



UNIVERSIDAD TÉCNICA  
FEDERICO SANTA MARÍA

Contraloría General

## VENTAJAS DE OPERAR DE ACUERDO A PROCEDIMIENTOS FORMALES Y RECONOCIDOS POR LA INSTITUCIÓN

Como es sabido, el fomentar la mejora de los procesos y operaciones en las instituciones conlleva primeramente en definir principios básicos, proporcionar un marco para ejercer las actividades y establecer normas de evaluación de desempeño. La elaboración y actualización de los procedimientos debe ser continua describiendo con exactitud los procesos. La mejora continua en una institución es esencial para proyectarse a largo plazo y en este mejoramiento de procesos es necesaria la participación del personal, generándose una retroalimentación efectiva de información. Las personas que integran la organización “creen” en los cambios cuando estos son presentados y ejecutados en forma planificada, comunicada y aplicada secuencialmente. “Las personas cambian cuando se dan cuenta del potencial que tienen para cambiar las cosas”, Paulo Coelho, escritor brasileño.

Ahora bien, los procedimientos deben ser siempre institucionalizados por la alta administración y deben fluir a toda la organización. Se pueden presentar como manuales, normativas, reglamentos y circulares. Los procedimientos son interactivos, es decir sujetos a cambio y la alta administración debe cautelar que dichos procedimientos se cumplan, como así también, accionar su readecuación a las nuevas circunstancias o contingencias que se presenten.

### **Ventajas de operar bajo procedimientos formales:**

1. Aseguran que el personal tenga comprensión de sus funciones y relaciones al interior de la organización.
2. Facilitan el análisis del control interno y sus debilidades.
3. Determinan responsabilidades en cada función.
4. Evitan malas interpretaciones y/o desviaciones de las actividades operacionales.
5. Aseguran continuidad y coherencia a través del tiempo.
6. Ayudan a institucionalizar y hacer efectivo los objetivos, las políticas, las funciones, las normas, etc.

7. Ponen en claro las fuentes de aprobación y el grado de autoridad de los diversos niveles de la organización.
8. Permiten la evaluación del desempeño de los trabajadores en el cumplimiento de sus funciones.
9. Permiten asegurar la calidad en la ejecución de las tareas y procesos planificados.
10. Eliminan la dependencia que tiene la entidad respecto de algunos trabajadores que monopolizan actividades específicas. Facilitan el reemplazo en caso de vacaciones o ausencias.
11. Facilitan la transición a la implementación de certificaciones de los procesos productivos.
12. Sustentan y aseguran la información necesaria para la implementación de indicadores para medir la gestión.
13. Permiten el análisis teórico de los procesos facilitando la optimización de los mismos.
14. Constituyen una guía para asegurar el cumplimiento de la legislación laboral, tributaria y no incurrir en faltas que eventualmente pueden provocar multas.