



.UBAACADÉMICA

Secretaría de
Asuntos Académicos

Tagu

Tecnicatura en Administración
y Gestión Universitaria

LOS SISTEMAS ADMINISTRATIVOS



SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS DE TRABAJO



**SISTEMA
ADMINISTRATIVO**

PROCEDIMIENTOS

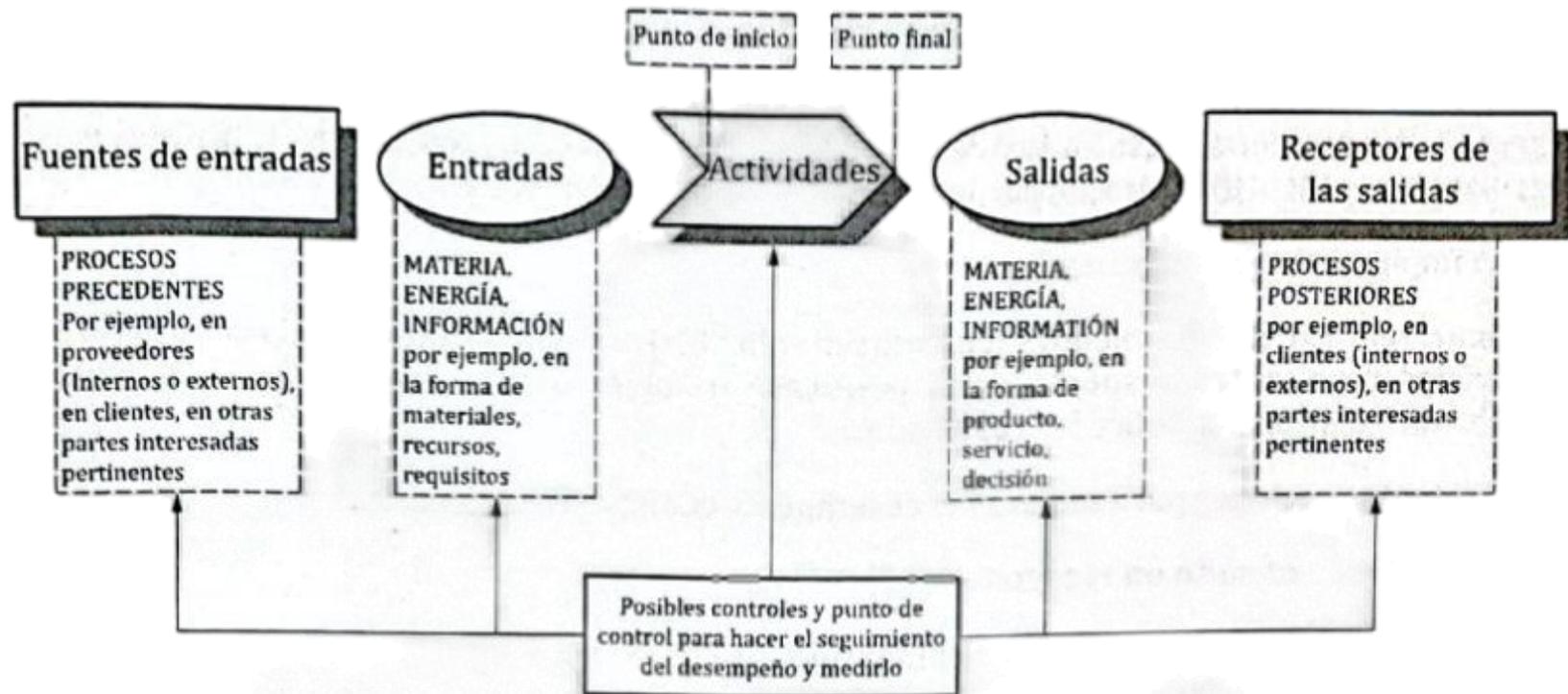
- determinan **COMO** se ejecutan las actividades entre varias áreas de la organización
- Establecen un método o manera de ejecutar algo

INSTRUCTIVOS DE TRABAJO

- son **PARCIALIZACIONES** de los procedimientos dirigidas un **ROL EN PARTICULAR**. Describen los pasos que se deben seguir para realizar correctamente alguna actividad o trabajo específico.



REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DE LOS ELEMENTOS DE UN PROCESO



PROCESO DE NEGOCIO/ GESTION

es un conjunto de actividades relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto

Fuente: ISO 9001:2015 (traducción oficial IRAM)

ELEMENTOS CONSTITUTIVOS



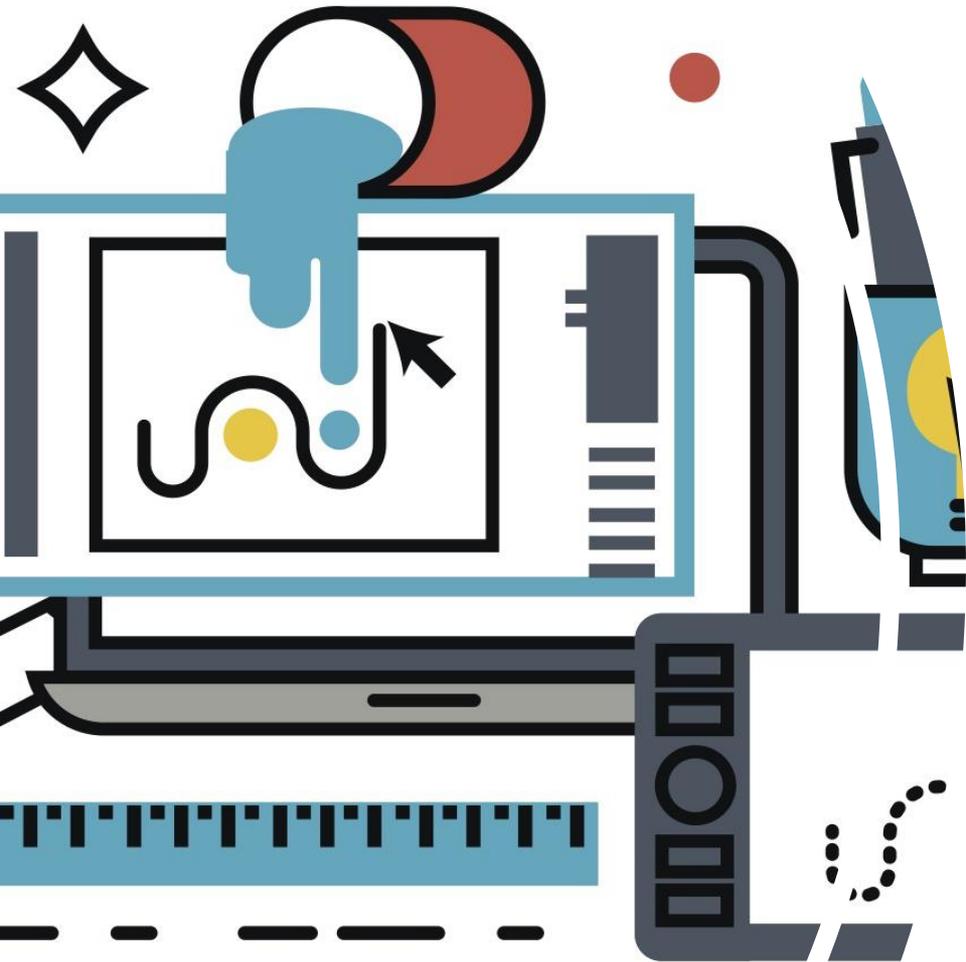
- 1 FLUJOS DE TRABAJO
- 2 FLUJOS DE INFORMACIÓN
- 3 PERSONAS
- 4 TECNOLOGÍA

PROCEDIMIENTO – CARACTERÍSTICAS DE LA REDACCIÓN

5

- ✓ Describe una forma de proceder
- ✓ Hay una lista numerada de pasos
- ✓ Cada paso tiene un responsable de la ejecución
- ✓ Redactar en tiempo verbal presente
- ✓ Debe describirse tareas para todas las áreas alcanzadas

¿QUE PREGUNTAS RESPONDER?



- ¿QUÉ trabajo se hace?
- ¿COMO se inicia?
- ¿QUIÉN lo hace?
- ¿CÓMO continua?
- ¿CUÁNDO?
- ¿DÓNDE?
- ¿CON QUÉ materiales, instrumentos, herramientas y/o equipos?
- ¿QUE CONTROLES aplican?
- ¿COMO finaliza?
- ¿A QUIÉN se deberá informar o proveer algo?

- ⦿ **Referidas al objeto:** ¿qué se hace?, ¿es necesario?, por qué se hace?, ¿qué sucedería si no se hace?,...
- ⦿ **Referidas al responsable 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?,.....

MÁS PREGUNTAS (ANÁLISIS CRÍTICO)



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 la **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.

