

**Título: “Análisis de Componentes Críticos pre y post digitalización del proceso de contrataciones en UOC CRUC IUA de la FAA”**

**Autoras:**

* Lic. Verónica Flores - Facultad de Ciencias de la Administración - CRUC IUA - UNDEF - vflores@iua.edu.ar
* Mgtr. Mariana Giovanardi - Facultad de Ciencias de la Administración - CRUC IUA - UNDEF - mgiovanardi@iua.edu.ar
* Lic. Silvia Huanchicay - Facultad de Ciencias de la Administración - CRUC IUA - UNDEF - shuanchicay@iua.edu.ar

**Palabras clave:** Análisis de procesos administrativos, transformación digital, gestión documental.

**Resumen**

El análisis de los procesos administrativos facilita la mejora continua y asegura que los resultados sean eficientes y eficaces. El proceso de contratación que lleva a cabo la UOC del CRUC IUA presenta ciertas características que han podido “eficientizarse” a través de la transformación digital que se planteó a nivel nacional con el decreto 434/2016 y en particular con la ley 1023/2001 y decreto 1030/2016.

Es importante destacar que la transformación digital es un factor que ha atravesado la manera en que las organizaciones realizan sus operaciones básicas e incluye no sólo la incorporación de tecnologías de gestión en el sector público, sino también que la transformación digital es una revolución en las telecomunicaciones y en las nuevas formas de gestión ligadas al trabajo remoto, a la interoperabilidad de sistemas o el desarrollo de nuevas tecnologías de gestión (Campos Rios y Castro, 2022). La digitalización implica además de la incorporación de tecnología, el desarrollo de una mentalidad y cultura digital, donde la agilidad, innovación y adaptabilidad son valores fundamentales. La evolución hacia una gestión “inteligente” implica utilizar las tecnologías de información y comunicación integrando los procesos de una manera más eficaz.

La definición de componentes críticos permite enfocar la mirada en aquellas variables que tienen mayor impacto. En este sentido se pueden mencionar: transparencia en inscripciones a pliegos, gestión de la documentación que se maneja en el expediente, transparencia en la gestión de licitaciones y la sostenibilidad. Mayor transparencia en las inscripciones mejora el control, monitoreando cada paso del proceso que se está llevando a cabo. El acceso de la información motiva a incrementar los participantes, mejorar la comunicación, reduciendo tiempos y errores, mejorando la comunicación y el seguimiento de los pasos del proyecto.La sostenibilidad, se muestra en la reducción de documentación física y requerimientos de impresión de dicha documentación. Para lograr esto se ha realizado una adecuada planificación del cambio contemplando las necesidades de los usuarios, y un adecuado control de la normativa vigente para la contratación. Con este trabajo se logró comprender claramente el proceso de contratación y el impacto de la transformación digital en el contexto de la contratación pública.

**Introducción**

La continua evolución del contexto lleva a las distintas organizaciones a adaptarse para subsistir. La tecnología es una variable cuyo desarrollo exponencial tiene relación directa con la actividad de las organizaciones. No fue menor el impacto de las restricciones de COVID- 19 de los últimos años y de las nuevas prácticas en materia de teletrabajo y comunicaciones, que han sido un gran aliado e impulsor en materia de incorporación de tecnologías en diversos ámbitos (Campos Rios y Castro, 2022). Durante ese período, el aislamiento, generalizó el uso de tecnologías para mantener la actividad de los grupos que se vieron obligados a abandonar esquemas presenciales de trabajo. Las relaciones se volvieron virtuales y se modificaron los procesos a fin de lograr los resultados utilizando herramientas y medios digitales. En este sentido es importante observar cómo las organizaciones han incorporado las TICs en sus tareas cotidianas para evaluar el logro de la optimización de procesos. Y describir qué de esos procesos ya no se utilizan y cuáles han quedado como parte de la evolución de ese proceso crítico.

La UOC del CRUC IUA - de la Fuerza Aérea, también incorporó TIC´s y este trabajo busca poner en evidencia los cambios ocurridos en el proceso de contrataciones, a través de las mejoras en la eficiencia y eficacia de los procesos, en el caso de que se hubieran generado.

Para poder evaluar estos resultados es necesario definir criterios que permitan identificar factores críticos que serán analizados puntualmente.

**Situación inicial - Pre transformación digital**

Previo a la modernización del Estado, el proceso de contrataciones se desarrollaba de manera heterogénea, manipulando gran cantidad de documentación, con pocos puntos de control. Acceder a la información del expediente sólo era posible accediendo a la documentación en papel que incluía la carpeta, en el archivo correspondiente. Por este motivo, se generaba un alto riesgo de extravío de algún folio y al mismo tiempo, el riesgo de que se adulteren o agreguen documentos. La auditoría de algún expediente de contratación requería el traslado de toda la carpeta, que muchas veces implicaba el uso de valijas, lo cual se tornaba bastante complejo e incómodo.

**Definición de Componentes críticos**

Siguiendo el enfoque de la Cadena de Valor, se puede hacer foco en las siguientes actividades que son críticas en el proceso de contrataciones que se lleva a cabo en la UOC CRUC IUA:

1. Definición de las condiciones para la contratación

 Aquí es importante recalcar que la publicidad de las licitaciones, previo a la digitalización, se realizaban de forma manual a proveedores habituales, además de la publicidad en los medios que no eran conocidos ampliamente. Con la digitalización, se disparan invitaciones a todos los proveedores registrados, asegurando una oferta más eficiente.

1. Recepción de Ofertas

Por la mayor información de las licitaciones y sus requerimientos, todos los proveedores que estén interesados y en condiciones pueden participar presentando sus ofertas. La gestión digital de la documentación asegura que los intervinientes puedan revisar los antecedentes de la contratación, con la seguridad de que la información del expediente no será alterada (documentos, cantidad de documentos).

1. Evaluación y Selección

La información disponible es la fuente para la evaluación de las ofertas. Esta documentación se encuentra disponible de manera digital en el momento en que sea requerida por parte del usuario del proceso que corresponda. El acceso a la información se puede obtener independientemente de la ubicación geográfica de las oficinas de la UOC CRUC IUA y de la misma manera puede ser requerida para diferentes auditorías de los entes de control. Las consultas también pueden gestionarse de manera eficiente sin tener que trasladar los documentos del expediente.

**Situación actual - Post Transformación Digital**

Luego de la reglamentación de la Ley 1023/2001 con el Decreto 1030/2016, se inició un proceso de transformación digital en la UOC del CRUC IUA. El cambio implicó la creación de puestos de trabajo y adecuación de perfiles según las nuevas necesidades.

Entre los cambios más notables se pueden mencionar:

* La implementación de la plataforma Comprar, donde se gestionan las contrataciones del Estado.
* El uso del Sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE) que permite la tramitación de manera digital de los expedientes.
* La creación de un Registro de Proveedores del Estado, clasificador por rubros. Con lo que se puede constatar el cumplimiento de los requisitos necesarios para participar en las diferentes licitaciones del Estado.
* La digitalización de la documentación que se utiliza en las gestiones de la UOC del CRUC IUA, asegurando su disponibilidad y veracidad en el proceso y disminuyendo el volumen de papel en el archivo de la UOC - CRUC IUA.
* La sistematización de la información de todos las partes intervinientes en el proceso.
* La gestión de accesos a los usuarios pertinentes en cada estadío del proceso, lo cual daba la garantía de que solo quienes estuvieran autorizados manipulen la información..
* La mayor transparencia al convocar de manera automática, a la participación de licitaciones del Estado a todos los proveedores registrados.

Según lo mencionado anteriormente, son numerosas las ventajas que surgieron desde la digitalización del proceso, brindando mayor eficacia y eficiencia ya que los objetivos de las convocatorias se cumplen y con economía de recursos.

**Metodología empleada**

La investigación adoptó un enfoque cualitativo, lo que permitió recopilar información valiosa a través de la expresión de los responsables de la digitalización de los procesos en la Unidad Operativa de Contrataciones del IUA. Esto permitió comprender los mecanismos de actuación y adecuación implementados en dicho contexto.

El estudio comenzó con una etapa exploratoria que incluyó una investigación preliminar secundaria para obtener información útil que sirviera de base para el desarrollo de instrumentos más específicos y estructurados utilizados en la etapa descriptiva. Los estudios exploratorios son útiles para aumentar el grado de familiaridad con fenómenos relativamente desconocidos. Durante esta etapa, se llevó a cabo una revisión y análisis documental de información obtenida en revistas científicas como Redalyc (Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal), Dialnet (Sistema abierto de información de revistas publicadas en castellano), Scielo (Biblioteca electrónica), Latindex (Sistema de información y base de datos bibliográfica). Además, se analizaron las normativas vigentes relacionadas con el sistema de contrataciones de la Administración Pública Nacional.

En la etapa descriptiva, se utilizaron registros internos proporcionados por los propios responsables de los procesos (información secundaria) y se llevaron a cabo entrevistas semiestructuradas en profundidad para recolectar datos cualitativos adicionales.

**Conclusiones**

A lo largo del análisis de los procesos de contratación en la Unidad Operativa de Contrataciones (UOC) de la Fuerza Aérea Argentina (FAA), se ha constatado que la transformación digital ha sido un elemento clave para mejorar la eficiencia y eficacia de dichos procesos. La implementación de tecnologías y adaptación a nuevas formas de gestión no sólo ha optimizado las operaciones básicas, sino que también han facilitado el uso adecuado de los recursos, cumpliendo con el objetivo de manera ágil y efectiva.

Un componente fundamental de esta transformación ha sido la mejora en la transparencia. La digitalización ha permitido una mayor visibilidad tanto en las inscripciones a pliegos, como en la gestión de la documentación y las licitaciones. Esta mayor transparencia ha facilitado un control y monitoreo riguroso de cada paso del proceso, reduciendo el riesgo de errores y aumentando la confianza en la integridad del sistema.

Sin embargo, a pesar de las significativas mejoras alcanzadas, es importante reconocer que el contexto y la tecnología, están en constante evolución. Por lo tanto, es esencial realizar revisiones periódicas de los sistemas y procesos implementados para asegurar que continúen cumpliendo con los estándares de eficiencia y adaptabilidad de los procesos. La capacidad de ajustarse a nuevas demandas y avances tecnológicos es crucial para mantener la eficacia en la gestión y responder a los desafíos emergentes.

Finalmente, la adopción de nuevas plataformas y sistemas de gestión ha transformado el proceso de contratación en la UOC, haciéndolo más ágil y accesible. La eliminación de los riesgos asociados al manejo físico de documentos y la optimización de los recursos han sido un logros significativos. Este cambio, no solo ha mejorado el cumplimiento de los objetivos de las convocatorias, sino que también ha establecido las bases para una gestión más moderna y eficiente en la organización. La transformación digital ha proporcionado una plataforma sólida para continuar evolucionando y adaptándose a las necesidades futuras, consolidando así una gestión más efectiva y orientada a resultados.

**Bibliografía:**

* Campos Ríos, M y Castro S “Las promesas incumplidas de la Transformación Digital en América Latina” Disponible en <https://clad.org/2022/05/20/autor-maximiliano-campos/las-promesas-incumplidas-de-la-transformacion-digital-en-america-latina/>
* Campos Ríos, M y Sacomane M R (2020) “Estado y Políticas Públicas en la crisis de la Covid-19. Desafíos prácticos” Disponible en <https://clad.org/2021/02/08/autor-maximiliano-campos/estado-y-politicas-publicas-en-la-crisis-de-la-covid-19-desafios-practicos/>
* Decreto 434/2016. Disponible en https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/decreto-434-2016-259082
* Decreto 1030/2016. Disponible en https://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/265000-269999/265506/norma.htm
* Gil-García, J R y Criado J I (2017) “Capítulo 16: Gobierno Inteligente: ¿Hacia una Visión Integradora y Comprensiva de las Tecnologías de Información en la Administración Pública? 2017, ISBN 978-607-7763-24-6, págs. 463-494
* Ley 1023/2001. Disponible en https://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/65000-69999/68396/texact.htm
* Manuales COMPR.AR disponibles en https://www.argentina.gob.ar/comprar/manuales
* Oszlak, O (2020) “El Estado en la era exponencial” - 1a ed. - Ciudad Autónoma de Buenos Aires : Instituto Nacional de la Administración Pública - INAP, Libro digital, PDF
* Porter, M.E. and Heppelmann, J.E. (2014) How Smart, Connected Products Are Transforming Competition. Harvard Business Review, 92, 64-88.
* Ramió Matas C (2018) “Inteligencia Artificial, robótica y modelos de Administración Pública” Revista del CLAD, Reforma y Democracia, número 72, pp 5-42, Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo.