



Benvolguts companys i benvolgudes companyes,

El 29 de maig d'enguany vam comunicar-vos l'admissió a tràmit de l'escrit d'al·legacions que vàrem presentar en relació a l'informe de la Secretaria General de l'Administració Digital sobre el resultat de les mesures adoptades per resoldre les disfuncions i incidències detectades en la seu electrònica. En aquell escrit advertíem que el funcionament de la seu electrònica no es podia considerar acceptable perquè continuava generant molts problemes i distava d'oferir un servei normalitzat.

El Defensor del Poble ens ha comunicat la resposta de la Secretaria d'Estat de Funció Pública a l'anterior queixa, que es refereix a l'informe de la Secretaria General d'Administració Digital per informar de les millores realitzades per optimitzar el rendiment del servei. Millores que afecten a les següents aplicacions i serveis:

Registre electrònic.

Nou disseny de les consultes en la base de dades, augment dels recursos assignats al sistema i aïllament de la infraestructura que suporta l'aplicació.

Plataforma @firma.

Ampliació dels recursos destinats a la mateixa i optimització de la base de dades, instal·lació de l'aplicació en varies plataformes independents perquè el servei sigui més tolerant a caigudes i/o falles del sistema i reforç de les línies de comunicació entre els diferents mòduls de @firma.

Connexions al servidor.

Augment de les connexions simultànies permeses. Això possibilita que el sistema atengui de forma concurrent a més usuaris, fent més improbable la seva saturació.

Visualització i descàrrega de les resolucions notificades electrònicament.

Aïllament de la infraestructura que la suporta i monitorització per analitzar el seu comportament i resoldre possible falles.

A la vista de l'informe de la Secretaria General d'Administració Digital, la Secretaria d'Estat conclou que la revisió i l'optimització de totes les aplicacions i serveis implicats en la tramitació dels expedients d'Estrangeria han propiciat la millora de la prestació del servei. Així:

La Plataforma @firma ha incrementat el rendiment global del servei i ha millorat els temps de resposta a l'usuari. Ha augmentat el nombre de connexions reeixides al servidor. Ha descendit en un 66,1% el volum d'incidències en la visualització i descàrrega de les resolucions notificades electrònicament durant els mesos de gener i febrer amb respecte a les detectades en novembre i desembre de 2017; sense tenir constància de reclamacions per impossibilitat d'accés a notificacions en el termini de deu dies. La plataforma ADAE també ha reduït en un 52,6% les incidències durant els mesos de gener i febrer de 2018 respecte els mesos de novembre i desembre de 2017. En aquest període també la plataforma MERCURIO ha rebaixat el volum d'incidències en un 44,2%.

Tanmateix, la Secretaria d'Estat considera essencial la col·laboració dels usuaris qualificats en l'eficax detecció de les falles que puguin produir-se, raó per la qual encareix la necessitat de que els usuaris de l'ICAB documentin detalladament, a través del canal establert per la Secretaria General d'Administració Digital, les disfuncions que es detectin en l'ús de l'aplicació, amb la finalitat de poder esmenar els possibles problemes que es produeixin.

Comissió d'Estrangeria.