



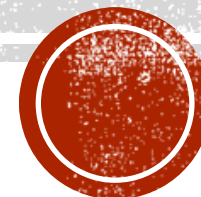
**.UBA**ACADÉMICA

Secretaría de  
Asuntos Académicos

**T**tagu

Tecnicatura en Administración  
y Gestión Universitaria

# LOS SISTEMAS ADMINISTRATIVOS



SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

# PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS DE TRABAJO

The diagram features a large orange circle on the left containing the text 'SISTEMA ADMINISTRATIVO'. Two arrows point from this circle to two orange rounded rectangles on the right. The top rectangle is labeled 'PROCEDIMIENTOS' and contains a bulleted list of two items. The bottom rectangle is labeled 'INSTRUCTIVOS DE TRABAJO' and contains a bulleted list of one item. A small orange circle with a white center is located in the bottom right corner of the slide.

**SISTEMA ADMINISTRATIVO**

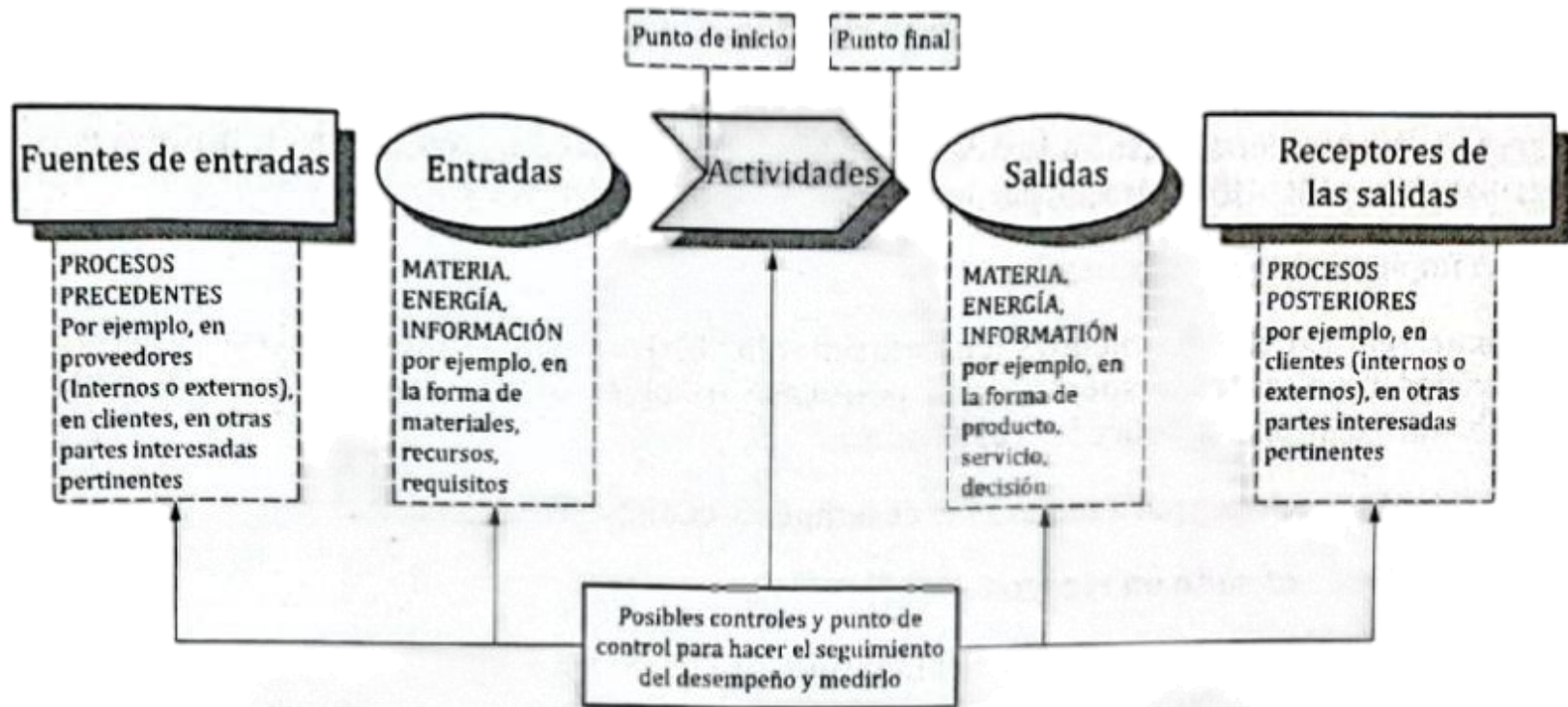
## PROCEDIMIENTOS

- 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.

