



Concejalía de Sanidad, Transparencia y Nuevas Tecnologías

Departamento de Calidad

Desde el departamento de Calidad del ayuntamiento se presta soporte técnico y administrativo a todas las áreas de éste.

Las tareas que se realizan se pueden dividir en dos grandes grupos temáticos:

- Por un lado todo lo relacionado con el gestor documental Firmadoc
- Por otro, toda la actualización de los trámites que figuran en la web municipal. También se actualizan aquellos impresos que a día de hoy no están insertos en ningún trámite de la web y que se facilitan a los ciudadanos en formato electrónico o papel.

Febrero 2022

Durante el mes de enero se han recibido 350 solicitudes de apoyo frente a las 207 de enero. Supone un incremento del 69,1% en el número de solicitudes con respecto al mes anterior.

Para poder atender las solicitudes se requiere que los usuarios remitan vía correo electrónico el soporte técnico o administrativo que solicitan. Poco a poco hemos conseguido que antes de realizar cualquier apoyo escriban a incidencias.

Una vez que dicha incidencia llega a la plataforma en la que quedan registradas todas las incidencias para este departamento o para nuevas tecnologías, se procede a su resolución. Salvo casos excepcionales la resolución se realiza por orden de solicitud.





1. Incidencias relativas al gestor documental Firmadoc

Total incidencias recibidas	306	Resueltas	Pendientes
Errores de flujo o de la aplicación	284	284	0
Configuración y creación nuevos tipos de expediente	8	8	0
Creación de nuevas plantillas documentales	8	8	4
Alta, baja o modificación de usuarios	6	6	0

Las cuatro plantillas que han quedado pendientes ha sido por dificultades para contactar con usuaria peticionaria.





2. Incidencias relativas a la web municipal	32
a) Alta, baja o modificación de trámites	6
b) Creación, modificación o baja de formularios	26

3. Incidencias relacionadas con la sede electrónica	10
--	-----------

4. Incidencias relacionadas con Transparencia	0
--	----------

5. Formación

Desde Calidad se da formación sobre la aplicación Firmadoc a la plantilla municipal. La formación puede ser grupal por departamentos, grupal por el objeto de la formación o individual.

La formación la imparte el personal adscrito a Calidad, se realiza vía Teams y siempre que es posible se graba la sesión para su posterior revisión y repaso por parte de los integrantes.

Se han impartido una formación en dos sesiones durante este mes, que se detallan a continuación:

- Devolución de garantías, con Tesorería

6. Reuniones conjuntas con otras Áreas

Durante el mes de febrero se mantuvieron dos reuniones con motivo de la creación y maquetación de los formularios relativos a las Subvenciones 2022.