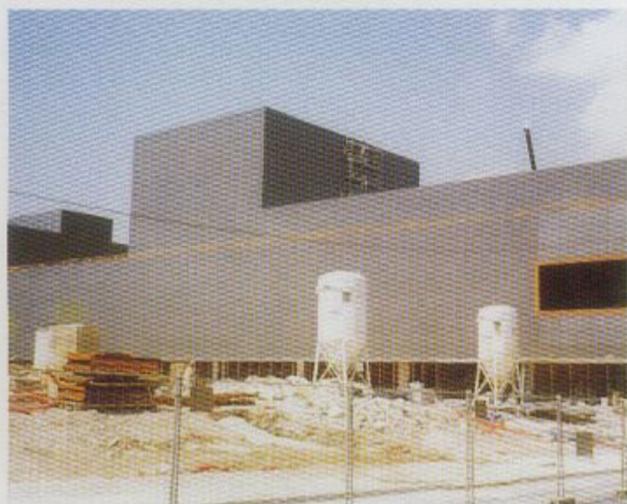


**Fernando Velázquez Curbelo**

*Jefe de Servicio de Patrimonio y Contratación de la Consejería de Economía y Hacienda de la Comunidad Autónoma de Canarias*

# El uso de medios informáticos y telemáticos en los procedimientos de la contratación pública



**P**ocas normas del Derecho Administrativo español son tan ilustrativas de la voluntad del legislador de marcar directrices de actuación que, sin imponer preceptos de inmediato y directo cumplimiento, supongan un revulsivo tan profundo y trascendente para el ordenamiento jurídico vigente en materia de procedimiento administrativo, como el artículo 45 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (LRJAPPAC).

Y quizás también, pocas directrices legislativas de nuestro Ordenamiento jurídico, sin haber impuesto un periodo expreso de tiempo para la plena entrada en vigor de su eficacia vinculante, están teniendo tal grado creciente de aplicación y presencia subyacente en los procedimientos de actuación de las Administraciones públicas españolas, como el que se está produciendo en los últimos tiempos respecto al uso de nuevos instrumentos informáticos y telemáticos, impulsado por la propia presión de la evolución de la realidad social en que la Administración se ha de mover.

Más que un grado creciente de aplicación, quizás sería más exacto hablar de un “grado creciente de preocupación” por contar con tales medios o nuevos instrumentos, y, especialmente, preocupación por habilitar los cauces adecuados para posibilitar su implantación y su engarce en el entramado de normas y cautelas que establecen el necesario rigor y las imprescindibles formalidades de los procedimientos administrativos públicos.

Por otra parte, la mera existencia en el mercado de productos informáticos o medios telemáticos, no resuelve por sí sola, dada su diversidad, el problema de decidir entre las múltiples alternativas que en la realidad práctica se pueden presentar respecto a su mejor adecuación y a la obtención de la mayor eficiencia, en relación con las peculiaridades y complejidad de cada

procedimiento y las características de organización interna de cada Administración.

Ciñéndonos al ámbito de los procedimientos de la contratación pública objeto de este artículo, nos encontramos además con un campo de las Administraciones públicas en el que se constata una evidente paradoja: siendo el sector de actividad pública que más se relaciona con el ámbito de la realidad socioeconómica privada en la que el uso de las nuevas tecnologías se ha implantado con mayor rapidez y extensión (en la actividad empresarial privada está teniendo un auge creciente el comercio electrónico), sin embargo es donde menos se ha avanzado en la implantación de medios informáticos y telemáticos como instrumentos integrados en los procedimientos administrativos públicos.

Partiendo de la evolución normativa habida desde la citada Ley 30/1992 hasta el presente, veamos cuáles hayan podido ser las causas determinantes de este retraso en la implantación de estas nuevas herramientas de gestión de los procedimientos de contratación pública, para, en definitiva, llegar a una conclusión que, quizás, pueda servir de propuesta de solución idónea para utilizar las nuevas tecnologías, de forma eficiente y adecuada, en dicha gestión.

## 1. Marco jurídico y realidad social

Cuando el legislador de 1992, a través de la LRJAPPAC, quiso marcar el comienzo de un proceso reformador impulsado por el objetivo de modernizar, simplificar y agilizar los procedimientos de las Administraciones públicas, y, dentro de ese afán, puso especial énfasis en *impulsar el empleo y aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos, para el desarrollo de su actividad* (art. 45.1), en realidad no hizo otra cosa que reflejar la necesidad de que las Administraciones públicas adaptasen sus procedimientos de actuación a la realidad de los usos sociales que ya se estaban generalizando en la época, tal y como asimismo se reconoce en el apartado 2 del mismo artículo 45: *“los ciudadanos podrán relacionarse con ellas para ejercer sus derechos a través de técnicas y medios electrónicos, informáticos o telemáticos”*.

Es más, los propios principios generales del Derecho, tanto los que imperan en el ámbito genérico del procedimiento administrativo común, como los que han de regir los procedimientos específicos de la contratación pública, obligarían por sí mismos al gestor público a utilizar nuevas tecnologías y nuevos instrumentos de trabajo que, al tiempo de redundar en la

obtención de una mayor eficacia, celeridad y economía de medios en la tramitación de los procedimientos, persigan una mayor transparencia, libre concurrencia e igualdad de oportunidades a la hora de adjudicar los contratos públicos.

No obstante, resulta inevitable que este proceso de incorporación de nuevas tecnologías a la realidad cotidiana de la actuación de las Administraciones públicas se lleve a cabo desde la ineludible prudencia a la que obliga la diversidad de Administraciones implicadas, y la gran disparidad de recursos con que cuenta cada una de ellas. De ahí el realismo práctico de los preceptos de la LRJAPPAC dedicados a tal fin, en los que, definido el objetivo de modernizar los procedimientos, su contenido obligacional se limitó a marcar una doble directriz:

- a) Habilitar medios técnicos (sistemas informáticos y telemáticos) que garanticen la integridad de los procedimientos y la identificación de los distintos agentes que en ellos intervienen, así como la autenticidad, integridad y recepción de los documentos que en ellos se generan (último inciso del apartado 2 y apartados 3 y 5 del artículo 45 de la LRJAPPAC).
- b) Una vez habilitados los nuevos medios técnicos, adaptar los procedimientos administrativos a su uso, y aprobar, expresa y públicamente, los programas y aplicaciones electrónicos resultantes (artículo 45.4 LRJAPPAC).

El cumplimiento y ejecución de tales directrices necesitaban de un complemento previo, estrictamente necesario, que realmente tardó en habilitarse, tanto en el ámbito comunitario europeo como en el ámbito estatal español: la regulación del uso de la firma electrónica, que permitiese el reconocimiento de su eficacia jurídica. Tal regulación se llevó a efecto mediante la Directiva 99/93/CE y, en el ámbito español, mediante el Real Decreto-Ley 14/1999, de 17 de septiembre.

Sentadas las anteriores directrices en el sistema normativo del procedimiento administrativo común, su incorporación al ámbito normativo específico de los procedimientos de la contratación pública han sufrido, como antes he dicho, un notable retraso. Ni la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas en 1995, ni las sucesivas modificaciones introducidas en la misma en los años posteriores, que culminaron con la sustancial reforma llevada a cabo por la Ley 53/1999, dando lugar al Texto Refundido del año 2000, llegaron a tocar, ni siquiera tangencialmente, aspectos relacionados con la utilización de medios

## El uso de medios informáticos y telemáticos en los procedimientos de la contratación pública

informáticos y telemáticos en los procedimientos de contratación pública (bien es verdad que, como antes he dicho, en tales fechas se carecía aún de la normativa sobre firma electrónica).

Hay que esperar a la entrada en vigor del Reglamento General de la Ley de Contratos (RG) en 2002, para que el gestor de la contratación pública encuentre normas expresas directamente relacionadas con la utilización de tecnologías de generación y transmisión telemática de documentos en los procedimientos de la contratación pública, normas que ya contaban con la previa regulación del uso de la firma electrónica y de la prestación de los servicios de certificación a través del Real Decreto-Ley 14/1999.

No obstante, en esta materia el RG utiliza una curiosa técnica normativa que, a mi juicio, si bien en una primera lectura puede resultar sorprendente, en una consideración posterior, más reposada, es de agradecer. En realidad el RG se plantea la introducción de las nuevas tecnologías en los procedimientos de contratación pública desde dos supuestos:

- a) Utilizando el procedimiento tradicional actualmente vigente: el RG faculta a los órganos de contratación a decidir sobre la utilización de medios informáticos y telemáticos si así se autoriza expresamente en los pliegos de cláusulas administrativas particulares, *cuando se disponga de los medios técnicos adecuados* (art. 80.2 RG).
- b) Anunciando la posibilidad de una futura implantación de procedimientos que permitan *hacer efectiva la contratación mediante empleo de medios electrónicos* (disposición adicional 10ª RG).

Como antes apuntaba, la primera reacción crítica que se experimenta ante la aparente "abstención" del RG a la hora de regular esta materia, desaparece y se transforma en una agradecida comprensión, cuando se cae en la cuenta de que el autor de la norma reglamentaria, con una visión totalmente práctica, está confiriendo a los pliegos de cláusulas la condición de instrumento de aplicación directa del mandato de la LRJAPPAC, pues será el órgano de contratación el más indicado para poder constatar, a través del pliego, el momento a partir del cual cuenta con medios técnicos adecuados para garantizar la identificación de los distintos agentes que intervienen en los procedimientos, la autenticidad, integridad y recepción de los documentos que en ellos se generan, así como que se

han adaptados los procedimientos y se han aprobado los programas y aplicaciones electrónicos resultantes, tal y como dispone el texto legal citado.

No ha de olvidarse, por otra parte, que cuando se publica el RG, y aún en la actualidad, está en pleno proceso de elaboración la nueva Directiva europea sobre contratos públicos, parte de cuyo contenido sustancial va a estar referido a regular la contratación utilizando medios electrónicos, lo que explica que la disposición adicional 10ª del RG se limite a anunciar una futura regulación de ésta, eludiendo, por razones obvias, anticiparse a regular una materia que posteriormente va a estar sujeta a una futura norma aún en elaboración.

## 2. Situación actual

Contando con el marco jurídico expuesto, y encontrándonos en el transcurso del año 2003, es decir, superados los diez años desde que la LRJAPPAC estableciera las directrices que marcaron el punto de partida para la utilización generalizada de instrumentos informáticos y telemáticos en los procedimientos administrativos, y contando con la autorización del RG para llevar a la práctica de forma inmediata su puesta en uso, el gestor de la contratación pública se ha de preocupar por hacer un balance de lo que se haya podido avanzar en el cumplimiento del mandato legal, constatando la efectividad y culminación de las experiencias puestas en práctica, sus posibilidades de desarrollo y mejora, y, especialmente, analizando si su utilización se está realizando de la forma más rentable y eficiente posible.

Es evidente que el mercado de productos informáticos y medios telemáticos ofrece actualmente a las Administraciones públicas una amplia gama de ofertas que permitirían introducir en los procedimientos administrativos, de forma inmediata, instrumentos de gestión documental en formato digital, transmisión telemática de datos y documentos, así como la comunicación e información a través de correo electrónico e Internet. Por otra parte, se cuenta ya con un sistema normativo regulador del uso de la firma electrónica, entidades prestadoras del servicio de certificación necesario para su validez, y un fácil acceso a la tecnología adecuada para dar cumplimiento a su correcta utilización, garantizando la identificación, autenticidad, integridad y recepción de los documentos gene-

rados electrónicamente y emitidos con firma digital, tal y como exige la LRJAPPAC.

En esta línea, podrán ser numerosos los ejemplos de Administraciones públicas que utilizan bases de datos y sistemas de gestión documental que facilitan a sus propios gestores y órganos de decisión el conocimiento y la información de la situación en que se encuentran sus expedientes de contratación, al tiempo que agilizan la generación de los documentos que lo integran. Más numerosos, incluso, serán los casos de Administraciones públicas que ya cuentan con portales de acceso y páginas web en Internet, como medio de información, difusión y comunicación con los ciudadanos. Y empieza ya a extenderse, asimismo, el uso de la firma digital en determinados trámites de algunos procedimientos administrativos.

Pero analizando el conjunto de estas experiencias en el ámbito de la contratación pública, se comprueba que, habitualmente, se trata una utilización parcial de medios, muchas veces de forma aislada e inconexa, sin que realmente se haya llegado a diseñar un sistema integrador de medios informáticos y telemáticos que, con una visión global de todos los aspectos que intervienen en un procedimiento, desde su inicio hasta su conclusión, permita rentabilizar al máximo la totalidad de las prestaciones que tales medios nos proporcionarían si todo el procedimiento, en todas sus fases, trámites y documentos, se estructurase teniendo como soporte dichos instrumentos, e implicando en su utilización a todos los agentes que intervienen en el mismo.

Siendo esta la conclusión a la que, en términos generales, podemos llegar respecto a la situación en la que se encuentran las Administraciones públicas respecto a la incorporación de medios informáticos y telemáticos en la gestión de sus procedimientos de contratación, parece obvio que deberíamos buscar la causa de tal situación y la manera de superarla.

Por un lado, es indiscutible la complejidad normativa que rige los procedimientos de la contratación pública, tanto en cuanto a lo abrupto del procedimiento resultante, como en lo que se refiere al propio contenido de las normas, de formulación muchas veces compleja y no siempre unívoca y acertada, desde el punto de vista de la técnica normativa. Ello provoca que, con relativa frecuencia, los órganos de contratación y los gestores de la contratación pública se vean obligados a interpretar determinados aspectos normativos no claros, o bien resolver, siguiendo su particular criterio, cuestiones que, surgiendo de forma muy diversa en la realidad cotidiana de los procedi-

mientos de contratación, no cuentan con norma concreta de expresa y adecuada aplicación.

Más frecuente aún resulta encontrar gran diversidad de prácticas y hábitos distintos en la gestión de un mismo trámite o fase del procedimiento, según el Servicio o Unidad de gestión de contratación de que se trate, no sólo en supuestos de distintas Administraciones, sino incluso tratándose de Servicios dependientes de un mismo Departamento administrativo. Y no digamos nada de la gran disparidad que encontraríamos si descendiéramos al detalle del contenido y diversidad de los documentos que se generan en los distintos Servicios de contratación para dar forma y soporte a actos o trámites que debieran tener el mismo contenido y los mismos efectos, con independencia de la unidad administrativa que los genere.

Si a esta contrastada realidad, añadimos la evidencia de que en los procedimientos de contratación intervienen un número muy diverso de agentes internos de la propia Administración (el que promueve la necesidad del contrato, el que gestiona el procedimiento de contratación, el órgano de contratación, el Servicio Jurídico, la Intervención, el Boletín Oficial, servicios técnicos, etc.), muchos de ellos dependientes, orgánica y funcionalmente, de órganos administrativos distintos, la consecuencia evidente de todo este conjunto de circunstancias es que resulta notablemente complicado llegar a la conclusión de cuál deba de ser el conocimiento, único y correcto, que la organización de que se trate haya de tener de todas las facetas y aspectos que integran los procedimientos de contratación.

Y, precisamente, ese conocimiento corporativo único o puesta en común, tan difícil de obtener por las razones expuestas, es la clave indispensable para poder poner en marcha instrumentos de gestión que, incorporando medios informáticos y telemáticos de utilización uniforme y generalizada por todos los agentes que intervienen en un mismo procedimiento, permitan obtener una gestión de procedimientos más correcta y homogénea, más ágil y más eficaz.

Y por último, no nos olvidemos de esos otros agentes que intervienen de forma sustancial e indispensable en los procedimientos de contratación, los externos a la propia Administración, es decir, los licitadores y contratistas. Todo este cúmulo de factores de complejidad enumerados, inciden negativamente, de forma directa, en acentuar otro de los problemas habituales en la gestión de los procedimientos de contratación pública: el desconocimiento, desinformación y

## El uso de medios informáticos y telemáticos en los procedimientos de la contratación pública

aislamiento de los licitadores y contratistas respecto a ese mundo en el que, en términos generales, se sienten totalmente extraños: el procedimiento administrativo.

### 3. Hacia una solución adecuada

A lo largo de los años 1998 y 1999, el Ministerio de Administraciones Públicas, a través del Consejo Superior de Informática, puso en marcha el proyecto "SILICE" ("Sistema de Información para la Licitación y Contratación Electrónica"), teniendo como objetivo introducir el uso de medios electrónicos, informáticos y telemáticos en los procedimientos de contratación de las Administraciones públicas.

Con tal finalidad, se elaboró un estudio de viabilidad a raíz del cual se llevó a cabo, con la intervención del Ministerio de Medio Ambiente y la contratación de una consultora externa, el diseño de un prototipo de procedimiento electrónico de contratación, sustentado en una aplicación informática sujeta a licencia comercial, a la que se denominó "PLYCA" ("Proyecto para la licitación y contratación administrativa").

Posteriormente, en el año 2001, el MAP suscribe un convenio con la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias (Viceconsejería de Desarrollo Industrial e Innovación Tecnológica), teniendo como objetivo desarrollar el prototipo SILICE, partiendo del resultado inicial obtenido con la aplicación PLYCA.

En cumplimiento de dicho convenio, la Administración de la C.A.C. constituye un grupo de trabajo interdepartamental, integrado por representantes de las Consejerías y organismos más representativos en materia de contratación administrativa, asistidos por los técnicos informáticos de la empresa diseñadora del primer producto PLYCA, con la finalidad de establecer los parámetros y requerimientos que se considerasen adecuados para el desarrollo del prototipo, así como realizar, de forma exhaustiva, el análisis funcional que resultase necesario para tales requerimientos.

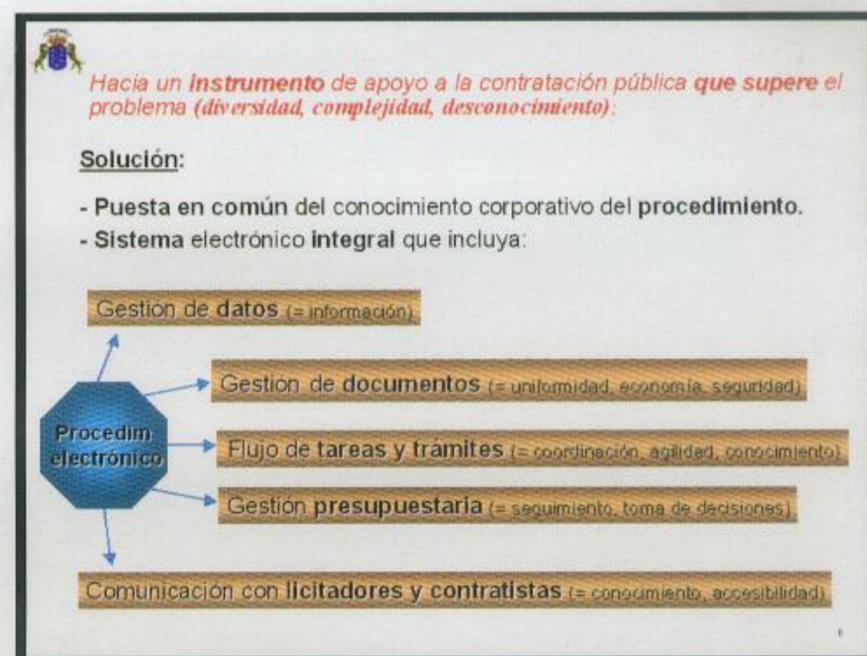
Tras seis meses de labor continuada, el grupo de trabajo realizó la puesta en común de todos los procedimientos administrativos de la contratación administrativa, consiguiendo así el conocimiento corporativo único que permite superar la sustancial dificultad inicial, antes comentada, que obstaculizaba la utilización

de medios informáticos y telemáticos de manera uniforme, común y generalizada, por todos los agentes que intervienen en un mismo procedimiento.

Por otra parte, la propia puesta en común de los procedimientos, proporcionó por sí misma al grupo de trabajo la definición de los requerimientos básicos necesarios para obtener la más eficiente utilización de los medios informáticos y telemáticos, y para superar los problemas de la diversidad, complejidad, descoordinación y desconocimiento, antes apuntados.

La conclusión respecto a tales requerimientos se puede resumir diciendo que, la utilización más eficiente de medios informáticos y telemáticos en los procedimientos de contratación pública, se obtiene elaborando un sistema integral de gestión electrónica que, implicando y comunicando a todos los agentes que intervienen en el procedimiento, contenga la definición de todos los trámites, documentos y tareas que lo integran, y actúe de motor del flujo de éstas entre los agentes que intervienen en cada fase.

Su expresión gráfica se refleja en el siguiente cuadro:

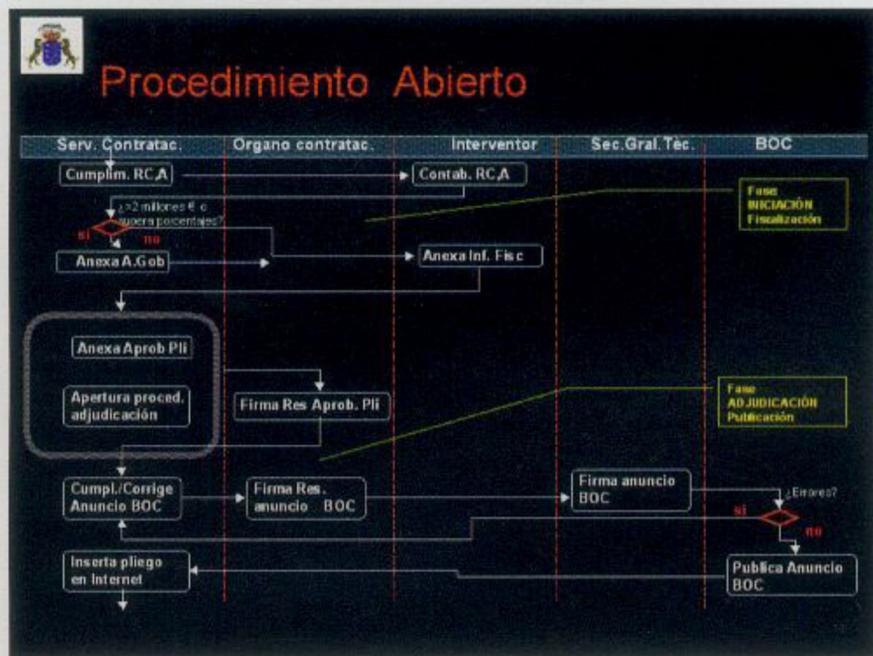


De esta forma, la uniformidad y coordinación que proporcionan la gestión documental y el motor de flujo de tareas del sistema electrónico integral permiten superar el problema de la diversidad y descoordinación.

Asimismo, la agilidad y el conocimiento generalizado y compartido que proporciona el motor de flujo de tareas, y la accesibilidad de los licitadores al procedimiento, a través del portal de comunicación con que cuenta el sistema, disminuyen notablemente las dificultades derivadas de la complejidad del procedimiento.

Y, de igual manera, la información proporcionada por el seguimiento de la gestión de datos y de la gestión presupuestaria que realiza el sistema, y el conocimiento compartido que facilita el motor de flujo de tareas y la comunicación con los licitadores, contribuyen a superar el problema del desconocimiento que, en muchos aspectos, afecta actualmente, tanto a los agentes internos de la propia Administración, como, especialmente a los agentes externos: licitadores y contratistas.

Por otra parte, una aproximación del resultado del trabajo de la puesta en común del conocimiento corporativo único de los procedimientos, así como de la implicación de todos los agentes que en ellos intervienen y del mecanismo funcional del motor de flujo de tareas, se refleja igualmente de forma gráfica en el siguiente cuadro, en el que de forma simplificada, y tan sólo a modo meramente ilustrativo, se contienen algunos de los trámites y tareas que integran las fases de iniciación y publicación de un procedimiento de contratación pública, así como la secuencia del flujo y conexión que se produce entre los distintos agentes que en ellas intervienen:



Realizado este trabajo inicial y fijados los requerimientos básicos indicados, se lleva a cabo el proceso de su implementación en una aplicación informática y su puesta a punto para poder ser utilizada en el ámbito de la organización de la Administración de que se trata.

Para ello, si representamos como un escenario el ámbito donde el procedimiento electrónico de contratación se va a utilizar, tal escenario estaría conformado por una base, que es la propia Organización que lo va a utilizar; un telón lateral, que no viene dado por la situación del mercado de productos tecnológicos en el momento de que se trate, y un telón de fondo deli-

mitado por el conocimiento corporativo único de los procedimientos administrativos que rigen la contratación de la Administración en la que el procedimiento electrónico se va a implantar.

Dentro de este escenario, una vez completada la puesta en común del análisis funcional de los distintos procedimientos de contratación pública (abierto, restringido, negociado, incidencias, contratos menores...), será indispensable realizar los trabajos técnicos de adaptación que resulten necesarios para que la nueva aplicación de contratación se pueda "entender" o "dialogar" con las aplicaciones ya pudieran estar en uso en el ámbito de la Organización y tuvieran implicaciones con los procedimientos de contratación administrativa (contabilidad, registro de contratos, registro de licitadores, registro de empresas clasificadas, inventario..., aplicaciones que en la Comunidad Autónoma de Canarias están integradas en un sistema informático único: PICCAC), así como con las aplicaciones que, siendo externas al ámbito estricto de los órganos de contratación, guarden relación con alguno de los trámites del procedimiento de contratación (Boletines Oficiales, Registros de entradas y salidas de documentos, etc.).

Asimismo, se considera requerimiento indispensable para el nuevo sistema de gestión electrónica de los procedimientos de contratación, contar con un instrumento de formación y asistencia para los usuarios, que, de forma inmediata (mediante Intranet "on line"), permita a éstos solucionar los problemas que se le puedan plantear, tanto en la fase inicial de familiarización con su uso, como en la gestión diaria posterior.

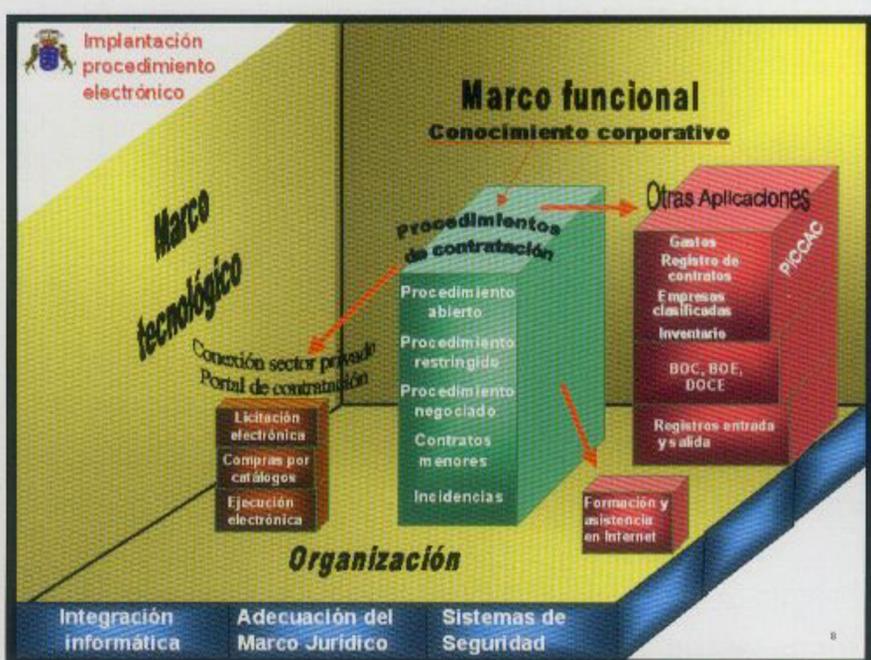
Habilitadas todas las funcionalidades descritas, la Organización podría ya gestionar sus procedimientos internos de contratación administrativa utilizando los nuevos medios informáticos y telemáticos. Pero el sistema habilitado estaría incompleto si no le aportamos el último de los requerimientos básicos exigibles para que realmente pueda tener el calificativo de sistema integral de gestión electrónica de contratación pública: la accesibilidad desde el exterior, permitiendo la comunicación con los licitadores y contratistas y su participación como agentes intervinientes en el procedimiento. Para ello, la Organización deberá habilitar un "portal de contratación" en Internet, a través del cual se habilitará la posibilidad de llevar a cabo la presentación de ofertas y documentación (licitación electrónica), el envío de facturas, solicitudes de inscripción en los Registros de licitadores y de empresas clasificadas y emisión de los correspondientes certifi-

## El uso de medios informáticos y telemáticos en los procedimientos de la contratación pública

cados, compras por catálogo de bienes declarados tipo, información sobre los procedimientos de licitación y acceso a información de los expedientes por parte de quienes tengan la condición de interesados en los mismos, etc.

Por último, montado ya íntegramente el “escenario”, solo restaría reforzar los pilares que sustentan su base: adecuar las normas de procedimiento al uso de los nuevos medios informáticos y telemáticos; asegurar, desde el punto de vista técnico, la compatibilidad e integración de los distintos sistemas informáticos utilizados por la Organización; y montar un completo sistema de seguridad, que garantice la total integridad y protección del sistema, y la correcta identificación y asignación de perfiles funcionales y de acceso de los usuarios.

El siguiente cuadro es una representación gráfica de lo que acabo de exponer:



No está de más, por otra parte, hacer una breve referencia, a determinados aspectos a tener en cuenta en el proceso de implantación y expansión del nuevo sistema integral de gestión electrónica a la totalidad de la Organización.

Tanto la prudencia como la experiencia, aconsejan una primera implantación limitada al ámbito de una unidad o Servicio de contratación que, desarrollando una gestión suficientemente representativa de la contratación administrativa de la Organización, tenga, no obstante, una dotación reducida de medios humanos, que facilite la implicación de sus miembros en el proyecto de implantación del nuevo procedimiento electrónico de contratación, así como un ámbito de actuación lo suficientemente restringido como para facili-

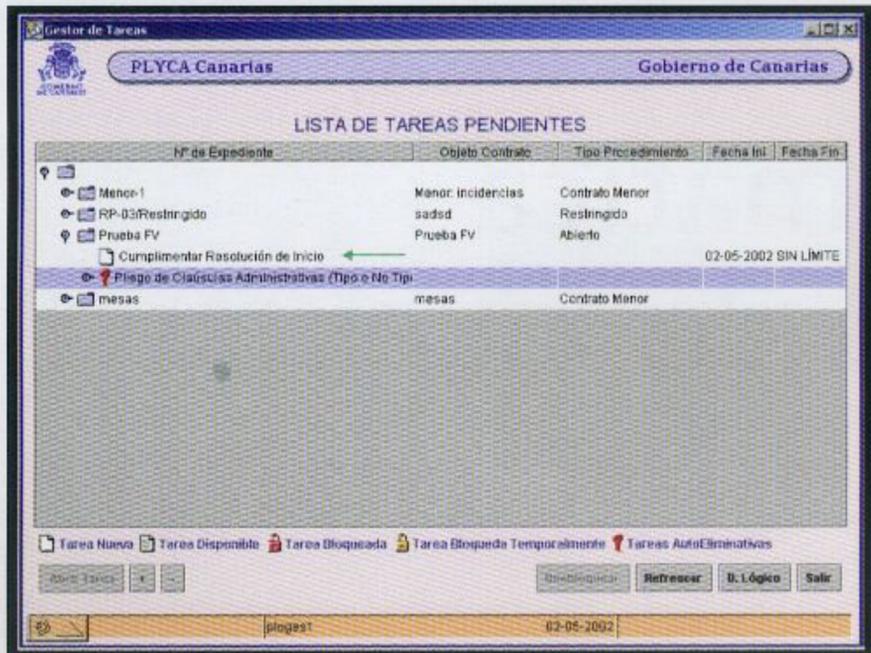
tar el seguimiento de las incidencias que puedan surgir durante su puesta en marcha y la detección de los defectos a subsanar y las mejoras a introducir antes de su extensión generalizada al resto de la Organización.

Una vez comprobado el correcto funcionamiento del nuevo procedimiento electrónico de gestión en la unidad piloto, subsanadas las deficiencias que se hayan podido detectar, e introducidas las mejoras o adecuaciones que se consideren convenientes tras la primera experiencia de su puesto en funcionamiento, habrá llegado el momento de su implantación generalizada al resto de los órganos de contratación que integran la Organización, teniendo siempre en cuenta, no obstante, los siguientes aspectos:

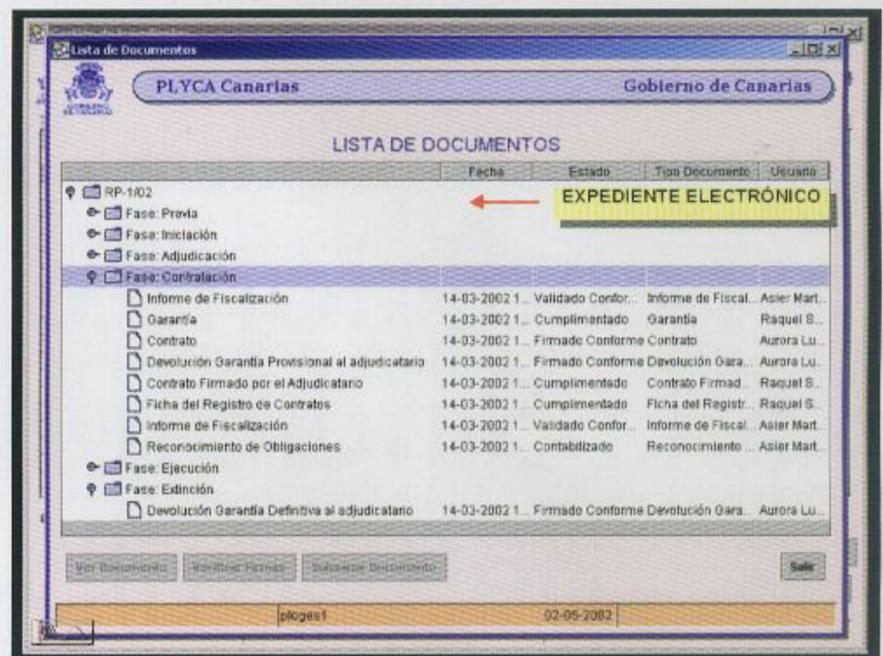
- En cumplimiento de lo preceptuado en el artículo 45 de la LRJAPPAC, se ha de aprobar el sistema informático que da soporte al procedimiento electrónico de contratación (en la Comunidad Autónoma de Canarias, tal aprobación se ha llevado a efecto mediante Orden de 23 de junio de 2003, BOC de 16 de julio).
- La implantación en cada nueva unidad requerirá de un trabajo previo de definición exhaustiva de los roles y perfiles funcionales y de accesibilidad al sistema de los nuevos usuarios.
- Se ha de garantizar la accesibilidad de los nuevos usuarios al sistema de ayuda “on line” para su formación inicial y para la resolución de los problemas e incidencias que puedan surgir en la gestión cotidiana posterior.
- La Organización deberá contar con un órgano, unipersonal o colegiado, que, de forma centralizada, lleve a cabo, con criterios homogéneos y de aplicación generalizada, las modificaciones, actualizaciones y mejoras que sea necesario introducir en el sistema tras su inicial puesta en marcha.
- Tras su implantación inicial, el sistema deberá contar con los medios adecuados, propios o externos, para garantizar la asistencia técnica que permita llevar a cabo su mantenimiento y desarrollo posterior.

Para concluir, en las siguientes páginas destaco, mediante reproducción gráfica de determinadas pantallas, algunos de los aspectos funcionales más relevantes del sistema informático “PLYCA” finalmente resultante, reflejo práctico del afán integrador y de los requerimientos de gestión con que ha sido diseñado:

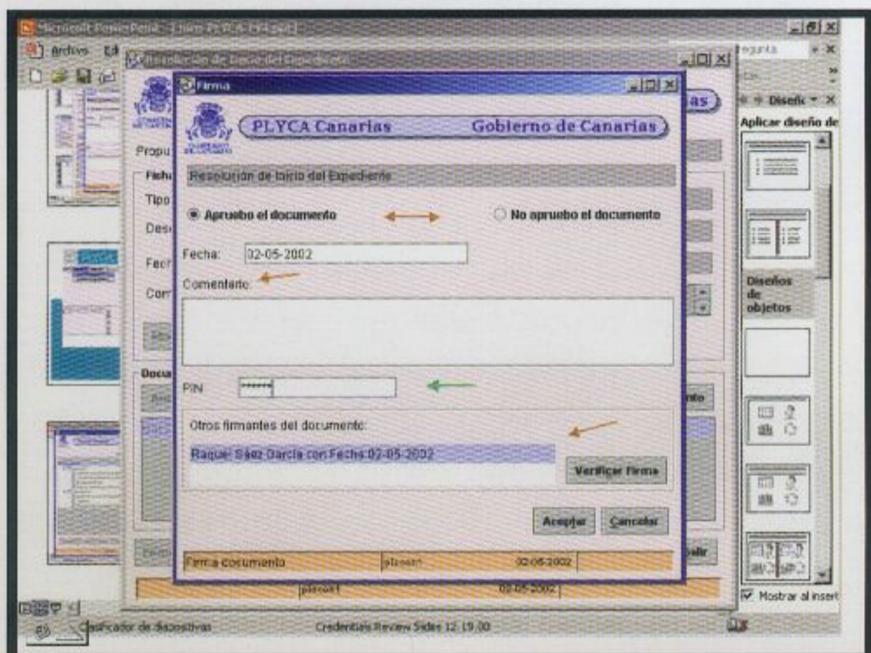
- **Gestión de datos y flujo de tareas:** muestra en pantalla expedientes en trámite (carpetas cerradas en la imagen) y tareas pendientes en un expediente (carpeta abierta en la imagen):



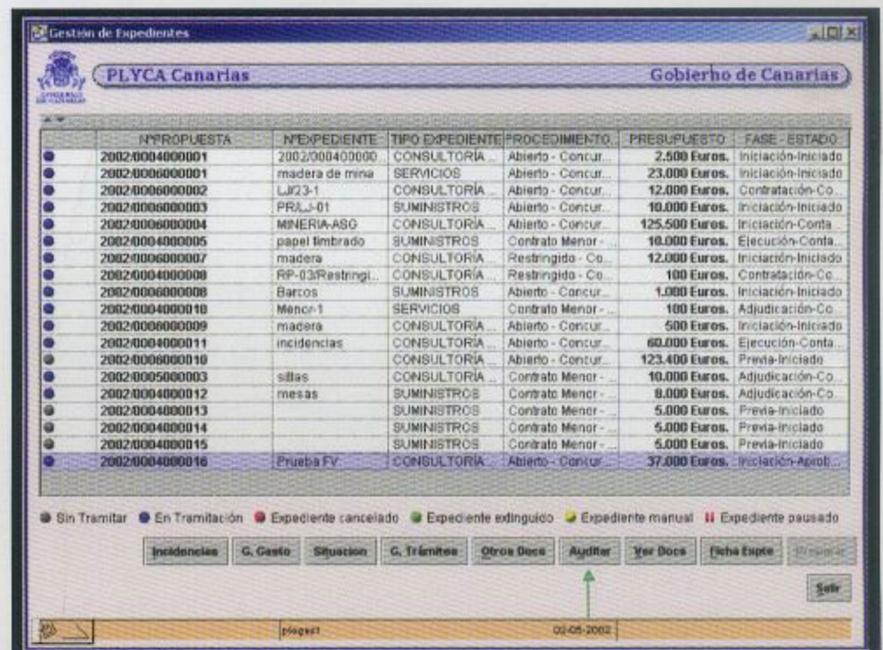
- **Gestión documental:** información y acceso inmediato en pantalla a los documentos que integran en el expediente:



- **Firma electrónica:**



- **Seguimiento de expedientes:** muestra en pantalla relación de todos los expedientes del Servicio tramitador, y permite comprobar todos los trámites y tareas realizadas, autor de la tarea, tiempo que se tardó en despacharla, tiempo total que se está tardando en la tramitación y próximas tareas a realizar:



- **Gestión del gasto:**

