



Apreciados compañeros y compañeras,

El 29 de mayo del año en curso os comunicamos la admisión a trámite del escrito de alegaciones que presentamos en relación al informe de la Secretaría General de la Administración Digital sobre el resultado de las medidas adoptadas para resolver las disfunciones e incidencias detectadas en la sede electrónica. En aquél escrito advertíamos que el funcionamiento de la sede electrónica no se podía considerar aceptable porque continuaba generando muchos problemas y distaba de ofrecer un servicio normalizado.

El Defensor del Pueblo nos ha comunicado la respuesta de la Secretaría de Estado de Función Pública a la anterior queja, que se refiere al informe de la Secretaría General de Administración Digital para informar de las mejoras realizadas para optimizar el rendimiento del servicio. Mejoras que afectan a las siguientes aplicaciones y servicios:

**Registro electrónico.**

Rediseño de las consultas en la base de datos, aumento de los recursos asignados al sistema y aislamiento de la infraestructura que soporta la aplicación.

**Plataforma @firma.**

Ampliación de los recursos destinados a la misma y optimización de la base de datos, instalación de la aplicación en varias plataformas independientes para que el servicio sea más tolerante a caídas y/o fallos del sistema y refuerzo de las líneas de comunicación entre los diferentes módulos de @firma.

**Conexiones al servidor.**

Aumento de las conexiones simultáneas permitidas. Esto posibilita que el sistema atienda de forma concurrente a más de un usuario, haciendo más improbable su saturación.

**Visualización y descarga de las resoluciones notificadas electrónicamente.**

Aislamiento de la infraestructura que la soporta y monitorización para analizar su comportamiento y resolver posibles fallos.

A la vista del informe de la Secretaria General de Administración Digital, la Secretaría de Estado concluye que la revisión y la optimización de todas las aplicaciones y servicios implicados en la tramitación de los expedientes de extranjería han propiciado la mejora de la prestación del servicio. Así:

La Plataforma @firma ha incrementado el rendimiento global del servicio y ha mejorado el tiempo de respuesta al usuario. Ha aumentado el número de conexiones exitosas al servidor. Ha descendido en un 66,1 % el volumen de incidencias en la visualización y descarga de las resoluciones notificadas electrónicamente durante los meses de enero y febrero con respecto a las detectadas en noviembre y diciembre de 2017; sin tener constancia de reclamaciones por imposibilidad de acceso a notificaciones en el plazo de diez días. La plataforma ADAE también ha reducido en un 52,6% las incidencias durante los meses de enero y febrero de 2018 respecto los meses de noviembre y diciembre de 2017. En este período también la plataforma MERCURIO ha rebajado el volumen de incidencias en un 44,2%

Sin embargo, la Secretaria de Estado considera esencial la colaboración de los usuarios cualificados en la eficaz detección de los fallos que puedan producirse, por lo que encarece la necesidad de que los usuarios del ICAB documenten detalladamente, a través del canal establecido por la Secretaría General de Administración Digital, las disfunciones que se detecten en el uso de la aplicación, con la finalidad de poder subsanar los posibles problemas que se produzcan.

**Comisión de Extranjería.**