



UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

*Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social
Secretariado de Calidad y Desarrollo Estratégico*

**PROPUESTA DE CREACIÓN DEL ORGANO ADMINISTRATIVO:
“SECCIÓN DE GESTIÓN INTEGRADA DE LA
INFORMACIÓN Y ESTUDIOS”**

Málaga, 22 de julio de 2010

**PROPUESTA DE CREACIÓN DEL ORGANO ADMINISTRATIVO:
“SECCIÓN DE GESTIÓN INTEGRADA DE LA
INFORMACIÓN Y ESTUDIOS”**

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. ANTECEDENTES.....	2
3. NECESIDADES DE INFORMACIÓN EN LA UNIVERSIDAD.....	4
4. SECCIÓN DE GESTIÓN INTEGRADA DE LA INFORMACIÓN Y ESTUDIOS DE LA UNIVERSIDAD DE MÁLAGA.....	6
5. CONCLUSIÓN.....	7
6. REFERENCIAS.....	8

1. INTRODUCCIÓN

En este documento, se presenta la propuesta que realiza el *Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social de la Universidad de Málaga* para la creación del órgano administrativo: “*Sección de Gestión de la Información y Estudios de la Universidad de Málaga*”, detallando su estructura y funciones.

El órgano propuesto, viene a sustituir al órgano administrativo: “*Unidad Estadística de la Universidad de Málaga*” aprobado por el Consejo de Gobierno de 31 de octubre de 2008 cuya estructura y funciones se encontraban pendientes de definir.

2. ANTECEDENTES

En la sesión ordinaria del Consejo de Gobierno de la Universidad de Málaga celebrada el día 31 de octubre de 2008 se adoptó el acuerdo de crear la denominada “*Unidad Estadística de la Universidad de Málaga*”.

Dado que en aquel momento aún no había sido aprobado el *Plan Estratégico de la Universidad de Málaga 2009-2012* y que se estaba pendiente de una serie de actuaciones a desarrollar en relación con la implantación de la primera fase del *Sistema de Información a la Dirección de las Universidades Andaluzas y la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa de la Junta de Andalucía (Data Warehouse)*, se hizo aconsejable no especificar la estructura y funciones de la referida Unidad. La Rectora Magnífica solicitó que se aplazara la definición de la estructura y funciones de la misma hasta que se ultimasen las cuestiones en vías de realización, petición a la que se accedió por parte del Consejo de Gobierno (CGUMA, 2008).

Durante el tiempo transcurrido, desde la fecha anterior, se han dado una serie de circunstancias importantes que han dejado patente la necesidad de realizar una *gestión integrada de la información* en la Universidad de Málaga, a saber:

- El *Plan Estratégico de la Universidad de Málaga 2009-2012* fue aprobado por el Consejo de Gobierno de la Universidad en su sesión ordinaria de 17 de diciembre de 2008.
- En octubre de 2009 tuvo lugar la implantación, por parte de la empresa *Fujitsu*, de la primera fase del *Sistema de Información a la Dirección (Data Warehouse)*¹ (CEC, 2004) que comprendió la instalación y operatividad de los módulos de *gestión económica, gestión académica y gestión de recursos humanos* y que tras una primera validación, en la actualidad se encuentra sometido al *Plan de Validación*, elaborado por la *Comisión para la Implantación del Data Warehouse en la Universidad de Málaga* que coordina el *Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social*, Plan que será aplicado durante el periodo comprendido entre los meses de julio a octubre de 2010 y según el cual se procederá a una nueva validación de extractores, indicadores, informes, atributos, filtros, relaciones, etc.
- El Ministerio de Educación, el 26 de enero de 2010 presentó el documento: *Sistema Integrado de Información Universitaria. Especificación de requisitos*. En el citado documento (MEC, 2010) se detalla la metodología a seguir para el desarrollo de un *Sistema Integrado de Información Universitaria*, que recabe la información desde sus diferentes orígenes, la procese de forma homogénea y finalmente proporcione un conjunto de indicadores que permitan la comparabilidad de las distintas instituciones dentro del *Sistema Universitario Español (SUE)*, ofreciendo las siguientes ventajas:
 - Creación de un almacén de datos unificado diseñado para el análisis, donde se recoja la información Académica, de Recursos Humanos, Económica, de Inserción Laboral e I+D para todo el territorio nacional.
 - Creación de una herramienta que permita la disponibilidad y el seguimiento de la información y los indicadores del área Académica, de Recursos Humanos, Económica, de Inserción Laboral e I+D.
 - Intercambio automatizado de información con las Universidades y Comunidades Autónomas, que permita solicitar, generar y procesar los informes predefinidos.
 - Disponibilidad de herramientas administrativas que faciliten la parametrización de alarmas de validación de los datos de entrada, con capacidad para indicar y modificar los plazos de entrega de ficheros, las plantillas de los avisos y las personas de contacto.
 - Disponibilidad de una herramienta que desarrolle de forma homogénea el cálculo de un conjunto de indicadores universitarios, que sean comparables entre todas las instituciones en cada una de las áreas de información.

Además de las circunstancias anteriores, la *Consejería de Economía, Innovación y Ciencia de la Junta de Andalucía* junto con las Universidades Andaluzas, el 25 de mayo de 2010 inició la segunda fase del *Sistema de Información a la Dirección (Data*

1. A comienzos del mes de enero de 2004, se inició la implantación del *Sistema de Información a la Dirección de las Universidades Andaluzas y la Consejería de Educación y Ciencia de la Junta de Andalucía (SID Data Warehouse)* en las distintas Universidades Andaluzas. El proyecto lo ejecutaba, por encargo de la Junta de Andalucía, la empresa *Fujitsu España, S.A.* aplicándose con diferente temporalidad para cada Universidad.

Warehouse). En el documento de presentación (Fujitsu, 2010) se exponen las nuevas funcionalidades que incorporará el *Sistema de Información a la Dirección de las Universidades Andaluzas y la Consejería de Economía, Innovación y Ciencia de la Junta de Andalucía*.

Como consecuencia de la implantación de los *nuevos planes de estudio* adaptados al *Espacio Europeo de Educación Superior (EEES)* y de las modificaciones solicitadas por la CRUE para el envío de información del curso académico 2008-2009, las nuevas funcionalidades a incorporar al *Sistema de Información para la Dirección* son:

- Inclusión de los indicadores, criterios de análisis e informes en el *Data Mart de Gestión Académica* solicitados por la CRUE para el curso 2008-2009, de Estudios Oficiales de Grado y Másteres Oficiales de Postgrado. Con la introducción de esta información, el *Sistema de Información para la Dirección* quedará adaptado al EEES.
- Inclusión en el *Data Mart de Gestión Académica* de un módulo para el estudio de los alumnos matriculados en programas de intercambio.
- Modificación del *Data Mart de Gestión Económica* para incluir los cambios solicitados por la CRUE para el curso 2008-2009.
- No todos los *indicadores que define la CRUE*, que requieren los *Sistemas de Garantía Interna de la Calidad (SGIC)* o que necesita el cumplimiento del *Contrato Programa* pueden ser calculados partiendo de la información procedente de los diferentes *sistemas de gestión* de las universidades. Para recopilar todos estos indicadores se creará un *Portal de Captura de Indicadores*, que permitirá la definición y posterior introducción y mantenimiento de los indicadores. También se creará un *Data Mart* que permita el análisis y consulta de dichos indicadores. Como ejemplo de utilización del *Portal de Captura de Indicadores*, se incluirán en el *Sistema de Información para la Dirección* los indicadores solicitados por la CRUE en los ficheros *F-Gestión de la Investigación* y *G: Fichero Diverso (Prácticas de Empresa, Recursos Materiales, Orientación Laboral y Estructura Organizativa)*. También se implementarán los informes solicitados por la CRUE en sendos ficheros. Todos estos indicadores podrán ser utilizados para proporcionar información a los *Sistemas de Garantía Interna de la Calidad (SGIC)* definidos en cada Universidad y al *Contrato Programa*.

3. NECESIDADES DE INFORMACIÓN EN LA UNIVERSIDAD

La Universidad tiene unas necesidades crecientes de información que son debidas a múltiples circunstancias:

- Seguimiento de la ejecución del Plan Estratégico (exigido en el Contrato Programa).
- Cumplimiento de los objetivos establecidos en el Contrato Programa de la Universidad con la Consejería de Economía, Innovación y Ciencia de la Junta de Andalucía.
- Auditoría por la Consejería de Economía, Innovación y Ciencia de la Junta de Andalucía de los datos aportados por la Universidad en cumplimiento del Contrato Programa.

- Seguimiento de los Contratos Programa de Centros y Departamentos con la Universidad.
- Gestión por procesos (exigida en el Contrato Programa).
- Cartas de Servicios.
- Sistema de quejas y sugerencias.
- Medición del grado de satisfacción de los grupos de interés.
- Elaboración de la Memoria de Responsabilidad Social de la Universidad.
- Verificación de los títulos oficiales (Programa VERIFICA).
- Sistemas de Garantía de Calidad de los Centros (cubren las exigencias de los títulos impartidos por cada Centro. Programa AUDIT).
- Evaluación de la actividad docente del profesorado (Programa DOCENTIA-UMA).
- Seguimiento de los títulos oficiales.
- Oferta pública de información a la sociedad, exigida por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación.
- Acreditación de títulos oficiales.
- Información solicitada por la Dirección General de Universidades de la Junta de Andalucía.
- Información solicitada por la Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas.
- Información solicitada por el Ministerio de Educación.
- Información solicitada por el Instituto Nacional de Estadística.
- Etc.

La información existe, pero surgen numerosos problemas que dificultan su obtención, así por ejemplo:

- Los datos están dispersos en los diferentes sistemas operacionales y bases de datos.
- Existen datos que no están actualizados ni depurados.
- El criterio utilizado para el cálculo del dato existente en el sistema no coincide con el criterio de cálculo del dato demandado.
- Se emplea más tiempo en la extracción del dato que en su análisis.
- Demora en la obtención del dato cuando lo suministra la unidad que lo genera.
- Falta de procedimientos de actuación para el aseguramiento de la obtención y calidad del dato.
- Etc.

La *gestión integrada de la información* requiere la organización de múltiples datos significativos que se puedan aportar a la Rectora y a su Equipo de Gobierno para elaborar la información necesaria que les permita una más rápida y eficaz adopción de decisiones. Un *sistema de gestión integrada de la información* proporcionará a la institución, entre otros los siguientes beneficios:

- Definición de datos únicos, validados y consensuados para satisfacer la demanda de información.
- Integración de la información generada por los diferentes Servicios y Unidades de la Universidad.
- Unificación de la información suministrada por la Universidad, con un único acceso al sistema.

- Reducción de los plazos para la obtención de la información.
- Etc.

4. SECCIÓN DE GESTIÓN INTEGRADA DE LA INFORMACIÓN Y ESTUDIOS DE LA UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

La creación de los *Sistemas Integrados de Información Universitaria*, así como las cuestiones enumeradas en los epígrafes anteriores, hacen necesario que la Universidad despliegue un órgano administrativo especializado para su tratamiento. Un órgano alineado con las acciones de la Junta de Andalucía y del Ministerio de Educación en el ámbito del tratamiento de la información, un órgano que es diferente en su estructura y funciones a las que corresponderían a la concepción clásica de lo que es una *unidad estadística* y es por ello que se propone la sustitución del citado órgano administrativo cuyas competencias y funciones quedaron pendientes de definición (CGUMA, 2008), por el que se presenta, bajo la denominación de *Sección de Gestión Integrada de la Información y Estudios de la Universidad de Málaga*.

La *Sección de Gestión Integrada de la Información y Estudios de la Universidad de Málaga* es el órgano administrativo de la institución responsable del *Sistema de Gestión Integrada de la Información*. Para llevar a cabo la *gestión integrada de la información* la Sección en todo momento y en todas sus actividades, estará en estrecho contacto y permanente colaboración con el *Servicio Central de Informática* y con los restantes Servicios, Unidades y Órganos de la Universidad de Málaga sin cuyo apoyo y bien hacer no podría realizar las funciones que le corresponden y son propias.

La *Sección de Gestión Integrada de la Información y Estudios de la Universidad de Málaga* para el desarrollo de sus funciones estructurará su actividad en los *tres ámbitos de actuación* que se describen a continuación.

1.1. Gestión Integrada de la Información

- 1.1.1. Coordinar la información procedente de las aplicaciones corporativas existentes en la Universidad: *Gestión Académica* (programas *MINERVA*, *MINERVA-NOVA* y *PROA*), *Gestión Económica* (programa *SOROLLA*), *Gestión de Personal* (programa *UNIVERSITAS XXI*), *Gestión de Bibliotecas* (programa *MILENIUM*), etc.
- 1.1.2. Obtención de datos para el seguimiento y control del Plan Estratégico.
- 1.1.3. Obtención de datos para el seguimiento y la elaboración de la *Memoria anual de cumplimiento del Contrato Programa*.
- 1.1.4. Preparación de la documentación para la *Auditoría del Contrato Programa*.
- 1.1.5. Apoyo a la gestión del Contrato Programa con Centros y Departamentos.
- 1.1.6. Apoyo a la elaboración y seguimiento de los indicadores correspondientes a la gestión por procesos de Servicios y Unidades.
- 1.1.7. Apoyo a la elaboración y seguimiento de los indicadores de las Cartas de Servicios.
- 1.1.8. Seguimiento del *Sistema de Quejas y Sugerencias*.
- 1.1.9. Medición del *grado de satisfacción de los grupos de interés*.

- 1.1.10. Elaboración de *indicadores para la redacción de la Memoria de Responsabilidad Social*.
- 1.1.11. Apoyo a la verificación de títulos oficiales (Programa VERIFICA).
- 1.1.12. Apoyo a los *Sistemas de Garantía Interna de la Calidad de los Centros* (Programa AUDIT).
- 1.1.13. Apoyo al *Sistema de Evaluación de la Actividad Docente del Profesorado* (Programa DOCENTIA-UMA).
- 1.1.14. Apoyo al *Sistema de Seguimiento de los Títulos Oficiales*.
- 1.1.15. Coordinación y apoyo de la oferta pública de información proporcionada a la sociedad.
- 1.1.16. Obtención y coordinación de la información solicitada por organismos externos: Dirección General de Universidades de la Junta de Andalucía, Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas, Ministerio de Educación, etc.

1.2. Integración de Sistemas de Gestión

- 1.2.1. Asesoramiento, cuando sea solicitado, a aquellas unidades que estén diseñando e implantando *Sistemas de Gestión Ambiental* (UNE-EN ISO 14001:2004) o de *Gestión de la Seguridad y Salud Laboral* (OSHAS 18001:2007) sobre la *Integración de los Sistemas de Gestión* (UNE 66177:2005).
- 1.2.2. Apoyo a la implantación de un *Sistema de Gestión Socialmente Responsable* como elemento integrador de los diferentes Sistemas de Gestión de la Universidad.

1.3. Estudios

- 1.3.1. Realización de los estudios encargados por el Equipo de Gobierno relativos a:
 - Análisis del entorno.
 - Análisis de la demanda de formación de empresas y titulados.
 - Análisis prospectivo.
 - Etc.
- 1.3.2. Apoyo a Servicios, Unidades y Centros de la Universidad en la realización de estudios:
 - Análisis de la inserción laboral de titulados.
 - Análisis del grado de satisfacción de usuarios y usuarias de los Servicios, Unidades y Centros.
 - Etc.

5. CONCLUSIÓN

Como colofón de las consideraciones expuestas en los epígrafes anteriores, hay que destacar que la Universidad de Málaga ha optado por estructurar sus procesos de gestión siguiendo los parámetros de los modelos de *gestión de la calidad total*, más concretamente siguiendo la estructura del *Modelo EFQM de Excelencia*. Así lo acredita el que sea la primera Universidad Andaluza que ha obtenido, para el *Sistema de Gestión*

de toda su *Área de Administración y Servicios*, el *Sello Compromiso hacia la Excelencia Europea 200⁺* otorgado por el *Club Excelencia en Gestión*, en virtud del vigente acuerdo de colaboración que mantiene con la *Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA)*, relativo a la evaluación de Servicios Universitarios (CEG, 2010).

Tres pilares básicos sustentan a los sistemas de calidad total en las organizaciones, a saber:

1. La calidad es responsabilidad de todas las personas que integran la Universidad.
2. La calidad debe apoyarse y fomentarse desde todas las áreas y unidades de la Universidad.
3. La calidad, exige “la medida” de la misma.

El nexo de unión entre estos tres pilares es la *información*, a través de la cual se interrelacionan e interactúan. Sin un *sistema de gestión integrada de la información* que facilite los procesos de adopción de decisiones, la *calidad total* es inviable y por ende la *excelencia* una meta inalcanzable.

6. REFERENCIAS

- CEC (2004): *Sistema de Información a la Dirección. Universidades Andaluzas y Consejería de Educación y Ciencia de la Junta de Andalucía (SID Data Warehouse)*. Consejería de Educación y Ciencia de la Junta de Andalucía. (Inédito). Sevilla.
- CEG (2010): *Informe de Validación de: Área de Administración y Servicios de la Universidad de Málaga*. Club Excelencia en Gestión. (Inédito). Madrid.
- CGUMA (2008): *Acta sesión ordinaria celebrada el día 31 de octubre de 2008*. Consejo de Gobierno de la Universidad de Málaga. (Inédita). Málaga.
- FUJITSU (2010): *Definición del Alcance Funcional del Sistema de Información a la Dirección de las Universidades Andaluzas y la CICE de la Junta de Andalucía (Fase II)*. Departamento de Integración del Conocimiento de *Fujitsu España, S.A.* (Inédito). Málaga.
- ME (2010): *Sistema Integrado de Información Universitaria. Especificación de requisitos*. Secretaría General de Universidades. Subdirección General de Análisis, Estudios y Prospectiva Universitaria. Ministerio de Educación. (Inédito). Madrid.