

**Gestión de la Información Institucional de la PUCE: Mejora
en la cultura y calidad del dato**

Quito-Ecuador

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA PRÁCTICA

Título	<i>Gestión de la Información Institucional de la PUCE: Mejora en la cultura y calidad del dato</i>
Palabras clave	Planificación, seguimiento operativo
Criterios de excelencia	Estrategia, procesos, productos y servicios
Institución responsable de la práctica	Pontificia Universidad Católica del Ecuador
Ciudad	Quito
País	Ecuador
Teléfono	0995972064
Sitio web de la institución/Facultad/Centro	https://www.puce.edu.ec/

DATOS DE LA PERSONA RESPONSABLE DE LA PRÁCTICA

Nombres y apellidos	Econ. Mónica Mancheno
Cargo	Dirección de Aseguramiento de la Calidad
Unidad/Facultad/Escuela	Dirección de Aseguramiento de la Calidad
Correo electrónico	mmancheno@puce.edu.ec
Teléfono	0995972064
Sitio web	https://www.puce.edu.ec/

Gestión de la Información Institucional de la PUCE: Mejora en la cultura y calidad del dato

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA PRÁCTICA

• Resumen ejecutivo de la Práctica:

Hasta el año 2017, la información de la Universidad se encontraba en estado disperso, no solo a nivel de sedes sino de unidades administrativas en cada una de ellas. Es a partir de este año que se toma la decisión de elaborar un procedimiento cuyo objetivo sea lograr la consolidación de dicha información a través de la estandarización de procesos y así tener un adecuado manejo y gestión de la misma.

En este sentido, la Dirección de Aseguramiento de la Calidad (DAC) es la unidad encargada de mantener vigente a dicho proceso. Para esto, desplegó las siguientes fases relacionadas con el proceso de generación y análisis de información para la toma de decisiones:

- Planificación de información.
- Recolección de datos.
- Validación de datos.
- Análisis de datos.
- Reporte de información.

La ejecución de las acciones anteriores ha permitido tener mejoras considerables en el uso de una información institucional debidamente validada por las unidades responsables de la misma. Para la última de ellas, se identificó la necesidad de contar con una herramienta informática que permitiera presentar, de forma clara y oportuna, información y resultados de la Universidad. Siendo así, se adoptó la herramienta *Microsoft Power BI*, la cual permite una visualización en línea de la información que se desea mostrar, a todo nivel en función de sedes y sus diferentes variables. Es importante destacar que la herramienta permite la administración centralizada, una visualización integrada y la asignación de distintos tipos de roles a los usuarios, en un ambiente amigable y disponible 24/7.

Como principales aspectos logrados tras la implementación de dicho portal, se pueden mencionar:

- Incremento de la calidad del dato estadístico (CDE) en todos los grupos de información que gestiona el proceso.
- Mejora de la cultura en cuanto al uso y gestión de la información.
- Toma de decisiones sobre la base de resultados objetivos de la Institución.
- Disponibilidad en línea de la información oficial de la Universidad, para su uso a distintos niveles y estamentos.
- Avances en el proceso de digitalización de la PUCE.

• Planificación de la Práctica:

Para la PUCE, la generación y análisis de la información comprende la recolección, análisis, validación y reporte de la información relacionada con sus principales funciones sustantivas y de gestión estratégica. Esta información constituye el principal insumo para la toma de decisiones en la Universidad, y permite a su vez la actualización del Sistema de Información y Estadísticas IGNATIUS.

En el afán de disponer de información de calidad, no solo de sede matriz sino de la totalidad de sus 7 sedes, nuestra Institución decidió, en el año 2017, contar con un proceso de gestión de la

información, debidamente normado, de aplicación nacional y que considere los diferentes resultados dados en territorio.

Como fue mencionado en el anterior acápite, el objetivo general fue lograr la consolidación de la información de la Universidad a través de la estandarización de procesos y así disponer de un adecuado manejo y gestión de la misma. Para su debido cumplimiento, los objetivos específicos fueron:

- Disponer de formatos ofimáticos integrados para la recolección de la información.
- Generar informes de entrega de datos que permitan visualizar el análisis y validación respectiva de la información con lo cual se valora la calidad de la data entregada.
- Habilitar un portal de información para el reporte efectivo de la misma a la comunidad universitaria.

Ante esta decisión se identificaron las necesidades de:

- Definir las fuentes de información de la Universidad (bases de datos, archivos ofimáticos, entre otros).
- Preparar el levantamiento de información a través del mínimo requerimiento que es el solicitado por los entes de control de la educación superior (CACES, CES, SENESCYT) para sus respectivos sistemas de información (SNIESE, GIIES, SIIES, entre otros).
- Procesar y consolidar la información bajo la lógica de Universidad a nivel nacional.
- Realizar el despliegue visual de la información, tanto pública como privada, esta última a través de un debido control y seguridad de la misma.

Por lo anteriormente mencionado, se planteó una estructura de la aplicación que contemple:

1. Un portal con la información pública de acceso libre.
2. Portales con información privada para uso de la comunidad universitaria: docentes, estudiantes, administrativos.
3. Portales con información estratégica para uso de autoridades y mandos medios con el fin de coadyuvar a la toma de decisiones.

Para el soporte de dicha estructura, la DAC y la Dirección de Informática seleccionaron a la herramienta *Microsoft Power BI* de *Office 365*, la misma que considera los siguientes parámetros:

- Funcionalidad apropiada de la herramienta.
- Interacción con otros softwares utilizados por la Universidad.
- Facilidad de personalización en cuanto a perfiles de ingreso y consulta.
- Centralización de la carga de información a nivel nacional.
- Módulo de seguridad y asignación de permisos.
- Reportes de información para la toma de decisiones.

Los principales grupos de interés de la presente práctica son: comunidad universitaria en general (estudiantes, docentes y administrativos). Además, es necesario mencionar aquellos grupos específicos de dicha comunidad (directores, coordinadores, entre otros) responsables de la toma de decisiones frente al cumplimiento de objetivos institucionales.

Corresponde considerar, como valor añadido esperado, tanto para la Universidad como para los grupos de interés mencionados, el disponer de información íntegra, consistente y oportuna. Además, la aplicación del proceso para la gestión de la información proveyó de los mecanismos de participación necesarios para la respectiva comunicación de problemas y alternativas de solución (en las etapas de recolección de datos y análisis de datos).

- **Desarrollo y ejecución de la Práctica:**

El desarrollo ejecución de la práctica se alinea a la estrategia institucional “*Implantar procesos ágiles y eficientes en línea que mejoren sustancialmente la atención y el servicio*”, estrategia que apoya al siguiente ODS: Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos, y se basó en los 4 ejes de la planificación y mejora continua (PHVA):

Planifica (P):

Cada año, la Universidad analiza y define las necesidades de información para atender tanto los procesos de evaluación interna y externa, institucional y de carreras, de planificación estratégica institucional, como los requerimientos de entidades de control. Del análisis realizado se obtienen los distintos grupos de información a recolectar por las respectivas unidades administrativas en una siguiente etapa del ciclo de gestión de la información (ver anexo N.º 1: formatos de matrices integrales de información).

De acuerdo al contexto en el que se desarrollan los procesos de la Universidad, estos grupos son actualizados hasta la finalización de cada período académico.

Hace (H):

Así, se realiza la recopilación y consolidación según lo dispuesto para cada grupo de información (ver anexo N.º 2: **ejemplo del lanzamiento del proceso de gestión de información a nivel nacional para una unidad administrativa responsable**). Esta recopilación se da por parte de cada unidad administrativa de la PUCE, que son responsables de recabar y compilar, a nivel nacional, la totalidad de la información solicitada. Para esta actividad, recurren a las diferentes fuentes y custodios de información, teniendo en cuenta los sistemas informáticos, archivos de unidades académicas y administrativas, entre otras (ver anexo N.º 3: **ejemplo de una de las matrices integrales consolidadas**).

Verifica (V):

La DAC analiza la información entregada por las unidades administrativas de la PUCE y aplica procesos de control de calidad, a través de herramientas de producción estadística, con la finalidad de generar información estratégica que aporte a la toma de decisiones de las autoridades de la Universidad. En el caso que, producto del análisis de datos, se detecte inconsistencias o falta de información, la DAC documenta las observaciones encontradas y remite un informe solicitando a las respectivas unidades las correcciones del caso (ver anexo N.º 4: **ejemplo de Informe de Entrega de Datos**).

Actúa (A):

Con la información verificada, la misma es presentada a la comunidad universitaria a través del Sistema de Información y Estadísticas IGNATIUS (<https://www.puce.edu.ec/ignatius/>). La Dirección de Informática ingresa y actualiza el producto obtenido del ciclo de gestión de la información en dicho sistema, el cual presenta la información a usuarios internos y externos de acuerdo a los niveles de autorización asignados y considerando el esquema de clasificación de información definido por la Universidad.

El cronograma de ejecución para cada periodo académico es el siguiente:

Eje	Etapa del ciclo de gestión de la información	Tiempo de ejecución	Responsables
Planifica	a. Planificación de la información	1 semana	Dirección de Aseguramiento de la Calidad
Hace	b. Recolección de datos c. Validación de datos	3 semanas	Unidades administrativas responsables según cada grupo de información
Verifica	d. Análisis de Datos	3 semanas	Dirección de Aseguramiento de la Calidad
Actúa	e. Reporte de información	2 semanas	Dirección de Aseguramiento de la Calidad Dirección de Informática

Es importante señalar, que la implementación de la herramienta contó con las respectivas pruebas de funcionamiento, así como con la debida retroalimentación a través de la revisión previa por partes de usuarios en niveles medios y altos de la organización. La novedad en el uso de la herramienta permitió aportar de manera significativa a la cultura de uso de la información para la toma de decisiones.

• **Resultados de la práctica:**

La aplicación del proceso de gestión de la información institucional de la PUCE ha permitido la consecución de los siguientes resultados:

- Mejorar la gestión de información realizada por la Dirección de Aseguramiento de la Calidad, tanto en calidad del dato como en el uso de la misma dentro de la comunidad universitaria.
- Disponer de información oficial, a nivel nacional y 24/7, en cuanto a las principales variables de la Universidad relacionadas con sus funciones sustantivas: enseñanza, investigación y vinculación.
- Dar al usuario, gracias a las bondades de la herramienta, la oportunidad de tener interactividad en cuanto a la visualización de resultados: IGNATIUS permite disponer de manera inmediata de cálculos internos para dicha visualización.
- Apuntalar un repositorio oficial de la información de la Universidad.
- Optimizar el tiempo de atención en la entrega de información ya que no se debe esperar a que los requerimientos sean atendidos de manera individual; la información puede ser revisada por los usuarios de manera simultánea y organizada, en todas las sedes de la PUCE.

- f) Verificar, de manera oportuna por parte de las autoridades, diferentes resultados de los procesos críticos de la Institución: planificación estratégica y operativa, evaluación institucional, resultados financieros, admisiones, evaluación docente, resultados académicos.

Los resultados anteriormente descritos tienen relación con los objetivos específicos mencionados ya que la Universidad dispone de:

- Formatos definidos para la recolección de información,
- Informes de entrega de datos por cada periodo académico que buscan mejorar la calidad del dato y,
- Sistema de Información y Estadísticas IGNATIUS (<https://www.puce.edu.ec/ignatius/>) con la presentación de la información de la institución.

Estos resultados confirman el valor añadido para la comunidad universitaria: disponer de información de la PUCE de manera íntegra, consistente y oportuna.

- **Evaluación y revisión de la práctica:**

La gestión de la información es evaluada semestralmente por la comunidad universitaria que participa del proceso y, de ser necesario, se realizan ajustes a las actividades a través de acciones de mejora (**ver anexo n.º 5: ejemplo de Informe de Evaluación del Proceso de Gestión de Información**). En lo que respecta a la herramienta *Microsoft Power BI*, esta es actualizada en función de las necesidades de la Institución. Previo a la carga de nueva información, se revisa que la herramienta no pierda su concatenación y alineación con información de años anteriores.

La evaluación permitió detectar nuevos requerimientos, incorporándose nuevos módulos de información estratégica.

La herramienta no ha tenido reportes de falta de disponibilidad para algún usuario. Es importante mencionar que, desde su implementación en el año 2017, no ha existido fallas en su funcionamiento. La herramienta implementada permite visualizar la información estratégica de la PUCE de manera permanente.

Un riesgo potencial que amenaza la sostenibilidad de la práctica es el continuo cambio de los actores en las unidades administrativas responsables de la información. Frente a esta situación, el proceso contempla la realización de talleres de inducción a nuevos responsables de la entrega de la data en dichas unidades.

- **Carácter innovador de la práctica:**

Con esta práctica se logró mejorar la gestión de información de la Universidad en dos vías: tanto en coadyuvar la cultura de uso de la misma como en incrementar la calidad del dato manejado. Además, permitió la visualización de la información oficial de la Universidad, la integración entre los elementos de aseguramiento de la calidad y la gestión de la información para la toma de decisiones a través de una herramienta informática aplicada a nivel nacional.

Hubo un cambio importante en el tratamiento de la información, a nivel de los miembros de la comunidad universitaria, para que la misma sea íntegra, veraz, abierta, puntual y comprensible, lo que ha permitido que esta buena práctica se mantenga en el tiempo.

El personal involucrado en la gestión de la información está consciente que sus acciones repercuten directamente en la calidad de la misma, así como en la toma de decisiones de las

autoridades.

Como pilares fundamentales de la innovación ha sido:

- Asegurar estándares apropiados de calidad en cuanto a la información de la PUCE para el uso en sus procesos sustantivos.
- Contar, de manera permanente y en línea, tanto con la información general de la Universidad como con la información estratégica que permita una acertada toma de decisiones por parte de las autoridades. Por ejemplo, el Sistema de Información y Estadísticas IGNATIUS cuenta con un módulo que indica al avance de la planificación operativa de la PUCE. Esta es gestionada a través de la herramienta *Project Online*, la cual permite visualizar los porcentajes de cumplimiento de los planes de acción por filtros según la necesidad del usuario a través de gráficos o tablas, información que es calculada automáticamente por la herramienta informática.

Esta buena práctica es perfectamente replicable para el resto de las universidades o instituciones que tengan interés en disponer de información oportuna, útil y confiable en el proceso de verificación, control y toma de decisiones.

- **Divulgación de la práctica:**

La información más relevante de la Universidad es publicada en la página web institucional a través de IGNATIUS (<https://www.puce.edu.ec/ignatius/>), donde el público en general puede acceder a la información de los últimos 8 años.

Anualmente la PUCE, a través de su máxima autoridad, realiza la Rendición de Cuentas de la gestión realizada en el año en la cual, de manera principal, aparecen los datos informativos y principales resultados entregados en IGNATIUS. Toda esta información también puede ser revisada en la página web (<https://www.puce.edu.ec/informe-rendicion-de-cuentas/>).

La PUCE dispone de toda la documentación del proceso, incluyendo la implementación de la herramienta informática y su plan de trabajo para la puesta en producción.

Esta práctica en la institución ha sido llevada a cabo desde el año 2017, la misma que ha sido adaptada a las diferentes necesidades de información de la Universidad, lo que ha apoyado a lograr mejoras en cuanto a la cultura organizacional de uso de información.