



TECNATURA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN UNIVERSITARIA

Segundo cuatrimestre del año 2024

Asignatura: **SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

Profesora: Sandra BARRIOS

1. Fundamentación

Vivimos en una sociedad con cambios acelerados en la cual se modifican hábitos y conductas. El explosivo crecimiento y desarrollo de las tecnologías a través de un crecimiento digital vertiginoso -que parecería sin fronteras- permiten la masividad de las comunicaciones, una mayor disponibilidad de la información e interconexión a través del acceso a información pública y privada, y asociado a ello la virtualidad en los procesos, servicios y productos, se plantea el impacto en las personas y en las organizaciones. La característica del mundo actual es la creciente incertidumbre y el cambio, lo cual requiere la suficiente flexibilidad para poder adaptarnos.

Existe, por parte de los usuarios (internos y externos), una mayor demanda para realizar consultas y tramitaciones en forma directa a modo de autogestión, satisfacer tiempos de respuesta menores, visualizar estados de una tramitación y utilizar canales de comunicación informales. Por otra parte, el reemplazo progresivo del documento escrito físico por el documento electrónico y el uso de la firma digital impactan en el diseño de los sistemas administrativos. Se requieren nuevas formas de realizar las tareas, de integrar actividades con origen en distintas áreas organizacionales y de gestionar las comunicaciones interpersonales a nivel horizontal, vertical y con el público externo. Hay una demanda creciente de mejora e innovación.

La materia aporta a la capacitación del personal Nodocente de manera de incorporar y fortalecer conocimientos teóricos y prácticos que le permitan una comprensión de la Universidad desde una concepción sistémica. Contribuir a una formación básica para el diagnóstico y propuesta de diseños adecuados en materia de sistemas y procedimientos administrativos que aseguren la calidad, la transparencia y el mejoramiento continuo de las actividades a través del uso efectivo de la información.

2. Objetivos

Al finalizar el curso se espera que el estudiante disponga de los conocimientos necesarios para:

- Comprender el carácter sistémico de los procesos organizacionales.

- Relevar y analizar la información de diversos orígenes.
- Esquematizar la información a través de la utilización de distintas herramientas y diagramas.
- Comprender la lógica de los sistemas administrativos y de información en la Universidad para su utilización eficiente de acuerdo con los requerimientos de la tarea desempeñada.
- Evaluar y diseñar procedimientos administrativos.
- Comprender el concepto gestión documental y firma digital y su uso en la Universidad.
- Reconocer la importancia del Gobierno Electrónico y su relación a la gestión universitaria.
- Valorar modos de acción que permitan aumentar la calidad y la creatividad en el desempeño de las funciones universitarias.

3. Contenidos mínimos (según Plan de estudios RESCS-2019-1439-E-UBA-REC)

Sistemas de información en las organizaciones. Tipos de sistemas de información. Características funcionales de las aplicaciones para las organizaciones y en la Universidad. Sistemas de información y proceso decisorio. Información para la gestión y el control. Caracterización de los sistemas administrativos en la universidad: elementos constitutivos. Criterios básicos del diseño de sistemas administrativos. Los procedimientos administrativos. Relevamiento y análisis de los procedimientos administrativos. Formalización de procedimientos administrativos, diagramas. Interpretación y elaboración de manuales de procedimientos, reglamentos y comunicaciones administrativas. Información, documento, archivo. Gestión de documentos; operaciones y criterios básicos: clasificación, ordenación, conservación, eliminación. Digitalización. Gestión de documentación electrónica (GDE). Gobierno electrónico y firma digital.

4. Organización de los contenidos (Según la propuesta del docente) **Unidad I: El Sistema de Información**

El enfoque de Sistemas. Conceptos claves de la teoría general de sistemas. Tipos de sistemas. La organización como sistema. Diferencia entre dato, información y conocimiento. El sistema de información. Funciones del sistema de información. El sistema de información y las TIC. La pirámide organizacional. Estructura de decisiones. Características de la información a diferentes niveles administrativos. Tipos de sistemas de información. Sistemas de procesamiento de transacciones. Sistemas para la administración táctica. Sistemas para la administración estratégica. Integración de Sistemas. Los Sistemas de Información en la Universidad.

Unidad II: El Sistema Administrativo

Concepto de Sistema Administrativo. Elementos constitutivos. Requisitos de diseño; Efectividad, Eficiencia, Calidad, Creación de Valor, Transparencia. El sistema administrativo y su vinculación con los sistemas de información. Los procedimientos

administrativos. El control interno. Normas generales y particulares. Los procedimientos administrativos en la Universidad. Metodologías de Diseño: enfoques. El método de la Mejora Continua. La Reingeniería.

Unidad III: Herramientas para el diseño de Sistemas Administrativos

Técnicas y herramientas para el relevamiento de información: Entrevistas, Cuestionarios, Observación Directa, Revisión de documentación de respaldo de las operaciones, Normativa aplicable. Escucha activa. Técnicas y herramientas para el análisis e interpretación de la información. Tabla de Decisión, Histograma, Planilla de Verificación, Diagrama de Pareto. Diagramas para la formalización de procedimientos administrativos. Interpretación y elaboración de manuales de procedimientos, reglamentos y comunicaciones administrativas. Análisis y evaluación de los sistemas administrativos en la Universidad: alcance, objetivo, descripción del proceso, flujo de información, puntos de control establecidos.

Unidad IV: Gestión Documental Electrónica

Proceso de digitalización de documentos. Fases del proceso. Normativa aplicable. Conservación y eliminación de documentos originales. Plazos de guarda. Normativa aplicable. Sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE). Conceptos básicos. Módulo GEDO, CCOO y EE. Implementación en la Universidad. Firma Digital, concepto y características. Certificado Digital. Autoridad de Certificación. Autoridad de Registro. Implementación en la Universidad. Gobierno Electrónico.

5. Bibliografía

Bibliografía Obligatoria

BRIANO, J. C., FREIJEDO, C., ROTA P., TRICOCI G. y WALDBOTT DE BASSENHEIM, C. (2011) *Sistemas de Información Gerencial. Tecnologías para agregar valor a las organizaciones*. Buenos Aires, Pearson Prentice Hall.

FOLGAR, O (1999) *Los procedimientos, cursogramas, diagramas de procesos y formularios*. Resumen para fines didácticos.

GILLI, J. J. (2018) *Diseño organizativo. Estructura y procesos*. Buenos Aires, Granica.

PUNGITORE, J. L. (2007), *Sistemas administrativos y control interno*, Buenos Aires, Buyatti.

VOLPENTESTA, J (2014) *Sistemas e Información*. Buenos Aires, Buyatti.

Bibliografía Ampliatoria

COLLAZO, J. y SAROKA R. (2010) *Informática en las organizaciones*. Buenos Aires, Edicon.

ECHEVERRIA R. (2013). *Actos de Lenguaje. Volumen I: La Escucha*. Buenos Aires, Granica.

LAUDON, K. C. Y LAUDON, J. P. (2016). *Sistemas de Información Gerencial*. México, Pearson Educación.

Ley 25506 de Firma Digital; Decreto PEN 1131/2016 Archivo y digitalización de expedientes; Resolución E 44/2016 Tabla de plazos mínimos de conservación y guarda de

actuaciones administrativas y otro; Resolución 18/2018 Procedimiento de Digitalización de Documentación Administrativa por Lotes.

HAMMER, M y CHAMPY, J (1994). *Reingeniería*, Bogotá, Norma.

PIÑERO MARTÍN, M, CARRILLO VÁSQUEZ, A, GARCÍA G, B. *Premisas para una estrategia de gobierno electrónico en la gerencia de la virtualización universitaria*. Revista Venezolana de Gerencia [en línea]. 2007, 12(40), 572-598[fecha de Consulta 1/03/2020]. ISSN: 1315- 9984. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29014475005>

ROYERO, J. (2007). Del e-gobierno a la e-universidad: una visión desde América Latina. [artículo en línea]. Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento (RUSC). Vol. 4, n.o 2. UOC. [Fecha de consulta: 25/02/2020].

<https://rusc.uoc.edu/rusc/es/index.php/rusc/article/view/v4n2-royero.html>. ISSN: 1698580X

VAZQUEZ, J.R. (2014). *Cursogramas y Tecnologías Disruptivas*. Buenos Aires, Edicon.

VOLPENTESTA, JORGE (2015) *Organizaciones, Procedimientos y Estructuras*. Buenos Aires, Buyatti.

6. Modalidad de trabajo

Las clases asumirán una modalidad teórico-práctica donde se realizará una exposición dialogada de los contenidos integrándolos a conocimientos previos ya adquiridos por los estudiantes. Se favorecerá la participación a través de algunos disparadores: preguntas, imágenes, videos, fragmentos de películas, textos. Se pretenderá una activa participación de los estudiantes fomentando el intercambio de opiniones y promoviendo el pensamiento crítico y reflexivo.

Los contenidos de cada unidad temática se presentarán y desarrollarán en las clases para ser profundizados posteriormente a través de la lectura de la bibliografía obligatoria y la resolución de actividades propuestas.

Se propondrán actividades prácticas para cada unidad temática y un caso final integrador de manera de fomentar el aprender haciendo y motivar a los estudiantes para que realicen más cosas para aprender. Las actividades prácticas podrán iniciarse en la clase presencial y continuarse a través del campus.

Se emplearán distintas herramientas digitales para diagramar los circuitos administrativos lo que favorecerá la alfabetización y el desarrollo de habilidades digitales.

Algunas de las actividades se desarrollarán en forma individual y otras de manera grupal. Para las actividades grupales se conformarán grupos de aprendizaje para el trabajo colaborativo. La actividad grupal se fundamenta en la necesidad de desarrollar habilidades de trabajo en equipo de manera de favorecer la interacción interpersonal y en la cual se pondrán en juego las competencias de escucha, participación, negociación, comunicación y liderazgo.

Al finalizar cada unidad temática se realizarán juegos de preguntas y respuestas a modo de trivias, a través del uso de aplicaciones en línea y los dispositivos móviles, de manera de repasar los conceptos trabajados en forma entretenida y comprobar el grado de comprensión y aprehensión de los contenidos. Las trivias quedarán disponibles en el campus virtual de manera que el estudiante pueda accederlas en cualquier momento y desde cualquier espacio fuera del aula pudiendo ejecutar a su vez varias iteraciones.

7. Régimen de evaluación y aprobación

La evaluación de los estudiantes se realizará en forma continua de modo de comprobar el nivel de comprensión de los temas desarrollados a través de la participación en clase y la revisión de las actividades propuestas para cada una de las unidades temáticas.

El caso integrador será una actividad grupal en equipos de 2 a 4 estudiantes que se desarrollará a manera de trabajo de campo. Se requerirá la aplicación de los conceptos teóricos y técnicas aprendidas. El equipo seleccionará un procedimiento administrativo (preferentemente relacionado con un área de la Universidad en la cual alguno de los integrantes participa como usuario interno o externo) y realizará su evaluación a través del diagnóstico de la situación actual y propuesta de mejoras o rediseño. El objetivo didáctico es desarrollar habilidades en los estudiantes vinculándolos a una situación real en la cual tengan que utilizar pensamiento reflexivo y proponer soluciones innovadoras. Se requerirá una presentación escrita y oral de los resultados del trabajo de campo.

Para evaluar el grado de progreso alcanzado el equipo realizará entregas parciales sucesivas lo que permitirá un seguimiento continuo y la generación de la retroalimentación formativa correspondiente.

El caso integrador requerirá la realización de las siguientes tareas

- Relevamiento de la situación actual.
- Diagnóstico a través de una narrativa y formalización del procedimiento administrativo.
- Identificación de puntos críticos de control interno.
- Propuesta de mejoras o rediseño del procedimiento (narrativa y formalización del procedimiento).
- Exposición oral.

Para aprobar la asignatura por el régimen de **promoción directa**, los y las estudiantes deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a. Asistir, como mínimo, al 75% de los encuentros presenciales del espacio curricular.
- b. Aprobar, DOS (2) Actividades Virtuales Obligatorias, a determinar por la docente
- c. Aprobar al menos dos instancias de evaluación con una calificación promedio no inferior a SIETE (puntos) y no registrar aplazos. La primera instancia será un examen parcial individual y la segunda la entrega final definitiva del caso integrador. Las instancias de evaluación parcial deberán ser presenciales, y al menos una de ellas será individual.

Para aprobar la asignatura por el régimen de **promoción con examen final**, los y las estudiantes deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- d. Asistir, como mínimo, al 75% de los encuentros presenciales del espacio curricular.

- e. Aprobar DOS (2) Actividades Virtuales Obligatorias, a determinar por la docente.
- f. Aprobar al menos dos instancias de evaluación con una calificación promedio igual o superior a CUATRO (4) puntos e inferior a SIETE (7) puntos y no registrar aplazos. La primera instancia será un examen parcial individual y la segunda la entrega final definitiva del caso integrador. Las instancias de evaluación parcial deberán ser presenciales, y al menos una de ellas será individual.
- g. Aprobar un examen final presencial con una calificación igual o superior a CUATRO (4) puntos.

Los y las estudiantes dispondrán de un recuperatorio para una de las instancias de evaluaciones previstas si estuviesen ausentes o hayan obtenido una calificación menor a 4 (cuatro). La nota del recuperatorio reemplaza a la nota parcial de desaprobación o ausente. El examen recuperatorio no inhabilita el acceso a la promoción directa.