

La gestión de la información institucional en la Pontificia Universidad Javeriana: el Portal de Estadísticas como herramienta para la gestión académica

Institutional Information Management at the Pontificia Universidad Javeriana: The Statistics Portal – a tool for the academic management

Yezid Orlando Pérez Alemán¹
yperez@javeriana.edu.co
Diana Carolina Guarnizo Sánchez²
dguarnizo@javeriana.edu.co

¹Secretaría de Planeación, Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá D.C., Colombia

²Secretaría de Planeación, Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá D.C., Colombia

Palabras clave: *governabilidad de la información, gestión de la información, indicadores, estadísticas*

Keywords: *information governance, information management, analytics, statistics*

RESUMEN

Para superar las dificultades en la interpretación, uso y acceso a las estadísticas e indicadores institucionales se ha fortalecido la gestión de información institucional, buscando aprovechar el uso de la información transaccional proveniente de los sistemas de información. Esta gestión comprende acciones orientadas a la gobernabilidad de la información, su planeación, la ejecución y el seguimiento, la evaluación y el control de los procesos y procedimientos para asegurar la confiabilidad, oportunidad y usabilidad de la información. Esto se aplica tanto a la información estructurada (soportada en sistemas de información) como a la no estructurada (aquella sin respaldo en sistemas de información).

Dentro de esta concepción, se desarrolló un Portal de Estadísticas basado en la herramienta MS SharePoint, con el propósito de proveer información confiable, oportuna y parametrizable, para la planeación y la gestión de la actividad académica, particularmente de los programas académicos, en su labor de mejoramiento continuo y de autoevaluación con propósitos de acreditación de alta calidad.

La implementación del Portal, que incluye tanto información estructurada como no estructurada, comprendió el desarrollo de las fases de conceptualización y diseño, producción y puesta en marcha e inicio de operación. Con ello, los departamentos y los programas académicos visualizan la información en esta herramienta, pero además pueden descargarla y realizar análisis particulares. Sus beneficios incluyen una mayor claridad en la forma en que se entiende cada estadística e indicador y los criterios para su cálculo; la posibilidad de descargar, agregar, desagregar, organizar y graficar información según las necesidades; la garantía de un acceso oportuno a información relevante que se actualiza y amplía constantemente; la posibilidad de realizar análisis comparativo entre unidades, entre otros.

El Portal está en evolución y es sometido a permanente evaluación. La Secretaría de Planeación de la Universidad lo administra, y atiende permanentemente cualquier incidente de carácter funcional o de inconsistencias en la información. Este modelo de operación, abierto a retroalimentación constante, ha permitido conocer y analizar situaciones particulares que difícilmente podrían verse plenamente reflejadas mediante sondeos generales.

Se trata de una práctica innovadora porque se ha potencializado el uso de una herramienta como MS SharePoint, para convertir el Portal en un instrumento al servicio de toda la comunidad educativa. Además, se atienden los requerimientos de información de los usuarios haciendo más robusta la gestión de información institucional; es replicable en otras instituciones porque hace uso de herramientas cotidianas, no supone grandes desarrollos de infraestructura tecnológica y no genera grandes costos en términos de su puesta en marcha ni de su administración.

ABSTRACT

In order to overcome the problems that usually arise in the interpretation, use, and access to statistics and indicators, the Pontificia Universidad Javeriana has strengthened the institutional information management, making the most of the transactional information resulting from its information systems. This practice includes actions designed to manage the information, its planning, implementation and monitoring, as well as the evaluation and control of the processes and procedures to ensure the accuracy of the information.

From this perspective, the University developed a Statistics Portal which is based on the MS SharePoint tool, and is intended to provide reliable, timely and customizable information for the planning and management of the academic activity; particularly for the academic programs, in their continuous improvement and self-assessment work with high quality accreditation purposes.

This is an innovative practice that maximizes the use of the MS SharePoint tool to transform the Portal into an instrument at the service of the entire university community. Furthermore, it can be easily replicated by other institutions since it makes use of standard tools, it does not require the institution to develop an enormous technological infrastructure and it does not generate high costs in terms of its implementation and its management.

1. INTRODUCCIÓN

En el sector de educación superior se tienen usualmente dificultades en definir y entender las diferentes estadísticas e indicadores y pueden existir diferencias de definición de una institución a otra o de un país a otro. Para tratar de superar estas dificultades al interior de la Universidad, la Secretaría de Planeación ha fortalecido la gestión de información institucional y de esta forma potencializar el uso de la información transaccional con la que ya se cuenta. Uno de los aspectos más relevantes en esta gestión tiene también que ver con la posibilidad de acceso oportuno a información relevante para la gestión de las unidades de la Universidad, en particular los programas académicos en su labor de mejoramiento continuo, especialmente relacionado con la autoevaluación con propósitos de acreditación de alta calidad.

Dentro de esta concepción de la gestión de la información institucional y la gobernabilidad de dicha información la Secretaría de Planeación ha desarrollado el Portal de Estadísticas, con el propósito de constituirse en una fuente de información confiable, oportuna y parametrizable, al servicio de la comunidad educativa para su planeación y su gestión.

La gestión de la información institucional comprende acciones orientadas a la gobernabilidad de la información, la planeación y coordinación, la ejecución y el seguimiento, la evaluación y el control. Esto se aplica tanto a la información estructurada, soportada en sistemas de información, como a la información no estructurada, es decir, aquella sin respaldo en sistemas de información.

La implementación del Portal de Estadísticas en la herramienta MS SharePoint, que incluye tanto información estructurada como no estructurada, comprendió el desarrollo de las fases de conceptualización y diseño, producción y puesta en marcha e inicio de operación. De esta manera las unidades pueden visualizar la información en esta herramienta, pero además tienen la posibilidad de descargar información actualizada y realizar análisis particulares.

Los beneficios han sido en cuanto a una mayor claridad en la forma en que se entiende cada estadística e indicador y los criterios para su cálculo; la posibilidad de descargar, agregar, desagregar, organizar y graficar información según las necesidades; la garantía de un acceso oportuno a información relevante que se actualiza y amplía constantemente; la posibilidad de realizar análisis comparativo entre unidades, entre otros.

El Portal está en evolución y sometido a permanente evaluación. Desde el inicio, ha sido de conocimiento general que la Secretaría de Planeación lo administra y atiende permanentemente cualquier incidente de carácter funcional o de inconsistencias en la información. Este modelo de operación, abierto a retroalimentación constante, ha permitido conocer y analizar situaciones particulares que difícilmente podrían verse plenamente reflejadas mediante sondeos generales.

Se trata de una práctica innovadora porque se ha potencializado el uso de MS SharePoint para convertirlo en un instrumento al servicio de toda la comunidad educativa. Además, de esta manera se atienden los requerimientos de información de los usuarios que hagan más robusto el sistema de información institucional; es replicable en otras instituciones porque hace uso de herramientas cotidianas, no supone grandes requerimientos de infraestructura tecnológica y no genera grandes costos en términos de su puesta en marcha ni de su administración.

2. CONTEXTO

La Secretaría de Planeación es la responsable de la recopilación, el procesamiento, el análisis de estadísticas e indicadores de carácter institucional con propósitos de reporte y de rendición de cuentas tanto al interior de la institución como hacia grupos de interés externos. Esto incluye, entre otros, los ejercicios de autoevaluación de alta calidad institucional y de programas académicos. Con este propósito se ha buscado desde el año 2012 el fortalecimiento de la gestión de la información institucional. Esta gestión de información incluye acciones en los siguientes componentes: i) gobernabilidad de la información; ii) planeación y coordinación; iii) ejecución; y, iv) seguimiento, evaluación y control.

Este enfoque ha sido utilizado para la gestión tanto de la información estructurada, entendida como aquella que proviene de los sistemas de información institucionales, como de la información no estructurada, es decir, aquella que no se encuentra sistematizada y que debe ser recopilada directamente con las unidades responsables.

En materia de gobernabilidad de la información se cuentan las siguientes acciones adelantadas: definición institucional de la Secretaría de Planeación como la única responsable del reporte de información institucional; definición del modelo de datos de la información institucional; identificación de los responsables de cada información; adopción de procedimientos y de instrumentos estandarizados para la documentación de la información; adopción de reglas únicas de obtención de la información.

La planeación y coordinación para la gestión de la información ha significado trabajar conjuntamente con diferentes unidades de la Universidad. En primer lugar, las unidades responsables de la información, tales como la Vicerrectoría Académica, la Vicerrectoría de Investigación, la Vicerrectoría de Extensión y Relaciones Interinstitucionales y la Dirección de Gestión Humana; en segundo lugar, la Dirección de Tecnologías de la Información (DTI), como encargada de los desarrollos de sistemas necesarios para la obtención de la información. Con ellos se han conformado diversos equipos de trabajo para, de manera coordinada, adoptar las definiciones de lo que se entiende por cada estadística o indicador en la Universidad, así como los criterios para su obtención.

En materia de la ejecución, una vez adoptadas las definiciones de cada estadística o indicador se han diligenciado conjuntamente con las unidades responsables los instrumentos para la documentación de los requerimientos técnicos de su obtención (fichas técnicas); con ello se han desarrollado los programas o los reportes necesarios; a continuación las unidades responsables han realizado las pruebas funcionales y validado y aprobado los reportes; finalmente, la Secretaría de Planeación ha puesto esta información para consulta de la comunidad educativa a través del denominado Portal de Estadísticas. El objetivo de este Portal es constituirse en una fuente de información oficial, confiable y oportuna al servicio de la comunidad educativa con la información necesaria para su planeación, su gestión, y como insumo para los procesos de mejoramiento continuo, especialmente, la acreditación de alta calidad de los programas académicos.

En el componente de seguimiento, evaluación y control, la Secretaría de Planeación es la responsable del mantenimiento de las fichas técnicas de definición de las estadísticas e indicadores así como del Portal de Estadísticas. De la misma manera es responsable de la actualización periódica de cada estadística e indicador en el Portal, así como de hacer seguimiento y evaluación permanente del estado de la información institucional en este sitio.

De esta manera se ha puesto a disposición de la comunidad educativa la información referente a estudiantes inscritos, admitidos y matriculados; estudiantes graduados; estudiantes matriculados en dos o más programas; deserción; profesores; medidas de productividad académica de departamentos y profesores; proyectos y grupos de investigación y productos de innovación; y, de empleados administrativos.

3. LA IMPLEMENTACIÓN DEL PORTAL DE ESTADÍSTICA

Primera fase: Conceptualización y desarrollo

Inicialmente se determinaron el objetivo, el alcance y los requerimientos funcionales del Portal, así como el cronograma de trabajo, y se asignaron responsabilidades. Se estableció que el Portal funcionaría en la plataforma SharePoint 2007 de MS Office, por su facilidad de uso y administración, y porque, sin suponer desarrollos costosos, permitía cubrir las funcionalidades requeridas. Para ello, se revisó el grado de personalización del diseño que permitía MS SharePoint y se adelantó un diseño preliminar.

Igualmente, se llevó a cabo una labor de revisión para la definición de la estructura de información y navegación del sitio y de los perfiles de usuario con acceso al Portal. Una vez definido esto, sobre la plataforma SharePoint se configuró un ambiente de pruebas con la estructura de navegación aprobada y se llevó a cabo la aplicación del diseño gráfico del sitio, creación del grupo de administración y demás perfiles de usuario.

En cuanto a la producción de contenido, se desarrolló la construcción de todos los archivos de información en formato MS Excel con reportes de tabla y gráficas dinámicas, y se trabajó paralelamente en la elaboración del manual de usuario correspondiente.

Se procedió entonces a la publicación del contenido en ambiente de pruebas y a la realización de ajustes menores de diseño, tras lo cual se dio la aprobación del paso a producción para pruebas con usuarios

Segunda fase: Puesta en producción

La puesta en producción comenzó con la creación del Portal en la dirección <http://comunidadfs.javeriana.edu.co/estadisticas>; la creación de los grupos de usuarios con los perfiles establecidos y el cargue de la información estadística disponible.

Con el fin de realizar las pruebas funcionales, se llevó a cabo una selección de usuarios a quienes se les habilitaron los permisos de acceso y se les entregó un formato para el registro del resultado de las pruebas. Los resultados de las pruebas fueron satisfactorios, con lo cual se aprobó su entrada en operación.

Tercera fase: Operación

El lanzamiento del Portal se efectuó de manera gradual a diferentes miembros de la comunidad educativa (autoridades de gobierno, directores de unidades académicas, secretarios de facultad y otros directivos).

Con base en sus retroalimentaciones y apreciaciones, además de las actualizaciones periódicas, se han publicado nuevas estadísticas referidas a tasas de reemplazo; deserción, permanencia y graduación; estudiantes matriculados en dos o más programas; e innovación.

Además, se ha impartido capacitación sobre el acceso, manejo del Portal y aspectos relevantes para la interpretación de la información a los usuarios de manera grupal o individual.

4. RESULTADOS

Los resultados de esta práctica se pueden dividir entre aquellos para los usuarios directos e indirectos de la información y para la Secretaría de Planeación.

Resultados para los usuarios:

En diferentes escenarios (presentaciones, reuniones, comités, comunicaciones escritas), los usuarios han destacado beneficios como:

- Claridad en los criterios tenidos en cuenta para el cálculo de cada estadística.
- Posibilidad de descargar, agregar, desagregar, organizar, cruzar y graficar la información según las necesidades.
- Garantía de oportunidad en el acceso a la información, pues se puede consultar el Portal a cualquier hora y desde cualquier lugar.
- Relevancia de la información publicada para la Comunidad Educativa.
- Actualización permanente e incorporación de nueva información.
- Posibilidad de análisis comparativo entre programas académicos, departamentos, facultades, pues anteriormente las unidades solo recibían su información particular.
- Oportunidad y eficiencia en la solución de inquietudes.

En general el beneficio con esta nueva herramienta está representado en una mayor eficiencia en la gestión, en la toma de decisiones sustentada en información y en una gestión más transparente.

Resultados para la Secretaría de Planeación:

- Anteriormente, se recibían entre 10 y 15 solicitudes de información mensuales, cada una con un plazo de respuesta de tres a cinco días hábiles, que podían extenderse debido a otras solicitudes o actividades prioritarias. Actualmente, se reciben de dos a tres consultas mensuales, generalmente para ampliación de información. Estas se solucionan de manera inmediata remitiendo al usuario al Portal o a los Boletines Estadísticos anuales.
- Mejoramiento del uso del tiempo para el análisis de información, en lugar de dedicarlo al procesamiento de información.
- Incremento de la consulta de los Boletines Estadísticos anuales disponibles también en el Portal. Igualmente, se ha potencializado el uso de información, que anteriormente estaba subutilizada.
- Utilización de información estadística y de indicadores para la medición de metas de la Planeación Universitaria por parte de las unidades (líneas de base).
- Fortalecimiento del papel de la Secretaría de Planeación como responsable de la información institucional de la Universidad, en la medida en que la comunidad educativa reconoce que el Portal es el canal más ágil y confiable para la obtención de estadísticas.

En cuanto al proceso de evaluación de la práctica, hasta el momento se identifican dos momentos:

1. **Revisión previa al lanzamiento del Portal:** en la fase de producción se realizó una evaluación del funcionamiento del Portal, por parte de algunos usuarios seleccionados en aspectos como:
 - Autenticación de usuario y acceso
 - Descarga del instructivo de uso
 - Ingreso a cada una de las secciones en el menú de navegación
 - Acceso a los archivos de información de cada sección
 - Correcto funcionamiento de todos los archivos en línea
 - Correcta descarga de archivos a equipos de los usuarios

Esta evaluación arrojó resultados positivos en materia de funcionamiento, pero evidenció la necesidad de una capacitación a usuarios, la cual abarcó aspectos tanto de funcionamiento del aplicativo como de metodología e interpretación de las estadísticas.

2. **Revisión en operación:** el funcionamiento mismo del Portal es una oportunidad para su evaluación permanente. La Secretaría de Planeación es el administrador que atiende permanentemente cualquier incidente que se reporte, ya sea de carácter técnico, funcional o de inconsistencias en la información. Este modelo de operación, abierto a retroalimentación permanente, ha permitido conocer y analizar situaciones particulares que difícilmente podrían verse

plenamente reflejadas mediante sondeos generales. Las inquietudes hasta ahora recibidas han sido resueltas satisfactoriamente, reafirmando la credibilidad en las estadísticas suministradas. Estas han servido, sin embargo, para adelantar acciones de capacitación individual, actualización de las fichas técnicas, modificación de la visualización de la información o inclusión de nuevas estadísticas.

5. CONCLUSIONES

1. Se ha potencializado el uso de MS SharePoint que era visto usualmente como una herramienta solamente para compartir internamente documentos de trabajo. Con el Portal por primera vez se utiliza MS SharePoint en la Universidad para poner a disposición de la comunidad educativa una herramienta interactiva, que permite descargar información y modificar las formas de visualización. El Portal instalado en esta herramienta permite una mejor visualización de la información con gráficos y tablas, y la posibilidad de hacer análisis propios al poder descargar la información.
2. Esta práctica es innovadora respecto al contexto porque permite desarrollar a bajo costo y en corto plazo, una herramienta esencial para la gestión de una institución de educación superior, capaz de satisfacer en buena medida los requerimientos de información de los usuarios.
3. Es una práctica replicable en otras instituciones pues hace uso de herramientas cotidianas como Internet, MS Excel y MS SharePoint. No supone grandes requerimientos de infraestructura tecnológica y no genera grandes costos en términos de su puesta en marcha ni de su administración. Además, permite transformar los archivos internos de las oficinas, en insumos valiosos para toda la organización, generando mayor transparencia, eficiencia y oportunidad en el manejo de información.