



## 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:

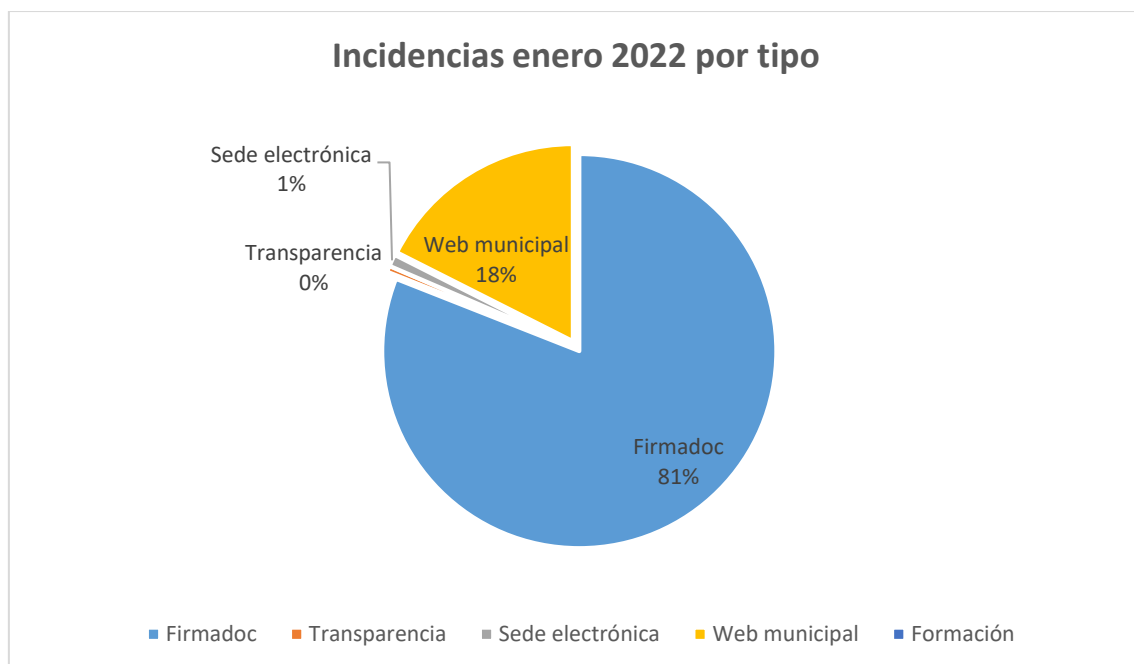
- Por un lado todo lo relacionado con el gestor documental Firmadoc
- Por otro, toda la actualización de los trámites que figuran en la web municipal. También se actualizan aquellos impresos que a día de hoy no están insertos en ningún trámite de la web y que se facilitan a los ciudadanos en formato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

### Enero 2022

Durante el mes de enero se han recibido 207 solicitudes de apoyo a través del correo electrónico.

Para poder atender las solicitudes se requiere que los usuarios remitan vía correo electrónico el soporte técnico o administrativo que solicitan.

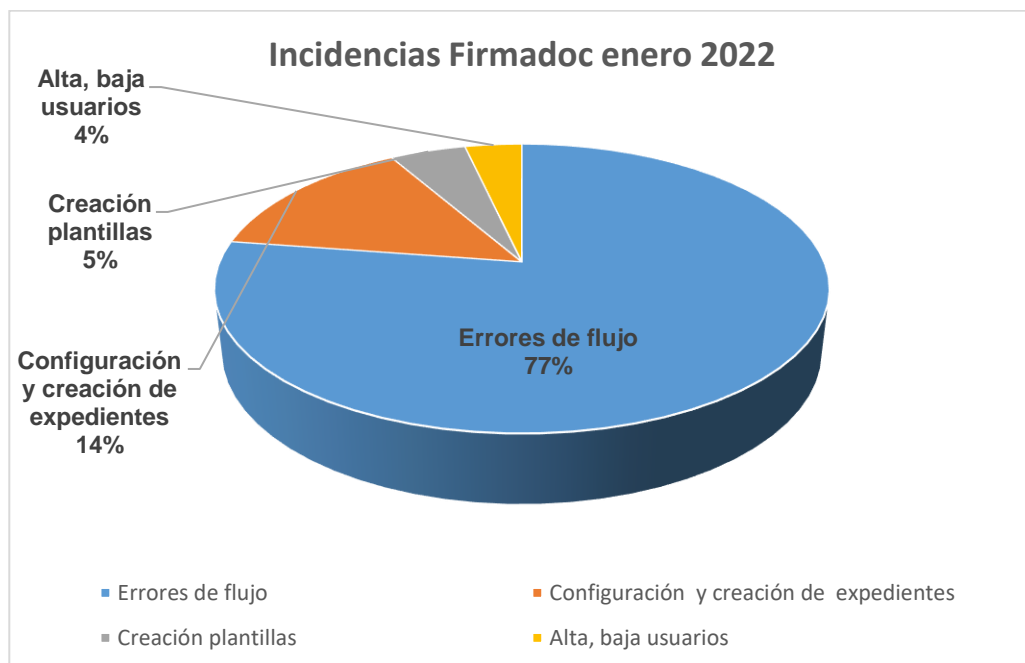
Una vez que dicha incidencia llega a la plataforma en la que quedan registradas todas las incidencias para este departamento o para nuevas tecnologías, se procede a su resolución. Salvo casos excepcionales la resolución se realiza por orden de solicitud.





### 1. Incidencias relativas al gestor documental Firmadoc

Total incidencias recibidas:	168	Resueltas	Pendientes
Errores de flujo o de la aplicación:	130		
Configuración y creación nuevos tipos de expediente:	24		
Creación de nuevas plantillas documentales:	8		
Alta, baja o modificación de usuarios:	6		



<b>2. Incidencias relativas a la web municipal</b>	<b>36</b>
Alta, baja o modificación de trámites	7
Creación, modificación o baja de formularios	29
<b>3. Incidencias relacionadas con la sede electrónica</b>	<b>2</b>
<b>4. Incidencias relacionadas con Transparencia</b>	<b>1</b>



### **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 5 formaciones durante este mes, que se detallan a continuación:

1. Expedientes electrónicos de correspondencia los días 26 y 27 de enero, dos sesiones con 54 asistentes. La duración ha sido de 1:30 horas por sesión.
2. Expedientes tarjetas vehículos discapacidad el día 27 de enero, una sesión y dos asistentes. Duración de la sesión 2 horas.
3. Expedientes fraccionamiento ejecutiva el día 20 de enero, una sesión y 5 asistentes. Duración de 1:10 horas
4. Traslado de expedientes desde Sanciones a Gestión Tributaria el día 19 de enero una sesión y 5 asistentes. Duración 1:00 hora