INSTRUCTIVO

PRIORIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS A LEVANTAR O REVISAR

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

Resolución de aprobación del Consejo Superior:	*RESOLUCIÓN N°270-08-2025-07-24*
Fecha de aprobación del Consejo Superior:	*24 de julio de 2025*

CONTROL DE CAMBIOS			
Revisión	**Fecha de revisión**	**Apartado de modificación**	**Descripción de la modificación**
00	24/07/2025		Primera edición

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. Objetivo 4
2. Alcance 4
3. Referencias Normativas 4
4. Términos y Definiciones 4
5. Abreviaturas 5
6. Responsabilidades 5
7. Distribución 6
8. Desarrollo 6
9. Responsables de elaboración, revisión y aprobación 10
10. Referencias Bibliográficas 11
11. Anexos 11

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Control de distribución 6
Tabla 2: Responsabilidades 10

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Listado de Procedimientos 7
Figura 2. Valorización de procedimientos 7
Figura 3. Valores totales por procedimiento 8
Figura 4. Nivel de prioridad 9

1. Objetivo

El presente instructivo tiene como objetivo establecer criterios claros y sencillos para priorizar el levantamiento inicial o revisión de procedimientos de las áreas de la Universidad Politécnica Salesiana (UPS), enfocándose en aquellos que sean críticos, que impactan significativamente en el negocio, eficiencia y productividad, satisfacción del cliente, generación de altos costos, cumplimiento normativo y los riesgos, con el fin de asegurar su estandarización de forma oportuna.

2. Alcance

Este instructivo es aplicable a todas las áreas de la Universidad Politécnica Salesiana y está dirigido a la identificación y priorización de los procedimientos que requieren ser levantados y/o revisados, con el propósito de que el responsable de cada proceso pueda tomar decisiones informadas para la estandarización oportuna de los mismos.

3. Referencias Normativas

- Universidad Politécnica Salesiana. (2025). *CDP-PRO-001: Acompañamiento para el levantamiento inicial o revisión de procedimientos*.
- Universidad Politécnica Salesiana. (2025). *GCA-INS-001_Norma Cero*.
- International Organization for Standardization. (2015). *Norma ISO 9001:2015: Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos*. ISO.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2021, 26 de mayo). *Ley Orgánica de Protección de Datos Personales* [*Registro Oficial, Quinto Suplemento No. 459*]

4. Términos y Definiciones

- **Mapa de procesos:** Un **mapa de procesos** es la representación gráfica de la estructura e interrelación de los procesos utilizados para desempeñar las actividades de una organización, presentados en forma de secuencia lógica. Esta herramienta ofrece una visión global de los procesos de la organización y permite visualizar fácilmente cuáles son y cómo se relacionan entre sí. (Cuevas, 2020).

- **Impacto o giro del negocio:** El **impacto del negocio** (también conocido como *Triple Impacto*) se refiere al efecto que una empresa produce de manera simultánea en tres dimensiones clave: **económica**, **social** y **ambiental**, buscando no solo rentabilidad financiera, sino también generar valor positivo para la sociedad y el entorno (Empresas de triple impacto, 2020)

- **Eficiencia:** La eficiencia se define como la capacidad de una organización para lograr sus objetivos utilizando la menor cantidad posible de recursos, optimizando el uso de tiempo, dinero, insumos o esfuerzo (Cantero-Cora & Leyva-Cardeñosa, 2016 citado en Obando Changuán, 2020)

- **Productividad:** La productividad es la relación entre los resultados obtenidos (output) y los recursos utilizados (input) para lograrlos, como trabajo, materiales o tiempo (Sage, actualizado hasta 2024)

- **Satisfacción del cliente:** La satisfacción del cliente es la percepción que tiene el cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas respecto a un producto o servicio (ISO 9000:2015, citada en Revista ESPACIOS, 2020).

- **Generación de altos costos:** La generación de altos costos, también conocida como deseconomías de escala, se refiere a la situación en la que el incremento del volumen de producción o del tamaño de la empresa provoca un aumento en el costo por unidad producida, en lugar de una reducción. Estas deseconomías surgen cuando crecen los costos administrativos, de coordinación, burocráticos o logísticos al ampliar la escala productiva (Wikipedia, 2024).

- **Cumplimiento normativo:** El cumplimiento normativo, también llamado *compliance*, es el conjunto de políticas, procedimientos y acciones que una organización adopta para asegurar que sus actividades se ajustan a las leyes, regulaciones y normas aplicables, incluyendo tanto requisitos legales externos como códigos éticos internos (Pirani Risk, 14 de octubre de 2020).

- **Riesgos:** Los riesgos se definen como la posibilidad de que ocurra un evento que pueda afectar negativamente el logro de los objetivos de una organización, generando pérdidas económicas, daños a la reputación o impactos operacionales (ISO 31000, 2018).

5. Abreviaturas

- **FODA:** Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas
- **UPS:** Universidad Politécnica Salesiana

6. Responsabilidades

A) El **Secretario Técnico de Ciencia de Datos y Procesos–** Tiene las siguientes responsabilidades:

- Revisión, actualización y mejoramiento periódico de este instructivo. El presente documento deberá ser revisado al menos una vez al año o cuando las circunstancias así lo ameriten.
- Socializar y difundir el contenido de este instructivo a fin de que los clientes internos estén permanentemente informados.

B) **Los Clientes internos –** Tienen las siguientes responsabilidades:

- Tener de guía al presente instructivo para la priorización del levantamiento o revisión de procedimientos.
- Proponer acciones de mejora.

7. Distribución

Una vez aprobado el presente **instructivo** será almacenado en la carpeta denominada **1_CDP-REG-001_Distribución de información documentada**, ubicada en el repositorio en línea institucional asociado a la cuenta de procesos (procesos@ups.edu.ec). Esta carpeta cuenta con una estructura organizada por macroprocesos y subprocesos; por tanto, este **instructivo** será ubicado dentro del directorio correspondiente al **macroproceso Ciencia de Datos y Procesos**, en la subcarpeta destinada para ***Instructivos para clientes internos***.

Se ha garantizado la distribución mediante una notificación por correo electrónico institucional al o los Jefe/s Departamental/es, en el que se ha incluido el enlace para el acceso, con lo cual se ha confirmado la distribución del documento.

En la Tabla 1 se presenta información del control de la documentación.

Tabla 1: *Control de distribución*

Macroproceso	Responsable de uso y conservación	Documento Original	Documento en Copia	Controlado	
				Si	No
Gestión de Calidad	Responsable del Sistema de Gestión de Calidad de la UPS	☒	☐	☒	☐
Ciencia de Datos y Procesos	Secretario Técnico de Ciencia de Datos y Procesos	☐	☒	☒	☐
Todas los macroprocesos de la Universidad Politécnica Salesiana	Jefes departamentales	☐	☒	☒	☐

8. Desarrollo

El levantamiento o revisión de procedimientos que corresponden a un área determinada de la Universidad Politécnica Salesiana puede estar sujeto a ciertas condiciones que determinan su prioridad. A continuación, se detalla los pasos a seguir para priorizar el levantamiento o revisión de éstos:

1. **Enlistar los procedimientos**. De acuerdo al Anexo 1 (archivo en Excel), enlistar los procedimientos correspondientes a su área, colocar esta información en la columna ***Nombre del Procedimiento***.

   A continuación, se visualiza un ejemplo en la *Figura 1*.

CRITERIOS PARA ESTABLECER PRIORIDAD									
N°	Nombre del Procedimiento	1 Impacto o giro del negocio	2 Eficiencia y productividad	3 Satisfacción del Cliente Interno	4 Generación de altos costos	5 Cumplimiento normativo	6 Riesgos	Total	Nivel de Prioridad
1	Adquisiciones de Bienes y/o Servicios								BAJA
2	Gestión de Asignación de Aulas y Laboratorios								BAJA
3	Gestión Contractual (incorporar la numeración de los contratos e incorporar a Procuraduría en las reuniones)								BAJA
4	Transacciones Internacionales (identificación formas de pago, compras internacionales, importaciones)								BAJA
5	Organización y ejecución de Eventos								BAJA
6	Registro y calificación de proveedores (								BAJA

Figura 1. Listado de Procedimientos

2. **Analizar cada procedimiento previo a su valoración**: El análisis lo puede realizar en función de los siguientes insumos (si los dispone): mapa de procesos, análisis FODA en cada área, revisión de información histórica como indicadores, datos de producción, quejas, reclamos, no conformidades y otros datos que ayuden con la decisión final en cuanto a la priorización. Con este análisis se puede tener un primer criterio para la priorización de los procedimiento a levantar o revisar.

3. **Valorar los procedimientos:** Asignar un valor a cada uno de los criterios, estos valores pueden ir de 1 a 5 dependiendo del nivel de criticidad del procedimiento, siendo 1 el valor con menor nivel de criticidad y 5 el nivel más alto. En la *Figura 2* se puede visualizar un ejemplo.

CRITERIOS PARA ESTABLECER PRIORIDAD							
N°	Nombre del Procedimiento	1 Impacto o giro del negocio	2 Eficiencia y productividad	3 Satisfacción del Cliente Interno	4 Generación de altos costos	5 Cumplimiento normativo	6 Riesgos
1	Adquisiciones de Bienes y/o Servicios	5	5	5	5	5	5
2	Gestión de Asignación de Aulas y Laboratorios	5	5	5	5	3	3
9	Gestión de Mantenimiento (	4	4	5	5	3	3
10	Administración de parqueaderos	2	2	2	2	2	2
11	Carnetización	2	3	5	2	2	2
13	Gestión del Comité de Adquisiciones de Sede	5	5	5	5	5	5

Figura 2. Valorización de procedimientos

Criterios de priorización a considerar: Lea con atención los criterios de priorización detallados a continuación, esta información servirá para establecer la valorización de los procedimientos.

a. **Impacto o giro del negocio:** Se considerarán prioritarios los procesos que afecten o puedan afectar directamente a la rentabilidad, la competitividad o la reputación de la Institución. Por ejemplo procedimientos para cobros, recaudaciones, manejo financiero, aprovisionamiento de bienes o servicios, manejo de nómina, etc.

b. **Eficiencia y productividad:** Aquellos procesos que son ineficientes, que requieren mucho tiempo para su ejecución o que generan cuellos de botella; estos deberán también ser revisados y documentados con prioridad.

c. **Satisfacción del cliente interno, usuario o cliente externo**: Aquellos procesos que interactúan directamente con los clientes y usuarios deben ser priorizados a fin de garantizar una buena experiencia y satisfacción de nuestro cliente, por ejemplo servicio al cliente, admisiones, etc.

d. **Generación de altos costos:** Los procesos que generan altos costos operativos como por ejemplo la producción de servicios, la logística, el mantenimiento, deben ser analizados con prioridad en virtud de las mejoras que deben implementarse a fin de optimizar los recursos.

e. **Cumplimiento normativo:** La norma ISO 9001:2015, enfatiza en el cumplimiento legal y normativo, todo proceso que incumpla con la norma legal vigente, normativa de cumplimiento o normativa institucionales interna, debe ser revisado y documentado a fin de garantizar la conformidad de estos con los diferentes cuerpos legales y normativos. Por ejemplo, calidad, seguridad, recursos humanos, etc.

f. **Riesgos**: Deben priorizarse también aquellos procesos que por su nivel de riesgo pueden representar amenazas para la Institución, como por ejemplo el manejo de datos, la seguridad en la información, fraude, etc.

4. **Obtener los valores totales:** Una vez asignado todos los valores de los criterios, se realiza la suma automática por cada procedimiento, esta sumatoria se visualizará en la columna ***Total***, así como se aprecia en la *Figura 3.*

CRITERIOS PARA ESTABLECER PRIORIDAD								
Nº	Nombre del Procedimiento	1 Impacto o giro del negocio	2 Eficiencia y productividad	3 Satisfacción del Cliente Interno	4 Generación de altos costos	5 Cumplimiento normativo	6 Riesgos	Total
1	Adquisiciones de Bienes y/o Servicios	5	5	5	5	5	5	30
2	Gestión de Asignación de Aulas y	5	5	5	5	3	3	26
3	a Procuraduría en las reuniones)	5	5	5	5	5	5	30
4	Transacciones Internacionales (identificación formas de pago, compras internacionales, importaciones)	4	4	5	5	5	5	28
5	Organización y ejecución de Eventos	5	5	5	5	5	5	30

Figura 3. Valores totales por procedimiento

5. **Interpretar los resultados obtenidos**. El cálculo del nivel de prioridad se hará automáticamente en función de la sumatoria obtenida del análisis de criterios y su valorización, de forma que el resultado podrá estar dentro de los siguientes rangos establecidos:
   - Prioridad baja 0 a 10 puntos
   - Prioridad media 11 a 20 puntos
   - Prioridad alta 21 a 30 puntos

   El ***Nivel de prioridad*** calculado, tiene la siguiente interpretación:

   - **Prioridad baja (verde)**: Si la suma total de los puntos obtenidos en el análisis es de **0 a 10** puntos, se considera que el levantamiento o revisión del procedimiento tiene una

prioridad baja. Esto sugiere que no requiere atención inmediata o puede ser atendida a mediano o largo plazo.

- **Prioridad media (amarillo)**: Si la suma total de los puntos obtenidos en el análisis es de **11 a 20** puntos, se considera que el levantamiento o revisión del procedimiento es importante, pero no urgente, y debe ser considerada en la planificación a corto plazo.
- **Prioridad alta (rojo)**: Si la suma total de los puntos obtenidos en el análisis es de **21 a 30** puntos, se considera que el levantamiento o revisión del procedimiento es urgente y crítico, que debe ser atendido de forma inmediata o prioritaria.

El resultado se visualizará en la columna ***Nivel de Prioridad***, tal como se muestra en la *Figura 4*.

CRITERIOS PARA ESTABLECER PRIORIDAD									
N°	Nombre del Procedimiento	1	2	3	4	5	6	Total	Nivel de Prioridad
		Impacto o giro del negocio	Eficiencia y productividad	Satisfacción del Cliente Interno	Generación de altos costos	Cumplimiento normativo	Riesgos		
1	Adquisiciones de Bienes y/o Servicios	5	5	5	5	5	5	30	ALTA
2	Gestión de Asignación de Aulas y	5	5	5	5	3	3	26	ALTA
3	Gestión Contractual (incorporar la numeración de los contratos e incorporar a Procuraduría en las reuniones)	2	3	2	2	5	5	19	MEDIA
4	Transacciones Internacionales (identificación formas de pago, compras internacionales, importaciones)	2	1	2	2	2	1	10	BAJA

Figura 4. Nivel de prioridad

9. Responsables de elaboración, revisión y aprobación

Tabla 2: *Responsabilidades*

PARTICIPACIÓN Y ELABORACIÓN			
Nombre(s) y Apellido(s)	**Cargo / Rol / Responsabilidad**	**Firma digital**	**Ubicación**
Jessica Alexandra Zúñiga García	Secretaria Técnica de Ciencia de Datos y Procesos	Jessica Zúñiga G. Jessica Zúñiga G. (8 ago.. 2025 09:37:11 CDT)	Rectorado
Andrea Elizabeth Flores Vega	Personal de Ciencia de Datos y Procesos	Andrea Flores V. Andrea Flores V. (8 ago.. 2025 09:49:58 CDT)	Rectorado
REVISIÓN			
Nombre(s) y Apellido(s)	**Cargo / Rol / Responsabilidad**	**Firma digital**	**Ubicación**
Jessica Alexandra Zúñiga García	Secretaria Técnica de Ciencia de Datos y Procesos	Jessica Zúñiga G. Jessica Zúñiga G. (8 ago.. 2025 09:37:11 CDT)	Rectorado
REVISIÓN METODOLÓGICA			
Nombre(s) y Apellido(s)	**Cargo / Rol / Responsabilidad**	**Firma digital**	**Ubicación**
Gestión de Calidad	Responsable del Sistema de Gestión de Calidad	Carlos Cantos G. Carlos Cantos G. (8 ago.. 2025 14:01:56 CDT)	Cuenca
RESOLUCIÓN DE APROBACIÓN DE CONSEJO SUPERIOR			
RESOLUCIÓN: Resolución Nº270-08-2025-07-24		**FECHA:** 24 de julio de 2025	

10. Referencias Bibliográficas

- **Asamblea Nacional del Ecuador**. (2021, 26 de mayo). *Ley Orgánica de Protección de Datos Personales* [*Registro Oficial, Quinto Suplemento No. 459*]. https://www.finanzaspopulares.gob.ec/wpcontent/uploads/2021/07/ley_organica_de_prot eccion_de_datos_personales.pdf
- **Cuevas, J.** (2020). *Mapa de procesos ISO 9001: una guía práctica para la implementación y el mantenimiento de un sistema de gestión de calidad*. Editorial Académica Española
- **Empresas de triple impacto**. (1 de septiembre de 2020). *Empresas de triple impacto: ¿Sabes en qué consisten y por qué son importantes?*.
- **Obando Changuán**, M. (2020). *Definiciones de eficiencia organizacional y eficacia*. En el contexto empresarial, la eficiencia se considera como la facultad de alcanzar objetivos optimizando recursos (citado en CAN-TE-RO-Cora & Leyva-Cardeñosa, 2016).
- **Sage** (actualizado 2024). *Eficacia, productividad, eficiencia: en qué se diferencian*. Definición moderna de productividad como relación entre recursos utilizados y resultados obtenidos
- **Revista ESPACIOS.** (2020). Mención al concepto de satisfacción del cliente según la norma ISO 9000:2015: percepción del cliente sobre el cumplimiento de sus requisitos. *Revista ESPACIOS, Vol. 41(14)*
- **Wikipedia**. (2024). *Deseconomía de escala*. Definición de la generación de altos costos como resultado del crecimiento que incrementa los costos unitarios.
- **Pirani Risk** (14 de octubre de 2020). *Cumplimiento Normativo: su importancia y beneficios*.
- **ISO 31000.** (2018). *Gestión del riesgo — Principios y directrices*. Organización Internacional de Normalización.

11. Anexos

1. Anexo 1: Matriz de priorización

ANEXO 1
MATRIZ DE PRIORIZACIÓN

CRITERIOS PARA ESTABLECER PRIORIDAD									
N°	Nombre del Procedimiento	1 Impacto o giro del negocio	2 Eficiencia y productividad	3 Satisfacción del Cliente Interno	4 Generación de altos costos	5 Cumplimiento normativo	6 Riesgos	Total	Nivel de Prioridad
1								Sumatoria criterios por procedimiento	Prioridad baja 0 a 10 puntos Prioridad media 11 a 20 puntos Prioridad alta 21 a 30 puntos
2									
3									

CDP-INS-002_Priorización de procedimientos a levantar o revisar

Informe de auditoría final 2025-08-08

Fecha de creación:	2025-08-08
Por:	Secretaría Técnica Ciencia de Datos y Procesos (procesos-esign@ups.edu.ec)
Estado:	Firmado
ID de transacción:	CBJCHBCAABAAAp9QsgZdKufGszS238hZurM3E2yYYWWt

Historial de “CDP-INS-002_Priorización de procedimientos a lev antar o revisar”

Secretaría Técnica Ciencia de Datos y Procesos (procesos-esign@ups.edu.ec) ha creado el documento.
2025-08-08 - 14:26:29 GMT- Dirección IP: 45.235.140.3.

El documento se ha enviado por correo electrónico a jzuniga@ups.edu.ec para su firma.
2025-08-08 - 14:26:35 GMT

jzuniga@ups.edu.ec ha visualizado el correo electrónico.
2025-08-08 - 14:36:25 GMT- Dirección IP: 45.235.140.5.

El firmante jzuniga@ups.edu.ec firmó con el nombre de Jessica Zúñiga G.
2025-08-08 - 14:37:09 GMT- Dirección IP: 45.235.140.5.

Jessica Zúñiga G. (jzuniga@ups.edu.ec) ha firmado electrónicamente el documento.
Fecha de firma: 2025-08-08 - 14:37:11 GMT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 45.235.140.5.

El documento se ha enviado por correo electrónico a afloresv@ups.edu.ec para su firma.
2025-08-08 - 14:37:13 GMT

afloresv@ups.edu.ec ha visualizado el correo electrónico.
2025-08-08 - 14:49:33 GMT- Dirección IP: 45.235.140.5.

El firmante afloresv@ups.edu.ec firmó con el nombre de Andrea Flores V.
2025-08-08 - 14:49:56 GMT- Dirección IP: 45.235.140.5.

Andrea Flores V. (afloresv@ups.edu.ec) ha firmado electrónicamente el documento.
Fecha de firma: 2025-08-08 - 14:49:58 GMT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 45.235.140.5.

El documento se ha enviado por correo electrónico a c_cantos3@hotmail.com para su firma.
2025-08-08 - 14:50:00 GMT

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA ECUADOR
Powered by Adobe Acrobat Sign

c_cantos3@hotmail.com ha visualizado el correo electrónico.

2025-08-08 - 19:01:19 GMT- Dirección IP: 190.110.57.2.

El firmante c_cantos3@hotmail.com firmó con el nombre de Carlos Cantos G.

2025-08-08 - 19:01:54 GMT- Dirección IP: 190.110.57.2.

Carlos Cantos G. (c_cantos3@hotmail.com) ha firmado electrónicamente el documento.

Fecha de firma: 2025-08-08 - 19:01:56 GMT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 190.110.57.2.

Documento completado.

2025-08-08 - 19:01:56 GMT

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA ECUADOR

Powered by Adobe Acrobat Sign