



**.UBA**ACADÉMICA

Secretaría de  
Asuntos Académicos

**T**agu

Tecnicatura en Administración  
y Gestión Universitaria

# DISEÑO DE SISTEMAS ADMINISTRATIVOS



SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS  
Prof: Sandra BARRIOS

# ELEMENTOS CONSTITUTIVOS

2

## PERSONAS

Realizan las tareas

## FLUJOS DE TRABAJO

Conjunto de tareas a realizar

## TECNOLOGÍA

Apoyan la realización de tareas brindando el soporte necesario y el procesamiento de información para la gestión

## FLUJOS DE INFORMACIÓN

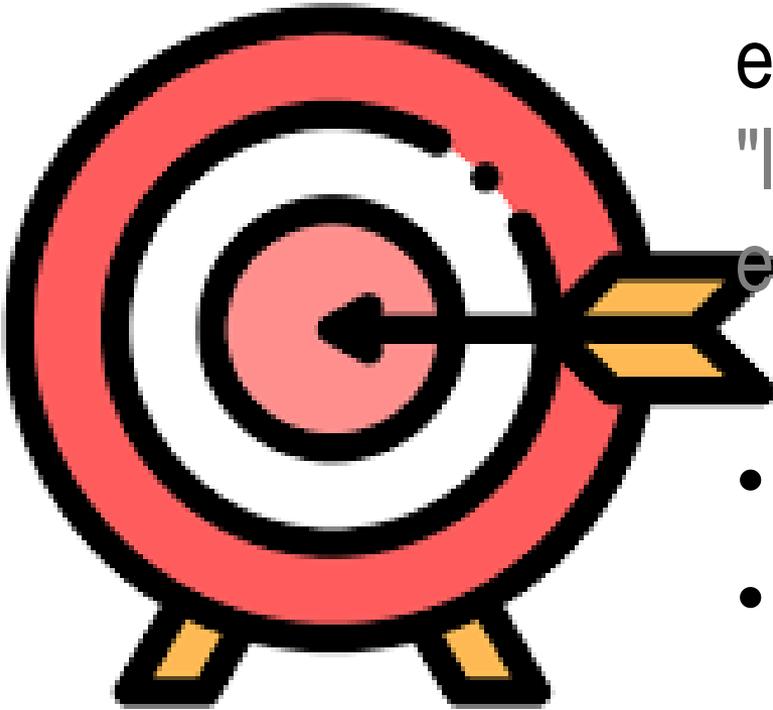
Acompaña al flujo de trabajo. Permite la coordinación de actividades

# REQUISITOS DE DISEÑO

## EFFECTIVIDAD (EFICACIA)

Según la RAE: capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera.  
"la aspirina es un medicamento efectivo contra el dolor de cabeza"

- Hacer lo que hay que hacer.
- Obtener los objetivos previstos.



# REQUISITOS DE DISEÑO

## EFICIENCIA



Según RAE: capacidad para realizar o **cumplir adecuadamente** una función.

**Hacer bien las cosas** => mayor PRODUCTIVIDAD teniendo en cuenta la menor utilización de los recursos: costo de operación, velocidad, seguridad, comunicación, etc.

Prestar especial atención a la utilización de recursos no renovables

# REQUISITOS DE DISEÑO

## CALIDAD



Conjunto de actividades mediante las cuales la organización logra la satisfacción de los usuarios internos y externos.

Implica la mejora continua de los productos y servicios.

# REQUISITOS DE DISEÑO

## CALIDAD



“Cero Defecto” = Procedimientos administrativos sin errores

- procedimientos, formularios y archivos estandarizados y a prueba de errores
- establecimiento de controles
- equipamiento apropiado y suficiente
- personal capacitado

# REQUISITOS DE DISEÑO

## CREACIÓN DE VALOR



Vinculado a la calidad



Creamos valor aumentando el beneficio que percibe el usuario



(mejorar la atención, plazos de



resolución cortos, seguimiento de las tramitaciones, autogestión,



resolución de incidentes-quejas, fin de las colas)

9



# REQUISITOS DE DISEÑO

## TRANSPARENCIA

Vinculado a la Ética

Libre acceso a información sensible



- Procesos licitatorios
- Registro de proveedores
- Escala de remuneraciones
- Información presupuestaria
- Rendición de cuentas (dar cuenta de lo actuado)
- Dimensionamiento de la actividad:  
Cantidad de estudiantes, docentes, nodocentes, ingresantes, graduados.

# PROCEDIMIENTOS

## PREGUNTAS A RESPONDER

- ¿QUÉ trabajo se hace?
- ¿QUIÉN lo hace?
- ¿CÓMO?
- ¿CUÁNDO?
- ¿DÓNDE?
- ¿CON QUÉ materiales, instrumentos, herramientas y/o equipos?
- ¿A QUIÉN se deberá informar o proveer algo?

# MÁS PREGUNTAS (ANÁLISIS CRÍTICO)

- ⦿ **Referidas al objeto:** qué se hace?, es necesario?, por qué se hace?, qué sucedería si no se hace?,...
- ⦿ **Referidas al responsables de ejecución:** quién lo hace?, por qué lo hace?, tiene la capacitación y experiencia adecuadas?,.....
- ⦿ **Referidas al lugar:** dónde se hace?, por qué se hace en ese lugar?,....
- ⦿ **Referidas al tiempo:** cuándo se hace?, por qué se hace en ese momento?, es correcto el orden en que se efectúa?,...
- ⦿ **Referidas al método:** cómo se hace?, por qué se hace de esa manera?,.....



# UTILIDAD DE LOS PROCEDIMIENTOS



- Documentar y registrar el **conocimiento** de la organización.
- Favorecer la normalización y **estandarización** de las formas de trabajo.
- **Simplificar** y racionalizar las tareas.
- Contribuir a las **transparencia** de la gestión.
- Introducir la cultura de la calidad y la **mejora continua**.
- Mejorar la **calidad** del servicio
- Promover la participación de las personas de la organización y el **trabajo en equipo**.

# ALTERNATIVAS DE ANÁLISIS

- ✓ **ELIMINAR** todo lo que no sea absolutamente necesario.
- ✓ **COMBINAR** algún paso del procedimiento con otro.
- ✓ **CAMBIAR** modificar algún paso, herramienta, registro.
- ✓ **MEJORAR** incorporando innovaciones.
- ✓ **MANTENER** conservar las actividades actuales.





Entre 2 explicaciones, elige la más clara;  
entre 2 formas, la más elemental;  
entre 2 expresiones, la más breve.

Eugeni d' Ors (1881-1954) escritor