sí
Indicador 8.4.- Diseño de un visor único para la Sede Electrónica. en funcionamiento para 2017	Sí
Indicador 8.5.- Callejero: Nueva funcionalidad de búsqueda de recursos y enlace a servicios de IDEZar	Sí



Indicador 8.6.- Zaragoza Histórica: Visualización de la cartografía histórica de la ciudad sobre la cartografía actual.	Sí
Indicador 8.7.- Desarrollo y publicación de un visor Socio-demográfico que integre 60 indicadores	Sí
Indicador 8.8.- Actualización de conjuntos de datos geolocalizados relacionados con la movilidad (Líneas de bus, estacionamiento...)	5
Indicador 8.9.- Construcción de un sistema multiescalar de indicadores sociodemográficos que permitan el análisis territorial del espacio urbano contextualizado en el ámbito espacial que lo condiciona.	Sí



Objetivo 9.- **Publicación del catálogo de datos abiertos**

Desarrollo y mantenimiento del catálogo de datos abiertos siguiendo las recomendaciones de DCAT , la Norma Técnica de Interoperabilidad.

Indicadores	Valor
Indicador 9.1.- Número total de conjuntos de datos publicados	117
Indicador 9.2.- Número total de ficheros descargables.	253
Indicador 9.3.- 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 6

Tabla 6.- Número de conjuntos de datos según su clasificación del W3C

Tipo	Cantidad
1 estrella	0
2 estrellas	0
3 estrellas	89
4 estrellas	26
5 estrellas	<ul style="list-style-type: none">● Información Polínica● Callejero



Objetivo 10.- **Publicación del Perfil de Contratante**

Publicar en la sede electrónica la información pública relativa al 100% de los contratos, en formato RDF y etiquetada con la ontología PPROC antes de finalizar el año.

Indicadores	Valor
Indicador 10.1.- Número total de contratos etiquetados de manera semántica	313
Indicador 10.2.- Porcentaje total de contratos etiquetados de manera semántica	313/424 = 73%

Objetivo 11.- **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 11.1.- Catalogación del conjunto de datos “Equipamientos”	SI
Indicador 11.2.- Descripción Semántica del conjunto de datos “Equipamientos”	SI
Indicador 11.3.- Publicación del vocabulario “Equipamientos”	Si
Indicador 11.4.- Catalogación del conjunto de datos “Trámites y Servicios”	Sí
Indicador 11.5.- Descripción Semántica del conjunto de datos “Trámites y Servicios”	Sí
Indicador 11.6.- Publicación del vocabulario “Trámites y Servicios”	No
Indicador 11.7.- Número de servicios descritos de forma semántica.	28
Indicador 11.8.- Número de conjuntos de datos descritos semánticamente en 2016	1



Objetivo 12.- Datos abiertos por defecto

Lograr que el 100% de los nuevos conjuntos de datos que se publican se traten según los principios de los datos abiertos, utilizando los criterios de datos únicos, compartidos, abiertos, procesables, georreferenciados y enlazados

Indicadores	Valor
Indicador 12.1.- Nuevos conjuntos de datos publicados como datos abiertos por defecto	12
Indicador 12.2.- Porcentaje de los nuevos conjuntos de datos que se tratan como abiertos	12/30
Indicador 12.3.- Peticiones ciudadanas de nuevos conjuntos de datos atendidas	2

Tabla 7.- Relación de conjuntos de datos solicitados por la ciudadanía y OKFN

Conjunto de datos	Descripción
Registro de Solares	http://www.zaragoza.es/ciudad/risp/detalle_Risp?id=1520
Accidentes de tráfico	http://www.zaragoza.es/ciudad/risp/detalle_Risp?id=1500

Objetivo 13.- 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 13.1.- Desarrollo de la plataforma colaborativa Github.	Si
Indicador 13.2.- Número de peticiones resueltas.	26



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.	122/126= 96,82 %
Indicador 1.4.- Número de servicios de visualización que facilitan la comprensión de los datos .	14

Tabla 8.- Relación de servicios de visualización disponibles en la sede municipal

Cuadros de mando	Descripción
Registro de solares	Visor tipo mapa
Licencias Obras	Visor tipo mapa



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

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	Valor
Indicador 2.1.- Elaboración de unas instrucciones.	Sí
Indicador 2.2. Desarrollo del servicio de acceso a la Información Pública accesible desde el portal de Transparencia.	Sí
Indicador 2.3.- Número de solicitudes de acceso a información pública recibidas.	97
Indicador 2.4.- Número de solicitudes de acceso a información pública tramitadas satisfactoriamente.	96



Indicador 2.5.- Número de días promedio que cuesta resolver una solicitud de acceso a información pública. **64 días**

Indicador 2.6.- Porcentaje de solicitudes de acceso a información pública atendidas en menos de 24h. **28/97= 29%**

Objetivo 3.- Excelencia en transparencia.

Mantener los 100 puntos del índice de Transparencia Internacional de los ayuntamientos, para el año 2016

Indicadores	Valor
Indicador 3.1.- Puntuación obtenida en el índice de Transparencia Internacional de los ayuntamientos y otros rankings similares que realizan valoraciones externas de la transparencia municipal.	100 puntos
Indicador 3.2.- Mantener la puntuación obtenida en el “Informe Infoparticipa a la calidad y transparencia en la comunicación pública local” Informe sobre la calidad y la transparencia en las Administraciones Públicas a través de sus portales en Internet, este informe y su valoración ha sido llevado a cabo por la Universidad Autónoma de Barcelona junto con las universidades de Girona, La Laguna, Málaga, Universidad Politécnica de Cataluña, Santiago de Compostela, Vic, Universidad Rey Juan Carlos (Madrid) y Universidad San Jorge (Zaragoza). El Ayuntamiento de Zaragoza es el único que ha alcanzado la máxima puntuación, 100 puntos sobre 100	SI



Objetivo 4.- 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	2015	2016
Indicador 4.1.- Número de registros del catálogo del portal de transparencia enlazados con el catálogo de datos abiertos.	No existía	38
Indicador 4.2.- Número de registros del catálogo del portal de transparencia que son ficheros descargables.	No existía	47
Indicador 4.3.- Número de accesos a los contenidos de transparencia en la contratación.	352.094	404.361
Indicador 4.4.- Número de accesos a los contenidos de transparencia en subvenciones y ayudas públicas.	53.903	54.215
Indicador 4.5.- Número de acceso a los contenidos de transparencia de los cargos públicos.	Ver tabla	Ver tabla

Tabla 9.- Relación de contenidos relacionados con cargos públicos

Contenido	2015	2016
Agenda institucional	No existía	19.928
Datos biográficos de los cargos electos	No existía	259
Agenda abierta	No existía	2.251
Retribuciones	60	4.352
Grupos municipales	7.801	9.205
Totales	7.861	35.995



Indicador 4.6.- Número de accesos a los contenidos de transparencia en materia urbanística y medioambiental

Contenido	2015	2016
Totales	204.083	194.749
Indicadores de sostenibilidad	1.115	1.050
Alertas medioambientales	364	413
Planes y estrategias medioambientales	1.179	1.177
Desarrollo del planeamiento	6.382	6.550
Plan general de ordenación urbana	24.021	23.812
Cartografía de la ciudad	1.982	5.321
Red topográfica municipal de Zaragoza	294	886
Planes parciales	5.080	5.234
Convenios urbanísticos	784	804
Modificaciones del planeamiento	3.990	2.427
Obras de nueva construcción, rehabilitación integral, demolición y ocupación	no existía	2.663
Registro de solares	no existía	2.798
Memorias de urbanismo	208	503
Niveles polínicos	3.662	1.581
Contaminación acústica	3.782	2.899
Declaración de vertidos	41	93
Callejero de la ciudad	129.988	102.618
Acuerdos y títulos habilitantes a terceros	166	148
Licencias urbanísticas en locales	661	13.084
Normativa en Materia de medio ambiente	1.068	1.229
Calidad del aire	10.223	8.744
Calidad del agua	5.641	5.345
Sanciones disciplina urbanística	2.337	4.145



Expedientes tramitados en materia de medio ambiente	No existía	175
Indicadores agenda 21	1.115	1.050

Objetivo 5.- 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 5.1.- Número de indicadores que se presentan en el portal	40

Objetivo 6.- Coordinar la publicación activa

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

Indicadores	Valor
Indicador 6.1.- Mantenimiento de un mapa informacional	SI



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 la Plataforma de Gobierno Abierto a través de diferentes dispositivos y del Consejo de Ciudad. Los objetivos para la plataforma son aumentar el número de procesos participativos, extender su ámbito de aplicación y aumentar la participación ciudadana en los mismos, de forma que se favorezcan mecanismos de democracia directa.

Objetivo 1.- Desarrollo de la Plataforma de iniciativa legislativa popular

Desarrollar una plataforma de gobierno abierto capaz de servir de soporte a procesos de iniciativa legislativa popular con plena validez jurídica en 2017

Indicadores	Valor
Indicador 1.1.- Grado de cumplimiento del proyecto de desarrollo de la funcionalidad de la plataforma de gobierno abierto capaz de servir de soporte a procesos de iniciativa legislativa popular con plena validez jurídica.	80 %

Objetivo 2.- Desarrollo del proceso Presupuestos Participativos

Diseñar e implementar dentro de la Plataforma de Gobierno abierto instrumentos capaces de servir de soporte a procesos de Presupuestos Participativos

Indicadores	Valor
Indicador 2.1.- Grado de cumplimiento del proyecto de desarrollo de la herramienta informática capaz de servir de soporte al proceso presupuestos participativos. <ul style="list-style-type: none">○ Módulo de identificación○ Módulo de debate○ Módulo de retorno	65%
Indicador 2.2.- Crear un espacio dentro de la plataforma de gobierno abierto para el proceso de participación presupuestos participativos.	Si



Objetivo 3.- Desarrollo de proceso Participativos para la definición de la ciudad

Diseñar e implementar dentro de la Plataforma de Gobierno abierto instrumentos capaces de servir de soporte a procesos de Presupuestos Participativos

Indicadores **Valor**

Indicador 3.1.- Crear un espacio dentro de la plataforma de gobierno abierto para el proceso de participación en materia de urbanismo **Sí**

Indicador 3.2.- Número de procesos relacionados con el urbanismo participativo **3**

- Mercado Central
- Ampliación Parque Pignatelli
- Parque Venecia

Objetivo 4.- Aumentar las propuestas ciudadanas

Mediante la Plataforma de procesos participativos 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	2015	2016
Indicador 4.1.- Número de encuestas abiertas a la participación ciudadana	2	4
Indicador 4.2.- Número de preguntas Ayuntamiento Responde	83	106
Indicador 4.3.- Número de procesos participativos	5	7
Indicador 4.4.- Número de aportaciones	48	147
Indicador 4.5.- Número de comentarios	687	5.737
Indicador 4.6.- Número de votaciones	6.757	Ver tabla



Tabla 9.- Número de votaciones/apoyos según proceso participativo

Ayuntamiento Responde	8.727
Presupuestos participativos	7.835
Línea 2 tranvía	5.848
Parque Venecia	779

Objetivo 5.- 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	2015	2016
Indicador 5.1.- Número de mapas colaborativos realizados en colaboración con la ciudadanía	183	466
Indicador 5.2.- Generación de conjuntos de datos en formatos abiertos como resultado de los mapas colaborativos.	1	1
Indicador 5.3.- Número de POI's (puntos de interés)	826	1.251
Indicador 5.4.- Número de Participantes	76	272



Objetivo 6.- 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	2015	2016
Indicador 6.1.- Número de quejas y sugerencias recibidas.	26.055	29.323
Indicador 6.2.- Número de quejas y sugerencias resueltas.	20.688	25.203
Indicador 6.3.- Número de ciudadanos/as registrados en el servicio.		4.445
Indicador 6.4.- Número de quejas y sugerencias georreferenciadas.	800	1.155
Indicador 6.5.- Actividades de Formación con las distintas unidades administrativas.		3
Indicador 6.6.- Tiempo medio de respuesta al ciudadano/a.	24h	24h
Indicador 6.7. Número de unidades administrativas integradas en el Sistema de Gestión.		65
Indicador 6.8. Número de empresas externas integradas en el Sistema de Gestión.	4	4
Indicador 6.9. Número de quejas introducidas a través del servicio 010	9.165	9.544

El servicio de quejas y sugerencias ha realizado un 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 7.- Incrementar la participación

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	2015	2016
Indicador 7.1.- Incremento en el número de usuarios registrados en la Plataforma de procesos participativos	1.069 nuevos	8.347 nuevos

Indicadores	Valor
Indicador 7.2.- Desarrollo de un plan de comunicación, de formación que ayuden a promover y mejorar el desarrollo de los procesos de participación	SI
Indicador 7.3.- Definir actividades de información, formación para promover la participación ciudadana en el proceso presupuestos participativos.	SI
Indicador 7.4.- Creación de la Cátedra de Participación e Innovación Democrática.	SI

Objetivo 8.- 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 8.1.- <i>Diseño de actividades, cursos de información y formación sobre cómo participar en la plataforma de gobierno abierto dirigidos a personas mayores.</i>	SI

El proyecto europeo MobileAge se centrará en la co-creación de servicios relacionados con la producción y uso de datos abiertos por las personas mayores. Para ello se atenderá a dos enfoques, el primero relacionado con la mejora de la usabilidad del portal de personas mayores de la Sede



Electrónica y el segundo relacionado con la elaboración de forma colaborativa de distintas rutas amigables por distintos barrios de la ciudad. Para ambas actividades se llevarán a cabo sesiones de información y formación de los servicios y herramientas disponibles en www.zaragoza.es

Indicador 8.2.- *Definir perfiles y experiencias de usuarias/os dentro del proyecto Mobile Age.* **Sí**

Para llevar a cabo las actividades del proyecto europeo MobileAge se seleccionarán perfiles de usuarios de distintos niveles de experiencia con las tecnologías. Desde grupos de personas que no se desenvuelven bien con el uso de la tecnología hasta grupos de usuarios expertos y grupos de personas con alguna discapacidad que le dificulte el acceso a la web.

Objetivo 9.- 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
<p>Indicador 9.1. <i>Diseño de actividades, cursos de información y formación sobre cómo participar en la plataforma de gobierno abierto.</i></p> <p>Durante el año 2016 se han gestionado 3 cursos desde el programa de actividades educativas para el curso 2016-2017: Activas y activos para una sociedad participativa, futuros científicos/científicas y presupuestos participativos. Todo el material generado para las actividades de formación estarán disponibles en la plataforma Slidewiki (proyecto europeo Slidewiki) en formatos abiertos y con licencias abiertas (CC BY) para facilitar su acceso y reutilización</p>	Sí
<p>Indicador 9.2.- <i>Definir perfiles y experiencias de usuarias/os.</i></p> <p>Los perfiles de usuarios que se tendrán en cuenta para llevar a cabo la formación son:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Jóvenes: para lo que se fomentará la formación en aulas con alumnos de ESO, Ciclos formativos y Bachillerato.	Sí
<p>Indicador 9.3.- Foro sobre participación infantil y juvenil. 20 y 21 de octubre. Cátedra de participación e innovación democrática.</p>	SI



Objetivo 10.- Participación Significativa

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

Indicadores	Valor
Indicador 10.1.- 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)	$\frac{9.416}{603.942} = 1,5 \%$

Objetivo 11.- Control de procesos

Controlar, gestionar y poner en marcha los diferentes procesos participativos que se realicen en la Plataforma de gobierno abierto integrada en la sede electrónica del Ayuntamiento de Zaragoza, así como gestionar y controlar a todos los usuarios y usuarias que acceden a la misma para su participación y/o colaboración.

Indicadores	Valor
Indicador 11.1.- Crear una cátedra con la Universidad de Zaragoza para analizar los diferentes procesos participativos que se desarrollen en 2017	Sí
Indicador 11.2.- Desarrollo del módulo de identificación de la plataforma de gobierno abierto	SI



Objetivo 12.- 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	Valor
Indicador 12.1.- Número de sesiones ordinarias del Pleno del Consejo de la Ciudad.	4
Indicador 12.2.- Número de sesiones extraordinarias del Pleno del Consejo de la Ciudad.	1
Indicador 12.3.- Porcentaje medio de asistencia a las sesiones de los Plenos del Consejo de Ciudad.	66,44%
Indicador 12.4.- Número de temas tratados.	17
Indicador 12.5.- Número total de expedientes de entidades ciudadanas aprobados.	15
Indicador 12.6.- Número de grupos de trabajo del Consejo de Ciudad activos.	2
Indicador 12.7.- Número de reuniones de los Grupos de Trabajo del Consejo de la Ciudad.	8

Tabla 10.- Número de debates por áreas municipales.

Medio Ambiente	1	Cultura	1	Derechos Sociales	1
Vivienda	1	Participación	12	Economía	1



Tabla 11.- Tipos de expedientes de entidades ciudadanas

Número de expedientes de reconocimiento de interés ciudadano, ciudadana.	11
Número de expedientes de de reconocimiento de interés público municipal.	3
Número de expedientes de de renovación de interés público municipal.	1

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

Número de reuniones del Grupo de Trabajo del Reglamento de Participación.	3
Número de reuniones del Grupo de Trabajo de las Fiestas del Pilar.	5



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	2015	2016
Indicador 2.1.- Número de sesiones iniciadas Facebook	235.355	223.502
Indicador 2.2.- Número de sesiones iniciadas Twitter	69.465	77.718



Objetivo 3.- Visibilidad en redes sociales

Aumentar el número de seguidores, los clicks recibidos en los enlaces, el número de retuits, el porcentaje de tuits que son retuiteados, el número de menciones, así como el alcance y calidad de retuits y el sentimiento, mensualmente a partir de enero Ofrecer información en tiempo real sobre la actualidad municipal a nuestra comunidad de seguidores y prescriptores [mediante el uso de las redes sociales]. Conversar con la ciudadanía. Proporcionar respuestas inmediatas a los usuarios. Testear sus opiniones y transmitir las a los diferentes servicios municipales implicados. Ser “la voz informal y cercana del Ayuntamiento”

Indicadores	2015	2016
Indicador 3.1.- Número de seguidores Facebook	9.281	13.016
Indicador 3.2.- Número de seguidores Twitter	41.169	60.206
Indicador 3.3.- Porcentaje de crecimiento de seguidores en Facebook		40%
Indicador 3.4.- Porcentaje de crecimiento de seguidores en Twitter		46%
Indicador 3.5.- Número de retuits		19.314
Indicador 3.6.- media de mensajes semanales en Twitter		150
Indicador 3.7.- media de posts semanales en Facebook		15
Indicador 3.8.- Ranking en Top Influencers		nº 27 en Adm. Pub
Indicador 3.9.- Vídeos en Youtube	529	734
Indicador 3.10.- Suscriptores en Youtube	666	963
indicador 3.11.- Visualizaciones en Youtube	605.405	781.682
Indicador 3.12.- Fotografías subidas a Flickr	13.029	13.359
Indicador 3.13.- Seguidores en Flickr	109	119



Objetivo 4.- Verificación

Solicitar la verificación oficial de la cuenta de Twitter, el mes de enero

Indicadores

Valor

Indicador 4.1.- Obtención de la verificación oficial de la No
cuenta de Twitter (sí/no)

Objetivo 5.- Posicionamiento

Posicionar en la primera posición 80 de las 100 palabras clave más solicitadas por los ciudadanos y, dentro de estas, 21 de 26 palabras clave más solicitadas por los ciudadanos en aspectos de transparencia y participación.

- **Indicador 5.1.-** Posición obtenida por la web Zaragoza.es al buscar en Google las 100 palabras clave más buscadas por los ciudadanos

Tabla 10.- Posición de la web del Ayuntamiento de Zaragoza en las búsquedas realizadas en Google con los términos relacionados con las competencias municipales más utilizados por los ciudadanos - 2016 (fuente: OASI)

ayuntamiento	1	calidad del agua	1	violencia de género	4
Zaragoza	1	factura electrónica	1	rehabilitación vivienda	4
perfil del contratante	1	oficina del consumidor	1	mercado	5
agenda	1	pleno	1	perros	5
trámites y servicios	1	minusválido	1	historia	6
sede electrónica	1	actas	1	autobuses	6
servicios sociales	1	inventario	1	tráfico	6
biblioteca	1	periodo medio de pago	1	foro	6
subvenciones	1	contaminación	1	sentencias	6
turismo	1	licencia de obras	1	sueldo alcalde	6
solicitud	1	cert. de empadronamiento	1	convenio	7
cementerio	1	alcantarillado	1	cita médico	7
licitaciones	1	cambio de domicilio	1	cursos	8



asistente social	1	certificado convivencia	1	deuda	8
agenda 21	1	contratos menores	1	liquidación	8
impuestos	1	vídeo pleno	1	servicios	9
asociación	1	presupuestos participativos	1	becas	11
carta de servicios	1	educación	2	noticias	11
agua	1	oposiciones	2	empleo	11
contratos	1	policía	2	recursos	11
bomberos	1	mapa	2	parque	11
transparencia	1	reglamento	2	encuestas	11
urbanismo	1	avería	2	calendario	17
equipamientos	1	información	3	empresas	19
presupuesto	1	cómo llegar	3	contabilidad	20
basura	1	registro civil	3	VPO	20
protección civil	1	oficina virtual	3	código de verificación	21
organigrama	1	TIC	3	voto por Internet	25
participación	1	auditoría	3	vacaciones	28
PGOU	1	resolución de conflictos	3	cuidado de ancianos	29
ONG	1	teléfono	4	el tiempo	50
notificaciones	1	deporte	4	chat	65
multas	1	tablón de anuncios	4	colegio	106

● **Indicador 5.2.- Enlaces recibidos o backlinks Tráfico Referral**

2015

594.002

2016

515.758



Objetivo 6.- **Guía de estilo**

Desarrollar la Guía de Estilo y Uso para las Redes Sociales del Ayuntamiento de Zaragoza

Indicadores

Valor

Indicador 6.1.- Elaboración un borrador de la Guía de Estilo y Uso para las Redes Sociales del Ayuntamiento de Zaragoza (sí/no) **Sí**

Objetivo 7.- **Gestión de proyectos colaborativa**

“Seleccionar e instalar una herramienta de gestión de proyectos colaborativos y utilizarla en la red interna de gestores de redes sociales, para el mes de marzo” siendo tarea responsabilidad de tal persona.

Un objetivo es plantearse utilizar algunas herramientas de gestión de proyectos colaborativos, como el popular Trello.com o alternativas de código abierto como Taiga.io, Taskboard o Kanboard, entre otras

Indicadores

Valor

Indicador 7.1.- Puesta en marcha de la herramienta de gestión de proyectos colaborativos Ayuntamiento de Zaragoza (sí/no) **Sí**



Objetivo 8.- Tiempos de respuesta

Mejorar en los tiempos de respuesta y calidad de la información ofrecida en las redes sociales, estableciendo un protocolo de respuesta a demandas ciudadanas remitidas por este medio para conectar de manera ágil con los diferentes servicios municipales

Indicadores

Valor

Indicador 8.1.- Número de minutos que se tarda en promedio en responder a los ciudadanos en Facebook **9 minutos**

Indicador 8.2.- Tiempo que se tarda en promedio en responder a la ciudadanía en el servicio de Quejas y Sugerencias **24 horas**

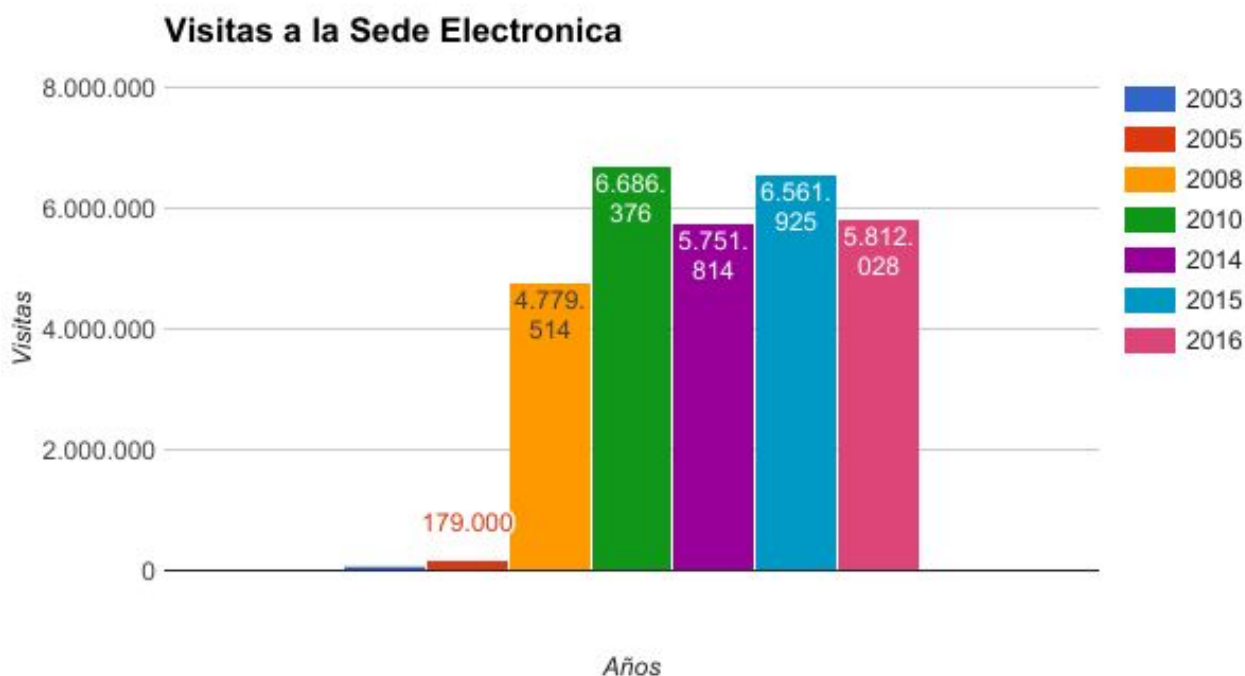


5.5.- Estrategia 5: Elaborar servicios de calidad y accesible para toda la ciudadanía. Mejorar la Visibilidad de los servicios y contenidos de la Sede Electrónica

Objetivo 1: Superar los 5 millones de visitas a la Sede Electrónica

Indicadores

Indicador 1.1.- Visitas a la Sede Electrónica



2003	2005	2008	2010	2012*	2014	2015	2016**
78.000	179.000	4.779.514	6.686.376	4.170.049	5.751.814	6.561.925	5.812.028

* En 2012 sólo datos a partir de 1 de mayo por cambio en la herramienta de análisis.

** En 2016 un cambio a nivel de seguridad realizado en junio, provocó que los diferentes spiders de los servicios de búsqueda no pudieran acceder a los contenidos de zaragoza.es y, como consecuencia, a lo largo del segundo semestre de 2016, estos contenidos fueron desapareciendo de los índices de los buscadores. Dado que la forma más habitual de acceder a los contenidos de la web son los servicios de búsqueda —un 70% del tráfico proviene de estos



servicios— es bastante probable que el número de accesos descendiera al dejar de ser visibles los contenidos de la web en los diferentes buscadores.

Indicadores

Indicador 1.2.- Visitas por dispositivos

Tabla 11.- Distribución de visitas por Dispositivo

Dispositivo	2015		2016	
	Visitas	%	Visitas	%
Escritorio	3.797.317	57,87 %	3.127.998	53,82%
Móvil	2.315.593	35,29 %	2.325.489	40 %
Tablet	449.015	6,84 %	358.726	6,17 %

Indicadores

Indicador 1.3.- Visitas por formas de acceso

Tabla 12.- Distribución de visitas por Formas de acceso

Formas	2015		2016	
	Visitas	%	Visitas	%
Buscador	4.659.425	71,01 %	3.802.209	65,42 %
Tráfico directo	989.007	15,07 %	1.173.309	20,19 %
Referencial	594.002	9,05 %	515.758	8,87 %
Redes Sociales	318.963	4,86 %	319.698	5,50%



Objetivo 2: Valoraciones Externas

Mantener las buenas valoraciones que tiene la Sede Electrónica con respecto a trabajos realizados por terceros independientes al Ayuntamiento

Indicadores	Valor
Indicador 2.1.- Reconocimientos en 2016	Mejor Web de España en cuanto a servicios telemáticos que ofrece*

* Estudio realizado por Asociación Pro Derechos Civiles Económicos y Sociales (ADECES), La Asociación de Internautas (AI) y la Unión de Consumidores de Galicia (UCGAL).

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 Oficina de Participación, Transparencia y Gobierno Abierto debe de realizar en colaboración con las diferentes unidades administrativas los procesos de actualización pertinentes

Indicadores	2015	2016
Indicador 3.1.- Peticiones de actualización de contenidos realizadas	4.447	5.946

Tabla 13.- Distribución de actualizaciones por categorías

Categoría	2015	2016
Ciudadanía a través del servicio 010	31	33
Agenda Zaragoza (Actividades que se desarrollan en la ciudad)	511	930
Agrupación de portales del Ayuntamiento	1.478	2.696
Cita Previa	1	2
Agrupación de portales de Ciudad	1.278	1.224
Cultura	303	248



Gobierno Abierto	72	82
Para la gente	552	507
Quejas y Sugerencias	3	2
Redes Sociales	26	26
Turismo	115	179

Indicadores

Indicador 3.2.- Volumen de información por tipo de documentos

Tabla 14.- Distribución de por tipo de documento

Tipo de Documentos	2015	2016
Páginas estáticas (htm)	27.913	28.999
Aplicaciones	81	88
Salidas de Base de Datos	1.012	1264
Servicios en línea	197	199
Plantillas	4.050	4.581
Impresos	390	407
Documentos en Pdf	14.129	16.171
Imágenes	114.228	114.652
Vídeos	464	724



Indicadores

Indicador 3.3.- Evolución de la Administración Electrónica

Tabla 15.- Distribución de por tipo de documento

	2015	2016
Impresos Oficiales	449	434
Procedimientos	788	779
Tramitación en línea sin Certificado	174	178
Tramitación en línea con Certificado	201	199

Indicadores

Indicador 3.4.- Actualización de Contratos

Tabla 16.- Distribución de por tipo de documento

	2015	2016
Contratos	396	424
Anuncios	2240	2474

	Indicadores	2015	2016
Indicador 3.5.- Citas solicitadas a través de la sede electrónica		24.981	43.009



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.

Indicadores	2015	2016
Indicador 4.1.- Tasas de rebote de los usuarios	47,59%	46,26%
Indicador 4.2.- Promedio de minutos que los usuarios tardan en completar la acción asignada	56 seg.	57 seg.

Objetivo 5.- Mayor accesibilidad.

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

Indicadores	Valor
Indicador 5.1.- El <i>Sistema de Gestión</i> que se encuentra actualmente implantado en la <i>Sede Electrónica así como en la plataforma de gobierno abierto</i> cumplen con la normativa vigente UNE 139803:2012 (UNE-EN 301549) de “Requisitos de accesibilidad para contenidos en la web” de acuerdo con la nueva versión de las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web WCAG 2.0	Si
Indicador 5.2.- Renovar la certificación de AENOR 4 años Fecha de renovación: 18-06-2015. Se obtuvo el certificado de conformidad de sitios web accesibles como reconocimiento y evidencia de la	Si



conformidad del sitio www.zaragoza.es con la norma 139803:2012 (WCAG 2.0).

Indicador 5.3.- Superación auditoría Anual realizada por AENOR: **Sí**

Indicador 5.4.- Superación auditoría Semestral realizada por AENOR: **Sí**