



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: altas, modificaciones y bajas de tipos de expedientes. Creación de plantillas. Altas, bajas y modificaciones de usuarios y sus permisos
- 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.

Abril 2022

Durante el mes de abril se han recibido 315 solicitudes de apoyo frente a las 350 del mes de marzo. Supone un descenso del 11,11% en el número de incidencias recibidas y resueltas 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	294	Resueltas	Pendientes
Errores de flujo o de la aplicación	263	263	0
Configuración y creación nuevos tipos de expediente	12	12	0
Creación de nuevas plantillas documentales	9	9	0
Alta, baja o modificación de usuarios	10	10	0

Se derivaron un total de cuatro incidencias a la empresa responsable del programa Firmadoc, fueron resueltas tres y han quedado otras tres por solucionar. Estas incidencias que se derivan son de tipo paralizantes de procesos o de errores del programa que no pueden ser solucionados desde Calidad.



2. Incidencias relativas a la web municipal	15
a) Alta, baja o modificación de trámites	1
b) Creación, modificación o baja de formularios	14
3. Incidencias relacionadas con la sede electrónica	2
4. Incidencias relacionadas con Transparencia	0
5. Formación	4

Desde Calidad se imparte 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.

Durante el mes de abril no se ha impartido formación grupal

6. Reuniones conjuntas con otras Áreas

Durante el mes de abril se mantuvieron dos reuniones con motivo de la creación de expedientes para Estadística