



Memoria de gestión de la **Unidad de Gestión de la Web Municipal**



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.- Ordenanza de Administración Electrónica
 - 1.3.2.- Ordenanza de Transparencia
 - 1.3.3.- 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
- 1.5.- Forma de gestión del servicio

2.- Recursos consumidos

- 2.1.- Personal adscrito
 - 2.1.1 Relación de Puestos de Trabajo Municipal (8 puestos)
 - 2.1.2 Situación real: 12 puestos
- 2.2.- Aplicaciones presupuestarias y su cuantía de obligaciones reconocidas
 - 2.2.1. Presupuesto 2015
 - Partidas Presupuestarias:
- 2.3.- Servicios recibidos de gestión centralizada: Energía, limpieza, mantenimiento de edificios, combustible u otros.
- 2.4.- Recursos patrimoniales adscritos a la Unidad

3.- Ingresos

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

4.- Productos, servicios y actividades

- 4.1.- Descripción detallada de los productos, servicios o actividades desarrolladas u obtenidas
 - 4.1.1.- Sede Electrónica
 - 4.1.2.- Plataforma de Gobierno Abierto
 - 4.1.3.- Administración Electrónica
 - 4.1.4.- Portal Corporativo
 - 4.1.5.- Policía Local



4.1.6.- Sistemas de gestión

4.2.- Detalle numérico de los productos, servicios o actividades desarrolladas u obtenidas, con expresión de los diferentes indicadores utilizados en la gestión del servicio o actividad.

4.2.1.- Sede Electrónica

4.2.2.- Contratos

Por procedimiento abierto vigentes

Por procedimiento negociado sin publicidad vigentes

Contratos menores 2015

4.2.3.- Servicios y actividades realizadas durante 2015

4.2.4.- Servicios y actividades realizadas en 2016 y en desarrollo

5.- Información complementaria

5.1.- Referencias a información estadística o informes sectoriales sobre las actividades o los resultados en el caso de la ciudad, a efectos de contextualizar la acción pública descrita -en el caso de que se dispongan-

5.2.- Observaciones oportunas

5.2.1.- Convenios de colaboración 2015



Información general

1.1.- Denominación del órgano que formaliza la memoria

Oficina de Participación, Transparencia y Gobierno Abierto.

1.2.- Título genérico de la memoria

Memoria de Gestión de la *Unidad de Gestión de la Web* del Ayuntamiento de Zaragoza relativa al ejercicio 2015.

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

Los servicios prestados por el Ayuntamiento de Zaragoza a través de la *Sede Electrónica* tienen en cuenta las limitaciones establecidas por la Constitución y el resto del ordenamiento jurídico, respetando el pleno ejercicio por la ciudadanía de los derechos que tienen reconocidos, y ajustándose a los principios recogidos en el articulado de la Ley 11/2007:

- a. Derecho 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
- b. Principios de Igualdad y de Accesibilidad a la Información y a los Servicios por Medios Electrónicos
- c. Libre Acceso a la Información: Transparencia; Publicidad
- 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



1.3.1.- Ordenanza de Administración Electrónica

Esta norma 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.

La Unidad de Gestión de la Web Municipal es responsable de la gestión de la *Sede Electrónica* del Ayuntamiento de Zaragoza desde 1994.

Ordenanza de Administración Pública. 05.02.2010, BOPZ nº 89 de 21.04.2010. En 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 web municipal.
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.
3. Articulo 16 al 32: se definen las responsabilidades y funciones de la Web Municipal en cuanto a gestión de contenidos , accesibilidad universal, multicanalidad, usabilidad, participación ciudadana, responsabilidad, seguridad y coordinación de otras webs municipales.

1.3.2.- Ordenanza de Transparencia

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.

1.3.3.- 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 que 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.

1.3.4.- Ley 15/1999 de Protección de datos de carácter personal

El objeto de la *Ley Orgánica 15/1999 del 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal* (en adelante LOPD) -que derogó la antigua LORTAD de 1992- 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).



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

La *Sede Electrónica* del Ayuntamiento de Zaragoza -www.zaragoza.es- operativa desde 1994 ha implantado un único *Sistema de Gestión* (actualmente certificado por AENOR) 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.

Esta Unidad es responsable también de la gestión del *Portal Corporativo*, de la *Intranet de la Policía Local*, así como de la 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.

La Unidad de también gestiona los portales de Sociedades Municipales y Patronatos Municipales :

- turismo.zaragoza.es
- bibliotecas.zaragoza.eques
- educación.zaragoza.es
- fiestasdelpilar.zaragoza.es
- [Zaragoza Cultural](#)
- gobiernoabierto.zaragoza.es
- datosabiertos.zaragoza.es

1.4.1 Compromisos

Informar a la ciudadanía de los servicios que se prestan a través de las webs municipales y de los compromisos que el Ayuntamiento ha adquirido con todos ellos a la hora de prestarlos no solo es importante, también constituye un indicador de calidad. Las cartas de servicio pueden ser un instrumento de mejora y de calidad:

- 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 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.

1.4.2.- Evaluación y Mejora de la Eficacia en la Gestión

La *Sede Electrónica* del Ayuntamiento de Zaragoza tiene el certificado AENOR N de Accesibilidad TIC de sitios web desde el año 2007. 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.

El *Sistema de Gestión* que se encuentra actualmente implantado 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.

Las WCAG 2.0 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. 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.

Hitos importantes en 2015

Fecha de renovación: 18-06-2015. Se obtuvo el certificado de conformidad de sitios web accesibles como reconocimiento y evidencia de la conformidad del sitio www.zaragoza.es con la norma 139803:2012 (WCAG 2.0).

2. Política de Protección de Datos de Carácter Personal

Diseño e implantación de una política de protección de datos de carácter personal en la Web Municipal 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:

- 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 Web Municipal 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.



3. Metodologías Ágiles

La metodología que sigue la Unidad 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.

4. Sistema de Gestión

El *Sistema de Gestión* proporciona todas las herramientas necesarias 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. Un sistema desarrollado y mantenido por el equipo de la web municipal. En la actualidad se está llevando a cabo la migración de la aplicación 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 sistemas de gestión que lo constituyen:

Catálogo de sistemas de gestión:

- Sistema de Gestión de Actividades de Zaragoza Activa
- Sistema de Gestión de Agenda Zaragoza
- Sistema de Gestión de Arbolado de Parques y Jardines
- 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 2015:

- **Agenda Zaragoza:** nuevo 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.
- **Ayuntamiento Responde:** Integrado dentro del Sistema de Gestión de Procesos Participativos posibilita la gestión de las diferentes preguntas que realice la ciudadanía al gobierno municipal, así como la gestión de las respuestas de los mismos, de los comentarios en la sede electrónica y de las votaciones a preguntas.
- **Artistas y Creadores:** Gestión que facilita la publicación de información relativa a los artistas que incluyen obras que se localizan dentro del entorno de la ciudad de Zaragoza.
- **Datos Abiertos - Datasets:** Sistema que permite la gestión del catálogo de datos abiertos, conjunto de fichas que describen y facilitan la comprensión y reutilización de los conjuntos de datos publicados.
- **Parques y Jardines - Arbolado:** Sistema que posibilita la etiquetación de los diferentes árboles que se encuentra en la ciudad de Zaragoza según sus diferentes características pudiendolos georeferenciar en un mapa.
- **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.

Mantenimiento del Sistema de Gestión

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.



Distinguimos 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.



Recursos consumidos

2.1.- Personal adscrito

2.1.1 Relación de Puestos de Trabajo Municipal (8 puestos)

- Una Jefatura de Unidad de Gestión de la Web Municipal
- Una Jefatura de Sección del Portal Corporativo
- Un puesto de Analista de la Información
- Un puesto de Gestión de la Información
- Dos puestos de Auxiliares de la Información
- Dos puestos de Administración



2.2.- Aplicaciones presupuestarias y su cuantía de obligaciones reconocidas

2.2.1. Presupuesto 2015

Partidas Presupuestarias:

La Unidad de Gestión de la Web Municipal ha tenido partida presupuestaria propia hasta 2013:

- Desarrollos y nuevos servicios Web. Importe: 183.120 € 2011-CYT-920-22688

En los años 2014 y 2015 comparte la partida con Ciencia y Tecnología:

- Servicios de Desarrollo de Software (PLU2014-01) 2015 CYT-9207-22706

La cuantía siempre ha sido la misma en los últimos años: 186.000 euros

*129.501 que suponen el 89 % del presupuesto gastado se ha dedicado a puestos de trabajo.

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

No aplicable.

2.4.- Recursos patrimoniales adscritos a la Unidad

No aplicable.



3

Ingresos

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

No aplicable



Productos, servicios y actividades

4.1.- Descripción detallada de los productos, servicios o actividades desarrolladas u obtenidas

4.1.1.- Información Veraz: actualización de los contenidos y los servicios

“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 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. (Art. 10.2)
- 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)

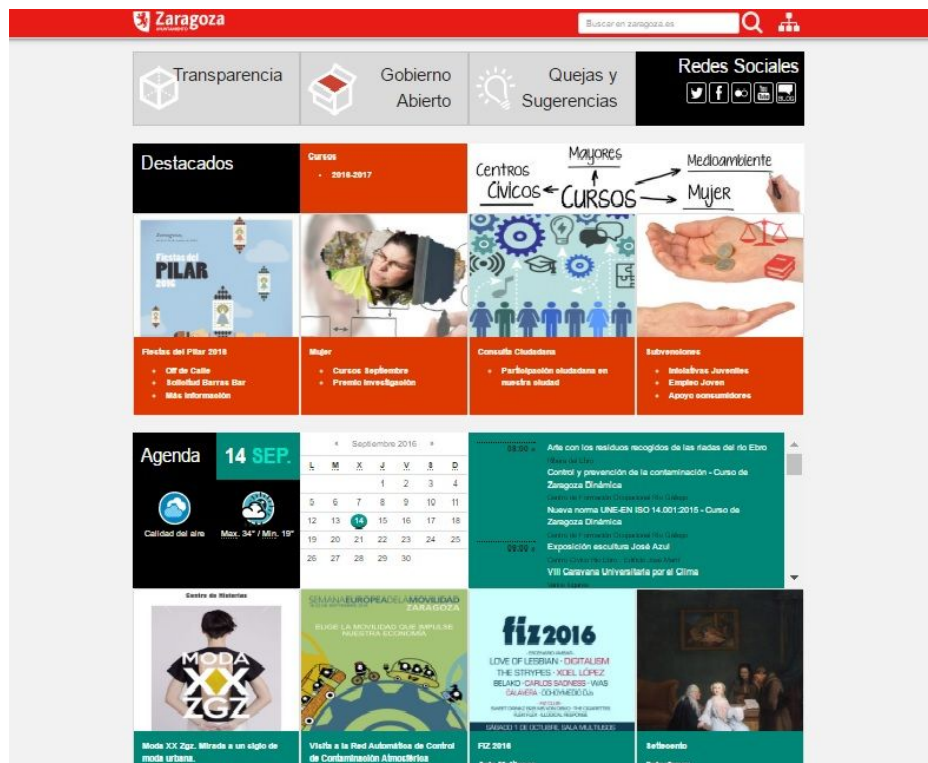
La *Sede Electrónica* del Ayuntamiento de Zaragoza, concebida como una Red de Portales (actualmente es una red de unos 114 portales) tiene una importante complejidad estructural por la variedad de servicios que alberga, así como por una amplia gama de objetos de información, tales como el *Portal Corporativo*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

Tipos de actualización	
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.

4.1.2.- Sede Electrónica

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.





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.

Desde sus inicios en 1994 la *Sede Electrónica* tiene entre sus objetivos facilitar el acceso al mayor número de personas, independientemente de sus características personales y de la plataforma tecnológica elegida, mejorando día a día la capacidad y rapidez de la Web Municipal y debiendo ser accesible, útil y fácil de usar.

Se trata de garantizar la igualdad de oportunidades de los ciudadanos y ciudadanas, así como ofrecer a través de un punto de acceso único los nuevos servicios y productos digitales (Administración Electrónica) para que ningún colectivo social quede excluido, procurando una adecuada prestación de los servicios públicos a través de diferentes vías de comunicación: el ordenador, Internet, SMS, dispositivos móviles, Televisión Digital Terrestre Interactiva.

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](http://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.

1. Portales

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

En la primera página se muestran los servicios más demandados por la ciudadanía, acceso a los nuevos servicios incorporados en la *Sede* y a diferentes servicios que facilitan un mejor uso de la web.



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).

2. Red de servicios transversales

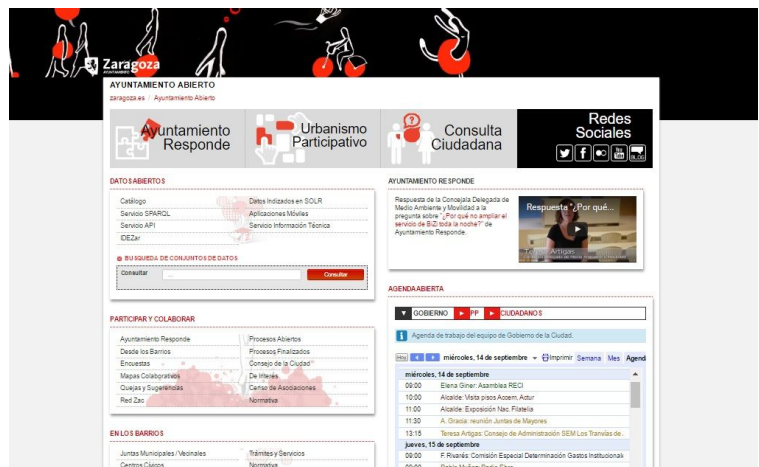
- Cita Previa
- Catálogo de Trámites y Servicios
- Equipamientos de la Ciudad
- Agenda Zaragoza
- Noticias
- Normativa
- Oferta de Empleo

4.1.3.- Plataforma de Gobierno Abierto

La *plataforma de Gobierno Abierto* [-gobiernoabierto.zaragoza.es-](http://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) La infraestructura de datos abiertos

<http://www.zaragoza.es/ciudadania/risp>)

Catálogo de Datos abiertos

- a. Api Zaragoza
- b. Punto de acceso SPARQL endpoint
- c. Plataforma colaborativa GitHub
- d. Servicios de Visualización
- e. Infraestructura de datos espaciales de Zaragoza (IDEzar)

2) Portal de Transparencia

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

- a. Catálogo de servicios de información
- b. Servicios de visualización

3) Procesos y servicios de participación y colaboración

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

- a. Procesos de participación Digitales y presenciales
- b. Ayuntamiento Responde
- c. Desde los barrios
(<http://www.zaragoza.es/ciudadania/gobierno-abierto/espacios/>)
- d. Información sobre el Consejo de Ciudad
- e. Encuestas
- f. Agenda de actividades
- g. Servicios y equipamientos de participación
- h. Información sobre los órganos municipales de participación territorial y sectorial
- i. Equipamientos de proximidad.
- j. Agenda de actividades
- k. Agenda Abierta



1. La infraestructura de datos abiertos

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 Web Municipal 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. También 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.

F. Infraestructura de datos espaciales de Zaragoza (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.



2. Portal de Transparencia

El *Portal de Transparencia* responde a los indicadores planteados por Transparencia Internacional en esta materia tanto en su arquitectura como en sus servicios.

Durante el 2015 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.

3. Procesos y servicios de participación y colaboración

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

Esuchar

AMPLIACIÓN DEL PARQUE PIGNATELLI

IDEA / PROPUESTA	DESCRIPCIÓN	HISTORIA	CÓMO PARTICIPAR	DOCUMENTACIÓN	PROPUESTAS
○ Fase 1	INFORMACIÓN PÚBLICA				4 de marzo
Más información ▼					
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
Más información ▼					
○ Fase 3	RETORNO				septiembre
Más información ▼					

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”

A continuación se describen los procesos participativos que han sido desarrollados a lo largo del año 2015:

A. Ayuntamiento Responde

- Comienzo: Octubre 2015
- Fin: En Activo
- 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.
- Quién puede 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.

- URL:
<http://www.zaragoza.es/ciudadania/gobierno-abierto/participar/aytoresponde/default.htm?tab=respuestas>

- Proceso: 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.



B. Encuestas Ciudadanas

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.

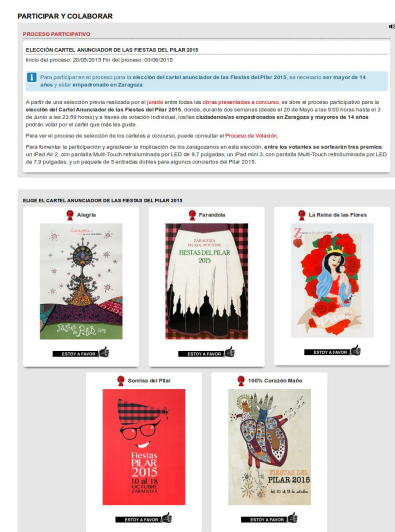
El decreto de instrucciones contempla 4 fases diferenciadas durante el ciclo de vida de un proceso participativo de tipo encuesta ciudadana:

- **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.

Encuestas desarrolladas en 2015:

Elección Cartel Fiestas del Pilar 2015

- Comienzo: 20 de Mayo de 2015
- Fin: 3 de Junio de 2015
- Objetivo: Establecer el proceso participativo para que la ciudadanía pudiera participar en la elección del cartel anunciador de las Fiestas del Pilar de 2015.
- Quién puede participar: Ciudadanos y/o ciudadanas empadronados en Zaragoza, mayores de 14 años y registrados en la plataforma de gobierno abierto.
- Proceso: Siguiendo el “Decreto Instrucciones sobre Procedimientos y Celebración de Encuestas





Ciudadanas” se realizó una votación de cada uno de los 5 carteles propuestos por un jurado tras una selección previa de entre todas las obras presentadas al concurso. Cada usuario y/o usuario registrado y logueado en la plataforma de Gobierno Abierto, podía realizar un único voto a uno de los carteles propuestos.

- URL: http://www.zaragoza.es/ciudadania/gobierno-abierto/participar/encuesta_Participacion?oid=391

Encuesta Satisfacción Trabajadores y Trabajadoras Municipales

- Comienzo: 20 de Agosto de 2015
- Fin: 20 de Septiembre de 2015
- Quién puede participar: Trabajadores y trabajadoras municipales.
- Objetivo: Conocer la satisfacción de los trabajadores y trabajadoras del Ayuntamiento respecto a su puesto laboral, detectar los principales problemas en cuanto a los puestos de trabajo y las relaciones laborales y definir de manera participativa acciones de mejora.
- Proceso: Se realizó un formulario online en la intranet de la *Sede Electrónica* a la que únicamente podían acceder funcionarios. Para asegurar la anonimización del proceso se realizaron las siguientes acciones:
 - El email de los empleados y empleadas municipales que participaban en la encuesta se recogía en una tabla de base de datos Oracle separada de los datos de la propia encuesta que eran recogidos en otra tabla Oracle distinta al finalizar una encuesta.
 - Dichas tablas utilizadas para la recogida de la información no estaban relacionadas entre sí y no poseían ningún tipo de identificador que pudiese establecer una relación entre la información de la encuesta y el email de los empleados/as que participaban.
 - El sistema comprobaba que el email era un email corporativo y que no hubiera sido utilizado anteriormente para cumplimentar alguna encuesta, pero en ningún caso la identidad del empleado/a que realizaba la encuesta.
 - Al finalizar el proceso se eliminó la tabla que almacenaba los emails de los empleados/as municipales.
- URL: http://www.zaragoza.es/ciudad/bsservicios/resultados_EncuestaSatisfaccion

C. Otros procesos de participación

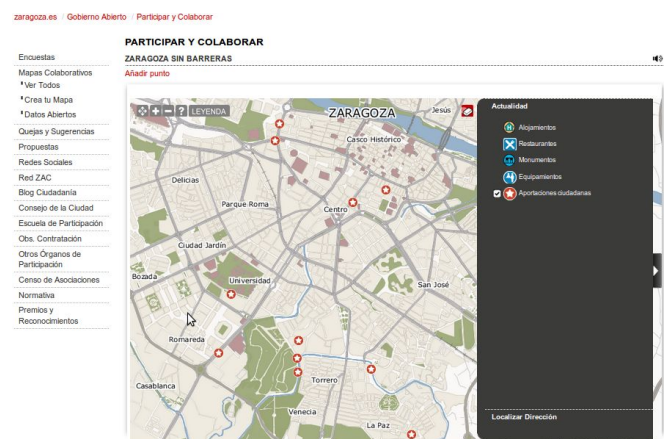
Inscripción y Sorteo Cabalgata de Reyes Magos 2015

- Comienzo: 17 de Diciembre de 2015
- Fin: 23 de Diciembre de 2015
- 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 2015.
- ~~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 21 plazas y 15 reservas.~~
- URL: https://www.zaragoza.es/ciudad/navidad/inscripcionSorteo_CabalgataReyes

D. 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. Servicio de 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 Web Municipal 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**

i 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 está 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 *

5. Servicios a través de la redes sociales

La Unidad de Gestión de la Web Municipal gestiona los contenidos de:

A. Canales utilizados

Flickr

- Dirigido a la ciudadanía. Ofrece fotografías de la ciudad, de servicios y eventos. Posibilita a los ciudadanos y/o ciudadanas incorporar nueva imágenes y ampliar la descripción de las mismas.
- Cifras: repositorio constituido actualmente por 13.029 fotografías distribuidas en 292 álbumes.
- 109 Seguidores.
- URL: http://www.flickr.com/photos/zaragoza_es/

Youtube

- 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.



- Como novedad desde 2015 se incluyen todos los Plenos de la ciudad de Zaragoza en diferido, que previamente han sido retransmitidos en directo vía streaming desde la web municipal.
- Vídeos: 529
- 666 Suscriptores.
- Visualizaciones totales: 605.405
- URL: <http://www.youtube.com/webzgz>

B. Gestión de los perfiles de zaragoza.es en Twitter y Facebook

Antecedentes

La presencia en Twitter y Facebook data de 2009.

En el año 2010 se externaliza la gestión y en el año 2014 se retoma su gestión por parte de la Unidad de Gestión de la Web en coordinación con la Dirección de Comunicación.

Gestión de perfiles en Twitter y Facebook

Los canales de Twitter y Facebook del Ayuntamiento de Zaragoza son gestionados por la Unidad de Gestión de la Web Municipal y la Dirección de Comunicación. Ambos canales aglutinan las cifras de mayor impacto en redes sociales, ya que tanto Twitter como Facebook son las redes más populares a nivel global.

De acuerdo con el *State of Marketing Report 2015*, Facebook sigue siendo el canal social número uno; es por esto que las principales marcas e instituciones están presentes en este canal. Facebook y Twitter ofrecen a la ciudadanía la publicación mediante servicios RSS de las noticias, actividades y contratos públicos difundidos en la *Sede Electrónica*. También aparecen insertados los canales de fotografías de Flickr y canales de vídeos de Youtube.

Twitter

- En diciembre de 2015 la cuenta de Twitter del Ayuntamiento de Zaragoza tenía 40.379 seguidores. En ese año obtuvo un crecimiento positivo del 42%, lo que supuso un aumento de 11.979 seguidores nuevos.
- La media de mensajes semanales de la cuenta fue de 140 tweets, sin contar las conversaciones con la ciudadanía.
- En el ámbito local de Zaragoza, la cuenta es la tercera más influyente según el ranking de la web *Top Influencers*, con un índice Klout de 64'44, tras Zaragoza Turismo (Klout de 72) y Zaragoza Ciudadana (Klout de 68). A nivel nacional la cuenta ocupa el puesto 17º como red más influyente en el ámbito de las Administraciones Públicas. *Top Influencers* analiza diferentes variables y



parámetros para asignar una puntuación entre 1 y 100 a los usuarios. Se considera como red influyente a aquellas con un índice por encima de 60.

- URL: https://twitter.com/zaragoza_es

Facebook

- En diciembre de 2015 la cuenta de Facebook del Ayuntamiento de Zaragoza tenía 8.929 seguidores. En ese año tuvo un crecimiento positivo del 21,9%, significando un aumento de 1.606 nuevos seguidores.
- La media de mensajes semanales de la cuenta es de 15 post.
- Según la estadística de Facebook la cuenta acumula un porcentaje de respuesta del 100%, lo que significa que se atienden todos los mensajes privados y comentarios. Esa atención se realiza en un tiempo medio de 17 horas (incluyendo tardes, noches y días no hábiles).
- URL: <https://www.facebook.com/ayuntamientodezaragoza>

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 sin intermediación comunicaciones, presentaciones, ayudas, concursos y otros elementos, además de obtener retroalimentación inmediata.

El acceso a las *redes sociales* mediante dispositivos móviles garantiza la participación desde cualquier lugar y cuanto mayor es su uso más se multiplican sus utilidades.

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).

Las redes sociales facilitan los siguientes objetivos:

- Proporcionar respuestas e información inmediata a los usuarios. Esto se produce de una manera más cercana, ya que nos encontramos en el contexto personal del usuario.



- Redirigen a los usuarios hacia la web corporativa (o hacia otro recurso definido que proporcione información tan fiable como la generada por los canales oficiales) para ampliar la información oficial.
- Facilitan la creación de redes temáticas de usuarios. A su vez estos generan conocimientos fundamentales y complementarios que permiten que la organización conozca sus intereses y la información generada en estas redes y así poder tenerlos en cuenta.

C. Protocolo de gestión

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.

Publicación de información

- Publicación diaria de servicios fijos: agenda, noticias, tiempo y cortes de agua.
- Publicación diaria de tuits y post sobre las diferentes actividades, noticias, servicios, eventos, trámites, etc. del Ayuntamiento de Zaragoza, con el objeto de informar a la ciudadanía y difundir las actividades y servicios centrados en la ciudadanía. Siempre se realiza un post en Facebook con información más amplia y otro en Twitter más breve, obviamente por las características y funcionalidades de la herramienta.
- 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.



Tareas de coordinación

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

4.1.4.- Administración Electrónica: Trámites y Servicios

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, estableció como un nuevo derecho de la ciudadanía la posibilidad de utilizar medios electrónicos en sus relaciones con las administraciones públicas y fijó un plazo (que finalizó con el año 2009) para que estas últimas implantaran los medios necesarios para ello. Cumpliendo con lo dispuesto en esta norma, 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:

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.

Además en el año 2015 se desarrollaron tres servicios nuevos accesibles desde la primera página zaragoza.es:

- Trámites en plazo: Aquellos que la ciudadanía puede realizar en este momento
- Trámites destacados: Aquellos que se consideran importantes para la ciudadanía teniendo en cuenta el calendario del ayuntamiento y la ciudad
- Servicios en línea: Aquellos que pueden ser realizados telemáticamente.

Trámites y Servicios

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 - 28-09-2016• Preinscripción en el Programa de Actividades Educativas 01-09-2016 - 27-09-2016• Universidad Popular: Inscripción y Matrícula. Cursos Septiembre 2016 06-09-2016 - 23-09-2016• Subvenciones de Alquiler de Vivienda para Jóvenes (2016) 17-06-2016 - 30-09-2016• Subvenciones Plan de Empleo Joven, primera oportunidad 28-07-2016 - 02-12-2016• Barras 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 Perdidos• Notificación 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 Tráfico• Agua: Servicio de Avisos de Cortes Programados• Padrón Municipal: Solicitud de Volante de Empadronamiento• Solicitud de Duplicados de Recibos• Notificación de Multas de Tráfico a través de la DEV (Dirección Electrónica Vial)	<ul style="list-style-type: none">• Trámites Con Certificado• Trámites Sin Certificado• Cita Previa• Carpeta Ciudadana• Facturación electrónica



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.

The screenshot shows the 'Perfil de Contratante' page for the Ayuntamiento de Zaragoza. It features a sidebar with navigation links and a main content area with two tables. The first table, titled 'EN LICITACIÓN', lists various contracts with columns for Expediente, Contrato, Tipo, Publicación, and Estado. The second table, titled 'ÚLTIMAS ACTUALIZACIONES', shows recent updates with columns for Expediente, Contrato, Anuncio, Publicación, and Estado.

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 almídon 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.

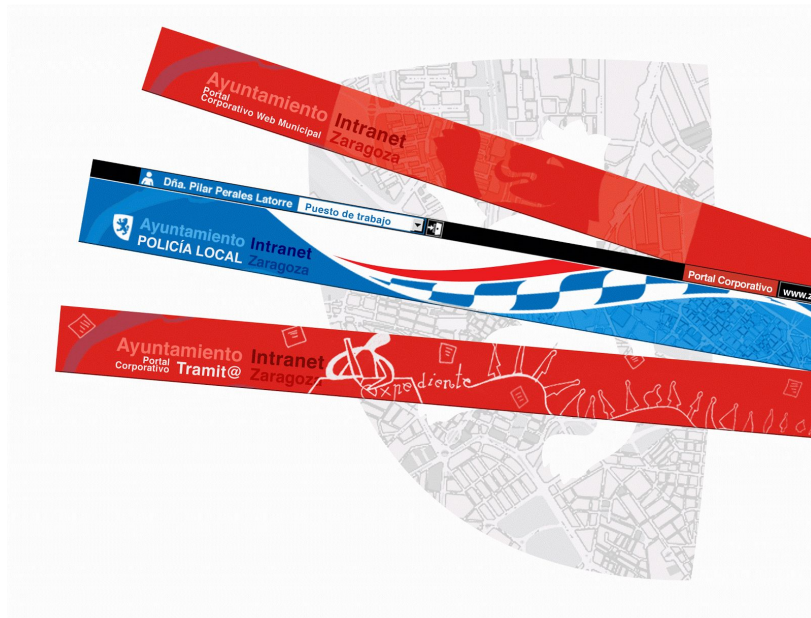
4. Cita previa

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.



4.1.5.- Portal Corporativo

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.

4.1.6.- 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](#).

4.1.7.- Portales de Patronatos y Sociedades

La Unidad de Gestión de la Web Municipal gestiona lo 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

4.2.- Detalle numérico de los productos,servicios o actividades desarrolladas u obtenidas, con expresión de los diferentes indicadores utilizados en la gestión del servicio o actividad

4.2.1. Actualización de los contenidos y los servicios

Durante el 2015 se han registrado un total de **4447 peticiones** a través de la herramienta de gestión de proyectos Redmine en las que se incluyen solicitudes de actualización de contenidos y servicios, modificación y corrección de errores, ampliación de nuevas funcionalidades y que permite realizar un correcto seguimiento de las solicitudes así como llevar un control del trabajo de mantenimiento realizado.



Número de peticiones desglosado por categorías principales:

Categoría	Peticiones	%
010	31	0,70 %
Agenda Zaragoza	511	11,49 %
Ayuntamiento	1478	33,24 %
Cita Previa	1	0,02 %
Ciudad	1278	28,74 %
Cultura	303	6,81 %
Gobierno Abierto	72	1,62 %
Para la gente	552	12,41 %
Quejas y Sugerencias	3	0,07 %
Redes Sociales	26	0,58 %
Sede Electrónica	77	1,73 %
Turismo	115	2,59 %



4.2.2.- Sede Electrónica

La Sede Electrónica -concebida como una Red de Servicios y de Portales- tiene una importante complejidad estructural y por lo tanto una amplia variedad de objetos de información:

Tipo de Documentos	Volumen (nº doc.) 2010	Volumen 2014	Volumen 2015
Páginas estáticas (htm)	14.569	18.807	27.913
Aplicaciones	53	81	81
Salidas de Base de Datos	653	842	1.012
Servicios en línea	168	358	197
Plantillas	2.377	3.834	4.050
Impresos	253	337	390
Documentos en Pdf	5.746	13.659	14.129
Imágenes	66.108	86.523	114.228
Vídeos	306	451	464

**NOTA: Quedan excluidos en el cómputo anterior: el Servicio IDEZar*

Volumen de información en los siguientes servicios transversales:

Servicio	2015
Equipamientos	7254 (registros)
Agenda de Zaragoza	15068 (registros)
Noticias	1190 (registros)
Normativa	32 (registros)
Oferta de Empleo	189 (registros)



4.2.3.- Portales de Sociedades y Patronatos

Nuevos Servicios 2015 desarrollados por la Unidad de Gestión de la Web Municipal:

Turismo

- Rediseño del Portal siguiendo las normas de diseño responsive, para mejorar la experiencia de los usuarios que acceden a través de dispositivos móviles.
- Actualización de su sistema de gestión de contenidos.

Educación y Bibliotecas

- Rediseño del *Portal de Bibliotecas* siguiendo las normas de diseño responsive, para mejorar la experiencia de los usuarios que acceden a través de dispositivos móviles.

Zaragoza Cultural

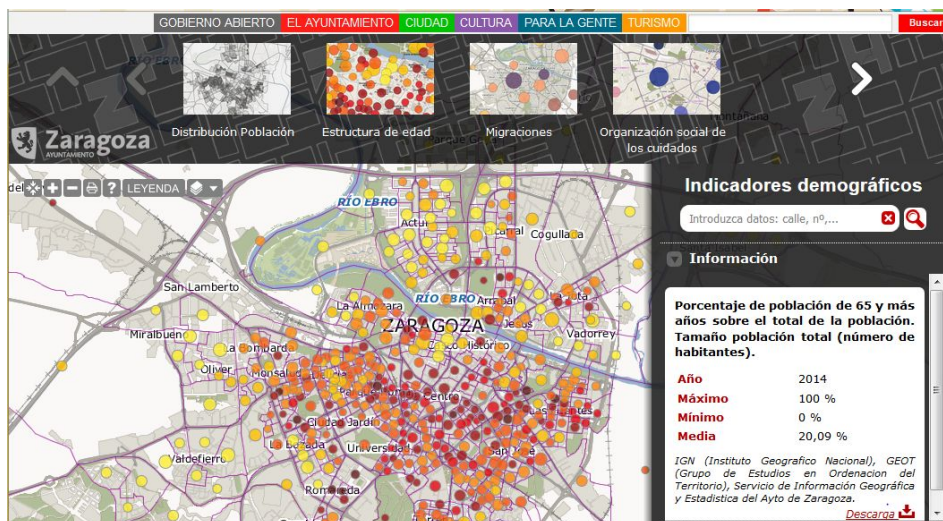
- Actualización de las diferentes actividades que realiza el Ayuntamiento de Zaragoza con motivo de las festividades locales y eventos festivos que, aunque no sean propiamente locales, se celebran todos los años en la ciudad para fomentar la participación de la ciudadanía su participación en la vida social y cultural de la ciudad 1600 registros incluidos en *Agenda de Zaragoza*.

4.2.4.- Plataforma de Gobierno Abierto

Datos Abiertos: acciones y servicios desarrollados en 2015

- **Puesta a disposición de conjuntos de datos fundamentales en materia de transparencia, Ciudadanía (OKFN), UNE Ciudades Inteligentes.**
 1. Ejecución Presupuestaria
 2. Contratación Pública
 3. Facturas
 4. Accidentes de tráfico
 5. Licencias de Actividad
 6. Licencias de Obras
- **Infraestructura de Datos Espaciales**
 1. Callejero Semántico: Se ha trabajado en el diseño de procesos de enlazado de los contenidos, desarrollo de herramienta de validación manual de las

- coincidencias, y en la publicación de los datos enlazados según ontologías establecidas.
2. Implementación de un Visor demográfico: Esta herramienta de visualización de indicadores sociodemográficos permite visualizar y conocer la situación sociodemográfica de la ciudad de forma interactiva e intuitiva.
 3. Sistema de referencia etrs89: Se han re proyectado al nuevo sistema de referencia todos conjuntos de datos geolocalizados y se han adaptado todos los servicios (servicios de mapas, callejero, etc.) y todas las aplicaciones (aplicación callejero, visores temáticos, cómo ir, etc.)



- **Creación de un perfil en la plataforma GITHUB que permite al reutilizador:**
 - a. Tener un canal abierto para el seguimiento de incidencias
 - b. Revisión de código, inclusión de anotaciones
 - c. Disponer de ejemplos de uso de tecnologías

Datos abiertos	2014	2015
Conjuntos de datos	104	111
Aplicaciones para móvil	30	35
Reutilizadores dados de alta	17	22
Incidencias registradas en GitHub	No existía	40



Portal de Transparencia: acciones y servicios desarrollados en 2015

- A. Mapa informacional.** Que recoge el estado de los diferentes indicadores necesarios para el cumplimiento del marco legal en esa materia
- B. Gestión de los datos abiertos por defecto**
- C. Nuevo diseño del portal y del sistema de gestión** que permitirá en abril de 2016 cumplir el marco legal local y el criterio de gestión de dato abiertos por defecto.

Procesos Participativos y colaborativos

Participación de la Ciudadanía en los diferentes procesos participativos:

	2014	2015
Nº Preguntas Ayuntamiento Responde	-	83
Nº Procesos Participativos	2	5
Nº Aportaciones	38	48
Nº Comentarios	579	687
Nº Votaciones	1.804	6.757

Ayuntamiento Responde

Datos:

- Número de Preguntas realizadas por la ciudadanía ha sido de 85 preguntas de las cuales:
 - 4 preguntas han sido contestadas por el gobierno municipal
 - 33 preguntas han sido derivadas al Servicio de Quejas y Sugerencias
 - 48 preguntas están fuera de plazo (han pasado 2 meses para llegar al umbral mínimo de votos)
- Número de respuestas del gobierno municipal ha sido 4
- Número de comentarios realizados sobre las preguntas ha sido 48.
- Número de votaciones realizadas ha sido 917.
- Número total de ciudadanos/as registrados/as ha sido 2709, de los cuales:
 - 2017 ciudadanos/as están empadronados
 - 692 no lo están o no han proporcionado sus datos de empadronamiento
 - La edad de los registrados empadronados va de los 14 años hasta los 86 años.



Elección Cartel Anunciador Fiestas del Pilar 2015

Datos:

- Número de carteles a concurso: 5
- Número de participantes: 6596
- Número de votaciones: 6596

Encuesta de Satisfacción de Trabajadores y Trabajadoras Municipales

Datos:

- Servicios Participantes: 99
- Empleados Participantes: 1704
- Materias más importantes seleccionadas:

Materia	Cantidad	%
Ambiente y Colaboración	1260	73,94 %
Calidad del Servicio Prestado	977	57,34 %
Organización	687	40,32 %
Condiciones y Espacio de Trabajo	537	31,51 %
Liderazgo	495	29,05 %
Formación	479	28,11 %
Información y Colaboración	439	25,76 %
Política y Estrategia	244	14,32 %

Inscripción y Sorteo Cabalgata de Reyes Magos 2015

Datos

- N° de niños y niñas inscritos y/o inscritas: 785
- N° de padres, madres y/o tutores participantes: 699

Mapas Colaborativos

Datos

- N° de Mapas: 183
- N° de POI's (puntos de interés): 826
- N° de Participantes: 76



Quejas y sugerencias

Datos y nuevos servicios:

- Integrar en el Sistema de gestión las Quejas recibidas en el canal telefónico 010.
- Servicios “Datos de Uso” Se puede consultar el número de quejas recibidas, por Categorías y Años.
- Desarrollo del sistema de quejas y sugerencias para realizar una gestión integral de la misma, incluyendo el flujo completo desde que se recibe el aviso hasta que se soluciona la incidencia. Incluye la generación de órdenes de trabajo que los servicios municipales pueden derivar a empresas externas, estas empresas pueden modificar el estado de la incidencia integrándose a través del API Zaragoza o bien accediendo al sistema de gestión. Parques y Jardines y Limpieza pública
- Datos se han recibido un total de 10306 Quejas/Sugerencia, de las que 1819 han sido realizadas por la ciudadanía a través el canal telefónico 010 y tramitadas a través del sistema de quejas y sugerencias.

En cuanto a las estadísticas del servicio de quejas y sugerencias:

Las quejas recibidas a través del servicio han ido aumentando en el transcurso de los años, llegando a duplicarse el número de quejas recibidas en 2015, respecto a 2008. A modo de ejemplo, en 2008, se recibieron un total de 10.376 quejas, en 2012, se recibieron 12.962 quejas y en 2015, se recibieron 25.651. Del total de quejas recibidas en el 2015, hay que precisar que 9.052, fueron realizadas por la ciudadanía a través el canal telefónico 010 y tramitadas a través del sistema de quejas y sugerencias.

Más del 80% de las quejas recibidas han sido resueltas. En el sistema hay más de 5.000 ciudadan@s registrados y 60 Servicios Colaboradores de distintas Áreas Municipales, Sociedades y Patronatos. También participan diferentes Empresas en la gestión interna de las quejas.

Como se puede ver en la tabla referente al año 2015, los servicios que más quejas reciben son:

- Parques y Jardines (6758) Conservación de Infraestructuras (3420), Limpieza Pública (3477), Movilidad Urbana (871), Alumbrado Público (1942), Policía Local (1213), Salud Pública (571), Urbanismo (446), Alcaldía (427), Bicicleta (199) y Servicios Públicos (199) y Ecociudad (356).



Redes sociales (Facebook y Twitter) - evolución de seguidores (aumento de la comunidad)

	Mayo 2014	Enero 2015	Mayo 2015	Diciembre 2015
FACEBOOK	6.211	7.323	7.800	8.929
TWITTER	19.200	28.400	34.100	40.379

Vídeos subidos al canal de Youtube

2013	2014	2015
48	34	52

4.2.4.- Administración Electrónica

Trámites y servicios

	1998	2001	2003	2006	2008	2010	2015
Impresos Oficiales	3	18	78	118	135	203	449
Procedimientos	126	200	417	562	598	702	788
Tramitación línea Certificado	en sin	4 17	44	124	158	191	174
Tramitación línea Certificado	en con					147	201

Nuevo servicio

1. Servicio trámites en plazo, accesible desde la primera página de la Sede



Perfil de Contratante y Contratación

Las acciones que se han llevado a cabo en 2015 han sido:

- Etiquetado semántico de los contratos menores gestionados a través de Tramit@ para su publicación automática en el perfil de contratante.
- Se comienza a trabajar en la integración del Perfil de Contratante del Ayuntamiento de Zaragoza en la Plataforma de contratación del Sector Público (PLACSP)
- Se comienza a trabajar en la migración del Sistema de Información de Contratación Pública del Ayuntamiento de Zaragoza al entorno de Tramit@ para dar respuesta a la obligación de cumplimiento de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

En cuanto a las peticiones de publicación de contratos en el perfil de contratante que se han recibido durante el 2015:

	2008	2010	2014	2015
Contratos	132	262	381	396
Anuncios		1980	1920	2240

3.3. Cita previa

La acciones que se ha llevado a cabo en 2015 ha sido la de la migración del formulario de solicitud de cita previa a la aplicación ciudad

Datos:

- Año 2014 = 55.278 citas realizadas por los ciudadanos y ciudadanas a través de la Sede Electrónica
- Año 2015 = 24.981 citas realizadas por los ciudadanos y ciudadanas a través de la Sede Electrónica

4.2.5.- Portal corporativo

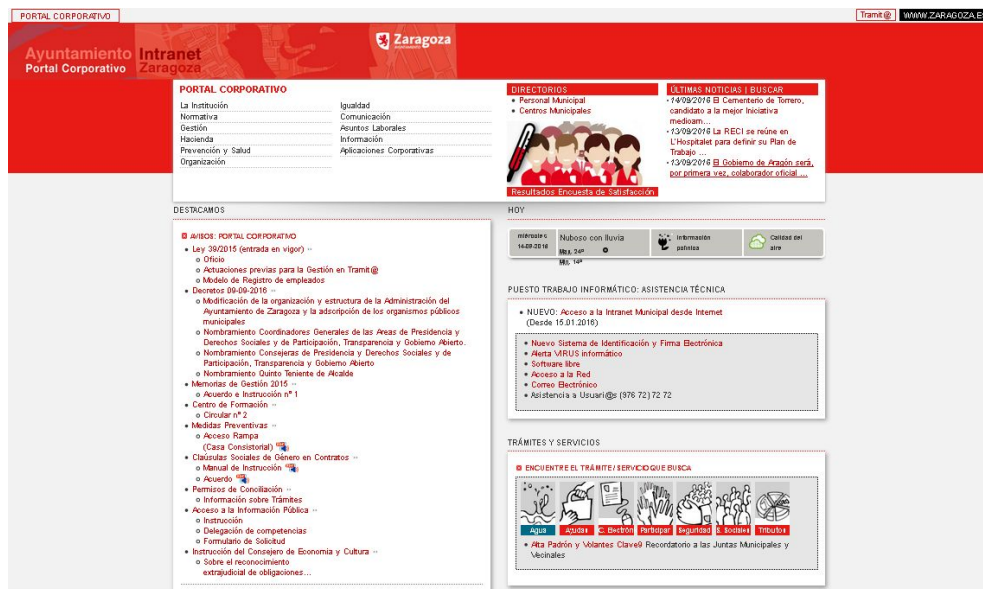
Nuevos servicios en 2015:

Primera página del 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.



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/>

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/>

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>



4.2.6.- Policía Local

- Mantenimiento de los diferentes servicios ante caídas del servidor (reinicios de la instancia) y mal funcionamiento de llamadas externas (servicio ATEX DGT).
- Análisis de requisitos servicio Objetos Perdidos.



Información complementaria

5.1.- Referencias a información estadística o informes sectoriales sobre las actividades o los resultados en el caso de la ciudad, a efectos de contextualizar la acción pública descrita

5.1.1.- Estadísticas Sede Electrónica

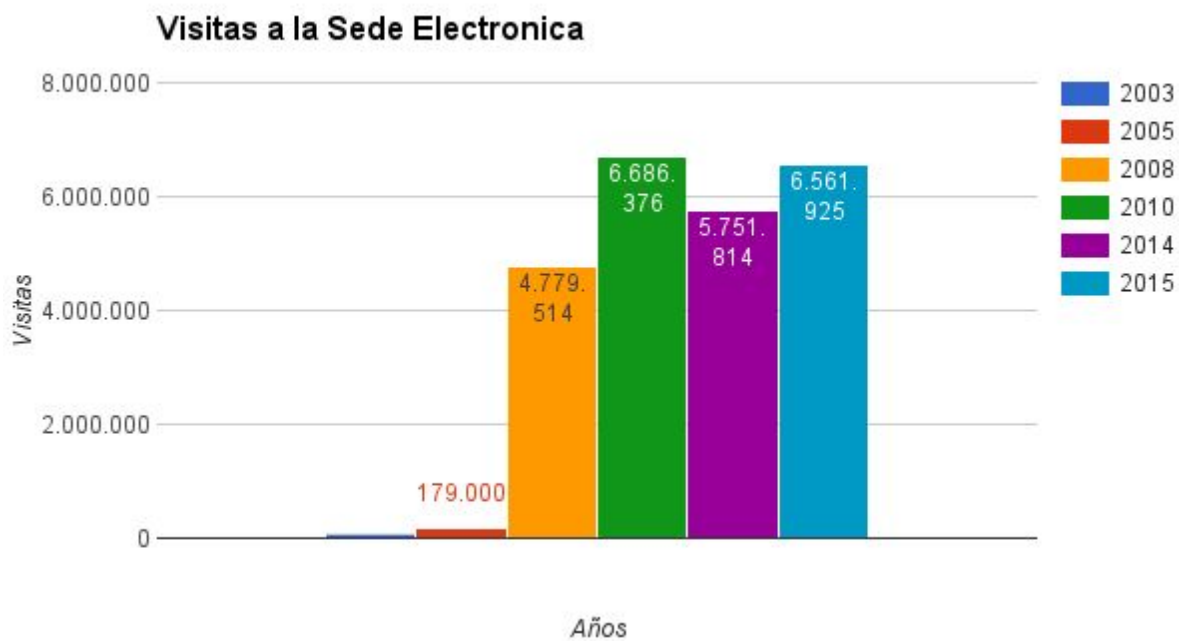
Método: Los datos se han obtenido a través de la herramienta Google Analytics, que proporciona diferentes métricas de uso.

Encontramos los siguientes indicadores:

Visitas a la Sede Electrónica

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

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

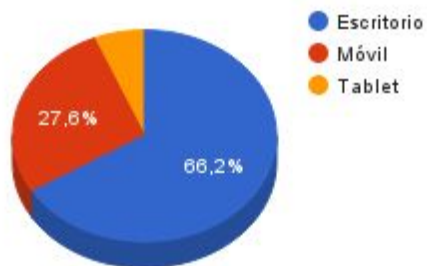


Visitas por dispositivos

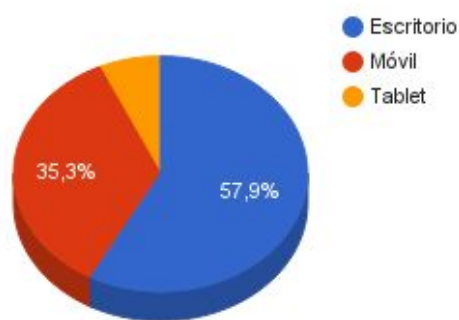
Dispositivo	2014		2015	
	Visitas	%	Visitas	%
Escritorio	3.805.865	66,17 %	3.797.317	57,87 %
Móvil	1.585.224	27,56 %	2.315.593	35,29 %
Tablet	360.725	6,27 %	449.015	6,84 %



Año 2014



Año 2015



Visitas por formas de acceso

Formas	2014		2015	
	Visitas	%	Visitas	%
Buscador	4.176.447	72,61 %	4.659.425	71,01 %
Tráfico directo	879.792	15,30 %	989.007	15,07 %
Referencial	475.040	8,26 %	594.002	9,05 %
Redes Sociales	212.467	3,69 %	318.963	4,86 %

5.1.2.- Informe de Transparencia Internacional



Puntuación del Ayuntamiento de Zaragoza, en las seis Áreas de Transparencia
Ranking de las seis Áreas de Transparencia
Ranking de Valoración Global

5.1.3- 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

5.2.- Reconocimientos

Certificado AENOR

EL Sistema de Gestión de www.zaragoza.es está certificado por AENOR desde 2007 año en que se le concedió la Certificación de Accesibilidad TIC según Norma UNE 139803



“Requisitos de accesibilidad para contenidos Web” con Nivel de accesibilidad AA. Desde entonces la Unidad de Gestión de la Web ha superado anualmente la auditoría y consecuentemente ha renovado la certificación.

- Fecha de renovación: 29 04 2015
- Fecha de expiración: 29 04 2015

Informe de Transparencia Internacional

El Ayuntamiento de Zaragoza obtuvo la máxima puntuación 100 puntos

Sello Infoparticipa 2014 a la calidad y transparencia en la comunicación pública local

Este galardón es un certificado de calidad sobre la transparencia en las Administraciones Públicas a través de sus portales en Internet. Además es el resultado del informe y la valoración que ha llevado a cabo 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.

5.3.- Actividades

5.3.1.- Hackathon

El fin de semana del 20, 21 y 22 de marzo del 2015 el Centro de Arte y Tecnología Etopía acogió el Hackathon sobre la ciudad para desarrollar las Apps de Zaragoza. El evento estuvo dirigido a profesionales multidisciplinares de programación, diseño, marketing, estadistas, matemáticos... El objetivo del Hackathon fue el de crear por grupos de hasta 5 personas aplicaciones web o móviles vinculadas a los datos abiertos del Ayuntamiento de Zaragoza.

5.3.2.- “Jóvenes científicos, datos abiertos y cultura”

En abril de 2015 en el Centro de Arte y Tecnología Etopía se realizó una sesión con niños y niñas, desvelaron algunos de los secretos literarios que se esconden en las calles de Zaragoza: ¿cuántas calles de Zaragoza se dedican a escritores? ¿cuántas de ellas se dedican al Siglo de Oro, y cuántas a la Edad de Plata de la literatura española? ¿Qué obras tratan sobre lugares o eventos que han merecido tener un nombre de calle en Zaragoza? Y para ello utilizarán datos del portal de datos abiertos de su ciudad y datos de la Biblioteca Nacional Española.

Con este trabajo, los niños y niñas, participaron en una iniciativa mucho más extensa que se utilizó para toda España y que apareció publicada en un artículo científico, y en la que todos ellos tuvieron un reconocimiento al trabajo realizado.

5.4.- Convenios de colaboración 2015

- “Catálogo on-line de Arte Público de la Ciudad de Zaragoza”. Convenio con la Universidad de Zaragoza. Sin asignación presupuestaria. Pendiente de su Renovación.
- “Convenio Específico de Colaboración entre la Universidad de Zaragoza y el Ayuntamiento de Zaragoza sobre Investigación en Gobierno Abierto y Ciudad Inteligente”. Firmado 20 de mayo de 2015. Sin asignación presupuestaria.



5.5.- Gestión de proyectos europeos y nacionales

Durante el 2015 se ha trabajado en las propuestas para estos proyectos:

Proyecto europeo slide wiki

- 3 años de duración. El objetivo es dar visibilidad a la plataforma de Gobierno Abierto.

Proyecto europeo mobil-age

- 3 años de duracion.
- URL: http://www.zaragoza.es/ciudad/noticias/detalle_Noticia?id=223780

Proyecto europeo Clarity

- 2 años de duración.
- 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.

Proyecto Nacional

- Convocatoria de concesión de ayudas para el desarrollo del programa de ciudades inteligentes de la Agenda Digital para España. Se presenta la candidatura bajo el nombre de: “Plataforma de Gobierno Abierto, Colaborativa e Interoperable”.