



**.UBA**ACADÉMICA

Secretaría de  
Asuntos Académicos

**T**agu

Tecnicatura en Administración  
y Gestión Universitaria

# DISEÑO DE SISTEMAS ADMINISTRATIVOS

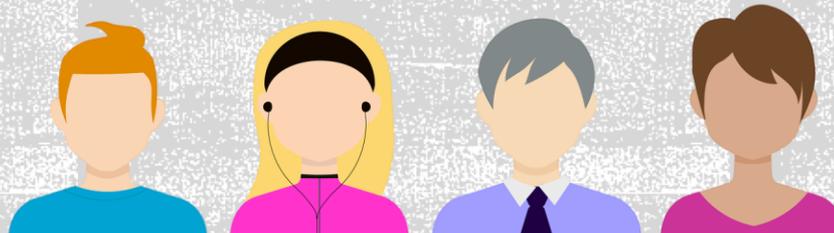


SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS  
Prof: Sandra BARRIOS

# ELEMENTOS CONSTITUTIVOS

2

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



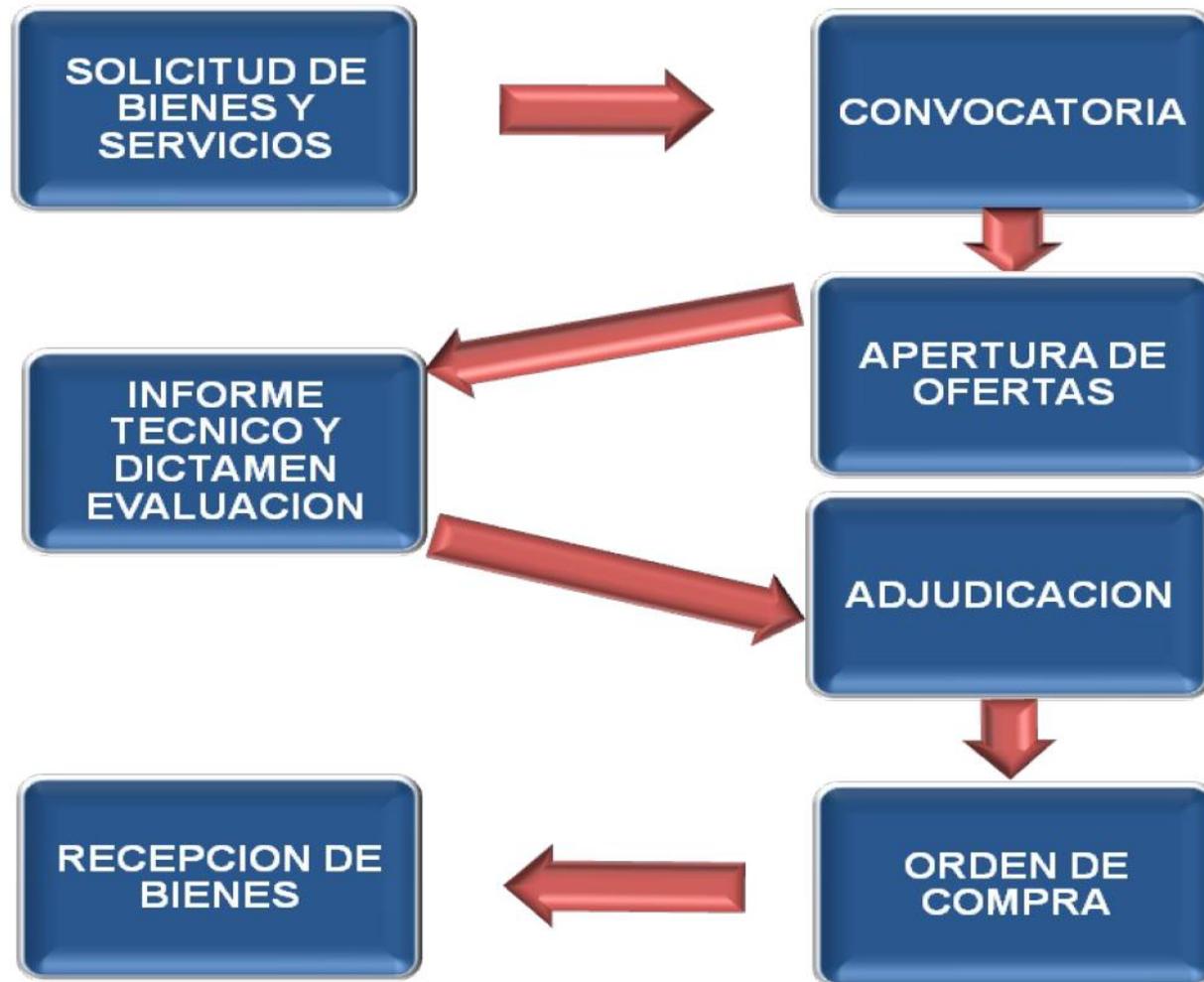
# IMPACTO DE LA TECNOLOGIA EN LOS SISTEMAS ADMINISTRATIVOS



- Agilización y simultaneidad de procesos
- Despapelización
- Controles automáticos
- Mayor capacidad de archivo de información y documentos y facilidad de búsqueda
- Mejora en la comunicación y colaboración de las áreas funcionales



# PROCESO GLOBAL DE LA GESTIÓN DE COMPRAS

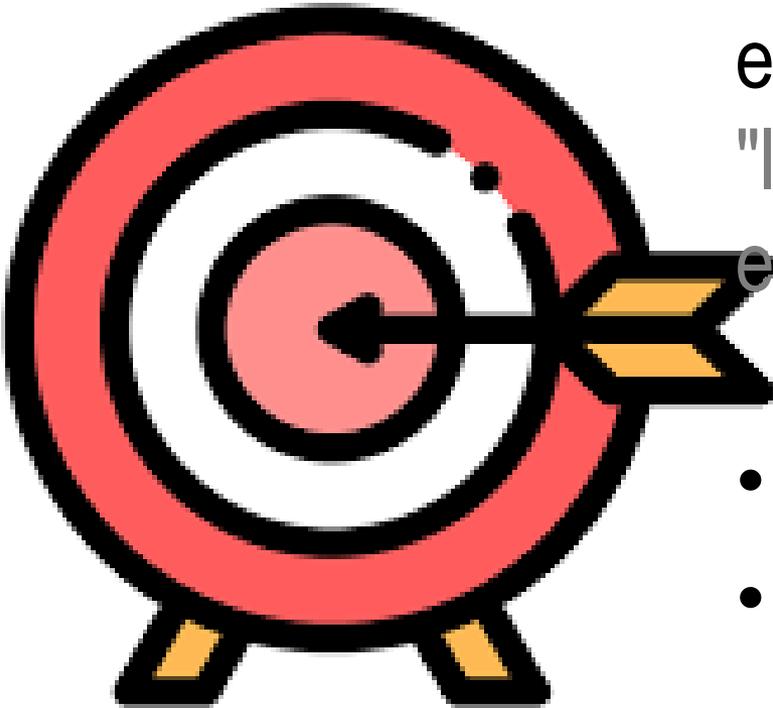


# REQUISITOS DE DISEÑO

## 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 definidos.



# 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
- la medición estadística de los tiempos de proceso
- establecimiento de controles
- equipamiento apropiado y suficiente
- personal capacitado para realizar funciones múltiples

# 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

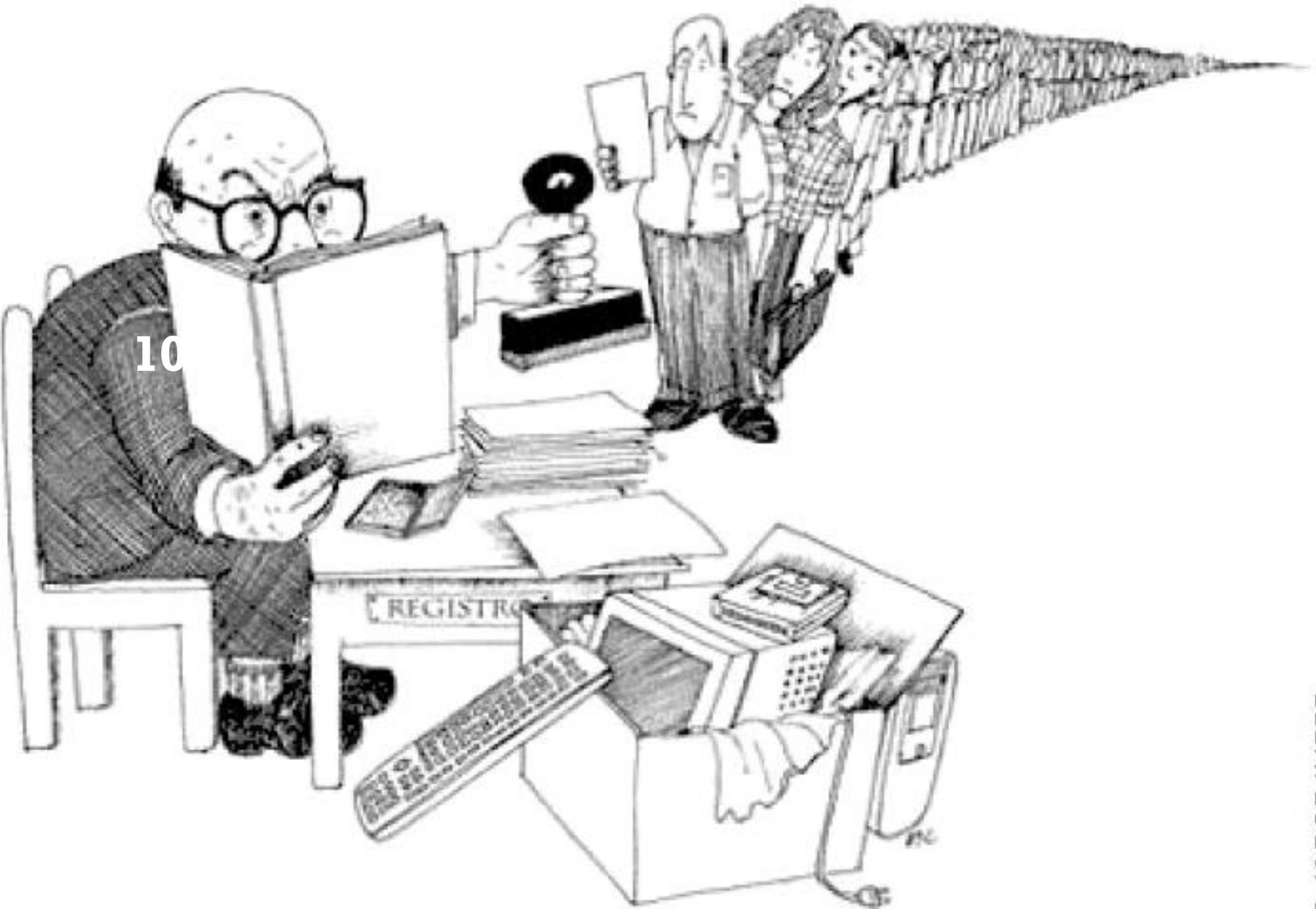


tramitaciones, autogestión, resolución



de incidentes-quejas, fin de las colas)

10



# REQUISITOS DE DISEÑO

## TRANSPARENCIA

Vinculado a la Ética

Libre acceso a información sensible

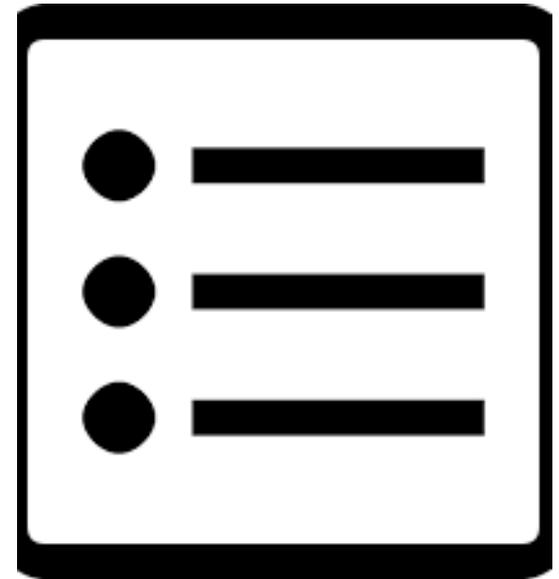


- Procesos licitatorios
- Registro de proveedores
- Escala de remuneraciones
- Información presupuestaria
- Rendición de cuentas
- Dimensionamiento de la actividad:  
Cantidad de estudiantes, docentes,  
nodocentes, ingresantes, graduados.

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## CONCEPTO

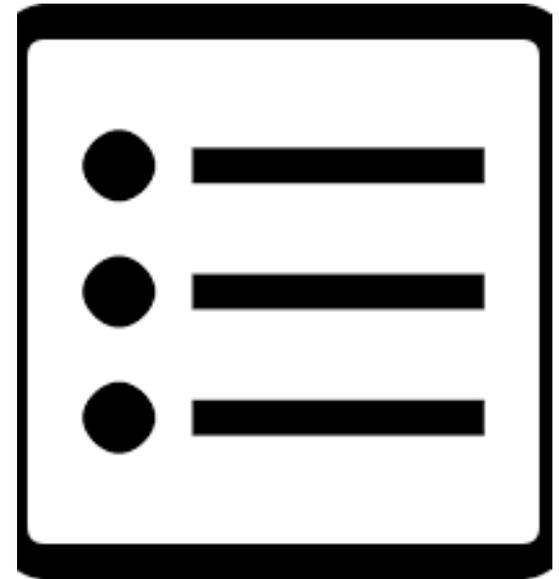
- Documento que describe los pasos necesarios para llevar a cabo un proceso dentro de una organización.
- Proporciona una guía clara para la realización de las tareas.
- Incorpora algún tipo de diagrama con la secuencia de pasos y la interrelación entre las áreas organizacionales.



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## CARACTERISTICAS

- Establece el marco normativo aplicable, los métodos y técnicas de trabajo.
- Describe en detalle las tareas que se deben ejecutar en forma cronológica y secuencial.
- Identifica a los responsables de las tareas y a los soportes de información utilizados (formularios, listados, planillas, documentación, registros y sistemas de información).



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## VENTAJAS Y LIMITACIONES



- Establece normas y estándares para la realización de las tareas (función unificadora)
- Asegura coherencia y continuidad de las prácticas a través del tiempo
- Instrumento de comunicación de mejores practicas
- Resuelve problemas de jurisdicción
- Facilita el entrenamiento y la capacitación



- Requiere esfuerzo y tiempo de realización
- Dificulta su uso si la redacción no es clara o poco cuidada
- Anula la iniciativa individual si es demasiado prescriptivo y detallado
- Pierde actualidad frente al ritmo de cambio operativo y tecnológico

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## ESTRUCTURA SUGERIDA

- **Título del Procedimiento**

Identificación del procedimiento, de modo que sea lo suficientemente descriptivo de su finalidad, aplicación o utilidad

- **Objetivo**

Describe el fin perseguido con la elaboración del procedimiento. Para hacer más fácil la estructuración del objetivo, debe responder a las preguntas: ¿Qué se hace? y ¿Para qué se hace?

- **Alcance**

Enuncia los límites que definen el comienzo y la finalización.

- **Áreas de aplicación**

Unidades organizativas que participan o son alcanzadas por el procedimiento

- **Antecedentes y normativa aplicable**

Enuncia las normativas que resultan aplicables (las leyes, normas, resoluciones u otros documentos)

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## ESTRUCTURA SUGERIDA

- **Principales Entradas**
- **Principales Salidas**
- **Descripción de Actividades y Tareas**

La descripción incluye un detalle de las tareas, los responsables y las decisiones que se siguen para permitir el cumplimiento del Objetivo del Procedimiento
- **Formularios y documentos de Referencia**

Incluye los modelos de los formularios, notas, listados y demás documentos utilizados en cada paso
- **Diagramas**

Representación gráfica del procedimiento
- **Glosario de Términos**

incluye definiciones de conceptos/ palabras que pueden prestarse a confusión en virtud a que pueden tener distinta acepción o no son ampliamente conocidas
- **Indicadores de Gestión**

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## CONSIDERACIONES PARA LA REDACCIÓN

<b>ORDEN CRONOLÓGICO</b>	Asignar un número de orden al paso a seguir.
<b>OPORTUNIDAD</b>	Indicar el momento en que debe efectuarse el paso.
<b>ÁREA ORGANIZATIVA RESPONSABLE</b>	Indicar el área organizativa responsable del paso.
<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN</b>	Describir el paso a seguir. Utilizar un verbo que describa la acción conjugándolo en tiempo presente del modo indicativo. Si no fuera posible utilizar futuro simple
<b>MODO O FORMA</b>	Indicar el modo o la forma en que se va a cumplir el paso.
<b>RECURSOS NECESARIOS</b>	Elementos relacionados al procedimiento, como ser: anexos, documentos, archivos, sistemas informáticos, o de otros elementos.
<b>CURSOS DE ACCIÓN EVENTUALES</b>	Cursos de acción que podrían seguirse luego de cumplido el paso, según sean sus posibles resultados.
<b>CONTROLES A EFECTUAR</b>	Controles que podrán realizarse luego de cumplido el paso.

# PROCEDIMIENTO – CARACTERÍSTICAS DE LA REDACCIÓN

18

- ✓ Describe una forma de proceder
- ✓ Lista numerada de pasos
- ✓ Cada paso tiene un Responsable
- ✓ Redactar en tiempo verbal presente modo indicativo: emite, recibe, confecciona, verifica, controla
- ✓ Deben describirse tareas para todas las áreas alcanzadas
- ✓ Descripción completa, breve y clara