

DENUNCIA
Código expediente: D 1050/20
Origen de la actuación:
Denuncia sobre mal funcionamiento del servicio de atención a usuarios de la aplicación E-SMAC
Objeto de la actuación:
Estudio de la denuncia y contacto con la Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
Naturaleza de la actuación:
Estudio y archivo
Fecha de comunicación a la persona denunciante:
14 de septiembre de 2020
Resultados de la actuación:
<p>Se solicitó informe a la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DGTIC), sobre el procedimiento de atención a usuarios de la aplicación E-SMAC en general, y sobre esta incidencia en particular. En el informe emitido, se indicó que tras realizar un análisis del caso notificado, revisando los procedimientos definidos para este tipo de incidentes y la actuación del personal que había intervenido, se había determinado como causa de la incidencia el alto volumen de demanda soportado por el Centro de Atención a Usuarios (CAU-TIC) de la Generalitat, lo que había provocado un retraso en el seguimiento de las incidencias.</p> <p>A raíz de la denuncia presentada, se han realizado cambios en la organización interna del CAU-TIC, dedicando a un agente a realizar el seguimiento de los incidentes.</p> <p>En consecuencia, y de conformidad con el apartado 2 del Protocolo por el que se establecen criterios relativos a la iniciación y tramitación de procesos de investigación desarrollados por la inspección general de servicios, a instancia de denuncia o por petición razonada de otros órganos, aprobado por Acuerdo del Consell de 6 de noviembre de 2015 (DOGV 7660 de 18.11.15), se da por finalizada la actuación de esta inspección y se procede al archivo de la denuncia.</p>