

Informe de seguimiento al Proceso: Desempeño Docente

Resultado de la revisión por la DGDAIE al Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana (SGCUV), en atención a lo establecido en el requisito 9.1.3 Análisis y evaluación señalado en la Guía de aplicación del SGCUV, a continuación, se presenta el informe del proceso: Desempeño Docente.

El informe, de conformidad con lo solicitado aborda los siguientes temas:

- a) La conformidad de los servicios;
- b) El grado de satisfacción de los usuarios;
- c) El desempeño, la eficacia y las necesidades de mejora de su proceso y el SGCUV;
- d) Si lo planificado en el SGCUV se ha implementado de forma eficaz;
- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;
- f) El desempeño de los proveedores externos, incluyendo la participación y resguardo de información por los titulares de las dependencias y la DRM en función de sus actividades y atribuciones;
- g) La identificación de las mejoras que puede tener su proceso y el SGCUV;
- h) Los resultados de la atención de las no conformidades documentadas en auditorías internas y/o externas; y
- i) Los resultados de las oportunidades de mejora implementadas que fueron documentadas en el formato Oportunidades de mejora.

a) La conformidad de los servicios

Se ofrecieron servicios de calidad a los usuarios, lo cual se lo logró a través de la articulación y comunicación con todas las partes interesadas y apoyados en el establecimiento de un calendario con fechas y compromisos a cumplir por cada una de las partes, para llevar a buen término el proceso.

En este sentido se registró la participación de 1997 académicos y ejecutantes artísticos que cumplieron los requisitos para participar en los programas institucionales de estímulos, de los cuales 1785 académicos y 209 ejecutantes obtuvieron un nivel en el proceso de evaluación y fueron acreedores al pago del estímulo al desempeño.

b) El grado de satisfacción de los usuarios

En este ejercicio de evaluación de desempeño se levantó una encuesta de satisfacción para conocer la percepción de los servicios ofrecidos y del proceso en general, con la finalidad de identificar áreas de oportunidad en las que se pueden introducir mejoras. La encuesta fue respondida por 182 participantes, lo cual representa el 9.11% del total de inscritos evaluados.

A continuación se muestra algunos resultados de la encuesta.

La mayoría de los encuestados coincidió en que el servicio fue **excelente** en los siguientes aspectos del proceso:

- La atención, en general, recibida por parte del personal del Departamento de Evaluación Académica en cualquier etapa del proceso, 93.96% de las respuestas.
- La información brindada sobre los tiempos y etapas del proceso con 82.97% de las menciones.
- El proceso de difusión de las convocatorias con 81.87% de las respuestas.
- La información brindada sobre los tiempos y etapas del proceso tuvo 82.97% de las respuestas.

En contraste los aspectos en los que se recibieron más respuestas en la opción de **Se puede mejorar**, fueron:

- La navegación en el sistema de carga de productos y actividades con 8.79% de las respuestas.
- La navegación en el sistema de registro de participación con el 6.04% de las respuestas.
- El proceso de registro de participación con 4.40%.

Algunos de los comentarios recibidos en esta misma línea son:

Que en la convocatoria se le de mayor relevancia a las fechas del proceso. En algunos casos los indicadores los topes son mínimos y el participante obtiene con mucha facilidad el puntaje.

Respecto a la navegación para registro y carga de productos del PEDPA, ya que fue un poco ambiguo algunas indicaciones pero el Departamento de Evaluación Académica me apoyó en repetidas veces para clarificar dudas, probablemente por ser mi primer participación.

No hay difusión suficiente de cambios, en el caso de orientación hubo productos que necesitaban validación de la actividad de divulgación. Muchos de nosotros no subimos las evidencias y en la junta informativa nos enteramos que solo era suficiente con el aval de Consejo Técnico. No hay comunicación entre los distintos proveedores. Por ejemplo en la DGI no nos cargaron un proyecto CONACYT de 2 millones, ni a mi como coordinadora, ni a mis compañeros participantes del proyecto. En el criterio correspondiente al indicador dice participantes, no hace distinción del tipo de participación. En la plataforma cuando cargamos a compañeros que son coautores de artículos y otros productos, debería haber alguna pestaña con la opción de coautor, para facilitar el registro. Mayor comunicación entre los proveedores, ya que cada uno interpreta de diferente forma la tabla de indicadores, o no quieren cumplir con su papel de validación.

Las cifras y comentarios anteriores nos indican que, si bien en la atención a los usuarios, la orientación y difusión de los servicios está calificada en su mayoría como excelente, nuestra área de oportunidad más fuerte se ubica en el tema de los sistemas informáticos; a través de los cuales se realiza el registro de participación y la carga de productos y actividades, motivo por el cual para el siguiente ejercicio de evaluación ya se está considerando una actualización a los sistemas que atienda estos aspectos.

c) El desempeño, la eficacia y las necesidades de mejora de su proceso y el SGCUV.

Respecto al desempeño y eficacia de los procesos y las necesidades de mejora se llevó a cabo el proceso respetando su trazabilidad en cuanto a tiempos y etapas por cumplir, tal como está señalado en cada uno de los procedimientos declarados en el sistema de gestión de la calidad en apego a los marcos normativos vigentes aplicables y lo planificado. Las situaciones extraordinarias que pudieron darse durante la operación fueron resueltas de forma satisfactoria y no afectaron el desarrollo programado y resultados del proceso.

d) Si lo planificado en el SGCUV se ha implementado de forma eficaz;

Se ha implementado de forma eficaz, no obstante durante la operación siempre se detectan oportunidades de mejora; como se comentó ya se identificó que el área de los sistemas informáticos es la que más atención requiere por ello ya se está trabajando para tener una mejor funcionalidad en el próximo ejercicio de evaluación.

e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;

Las acciones tomadas para abordar los riesgos surtieron los efectos esperados, esto se demuestra en que de un total de 1997 académicos evaluados, solo el 2.1% manifestó inconformidad con sus resultados e hizo uso de su recurso de apelación como última etapa del proceso.

f) El desempeño de los proveedores externos, incluyendo la participación y resguardo de información por los titulares de las dependencias y la DRM en función de sus actividades y atribuciones;

Por la naturaleza de los procesos no se declaran proveedores externos, sin embargo, el personal de control de documentos realizó una revisión y ajuste de cada uno de los formatos, con la finalidad de apegarse a lo señalado en los instructivos de llenado.

g) La identificación de las mejoras que puede tener su proceso y el SGCUV;

En el proceso relativo al ejercicio 2021-2023 desarrollado de abril a octubre de 2023 se identificaron áreas de mejora que pueden contribuir a perfeccionar el proceso, mismas que ya están en desarrollo de cara al próximo ejercicio.

En la auditoría se identificó como oportunidad de mejora el cambio de temporalidad en la evaluación de la práctica docente por estudiantes, la cual ya se puso en marcha y se observaron resultados positivos, la media institucional de los resultados de la evaluación pasó de 88.72% a 89.86% con el ajuste a los calendarios.

h) Los resultados de la atención de las no conformidades documentadas en auditorías internas y/o externas; y

En la auditoría interna del 28 de abril y la externa del 31 de mayo de 2023, así como los informes respectivos no se recibieron no conformidades.

i) Los resultados de las oportunidades de mejora implementadas que fueron documentadas en el formato Oportunidades de mejora.

Las oportunidades de mejora detectadas en el proceso de Desempeño Docente a través de la auditoría interna realizada el 28 de abril de 2023, y recibidas mediante el Informe final de la Auditoría Interna SGCUV-AI-06 el día 23 de mayo del mismo año, se ha realizado el análisis y se empezó a trabajar sobre ellas, esto con la finalidad de brindar atención de calidad a los usuarios en el proceso. A continuación se enlistan dichas Oportunidades de mejora:


No.	Oportunidad de mejora	Acciones desarrolladas
1	Se identificó un efecto negativo en las evaluaciones que realizan los estudiantes hacia sus docentes.	Una vez analizados los resultados se observó una mejora en la evaluación de la práctica docente, aumentó el promedio institucional de un periodo a otro, pasó de 88.81 a 89.86 pts.
2	Al efectuar una revisión del formato actualizado de Salidas no Conformes (SGCUV-GE-F-26) mediante entrevista al personal se identificó que es oportuno revisar la salida no conforme declarada, pues se encuentra contemplada dentro del procedimiento de Desempeño docente como un paso del mismo.	Se identifica con claridad la Salida no Conforme en el Proceso: Desempeño docente y se actualiza el formato Salidas no Conformes (SGCUV-GE-F-26) del proceso.

Xalapa, Ver., a 31 de enero de 2024


Dra. Elizabeth Ocampo Gómez

Directora General de Desarrollo Académico e innovación Educativa


Mtra. Araceli Arguello Aguilar
Directora de Fortalecimiento Académico


Dra. Esmeralda Alarcón Montiel
Jefa Departamento de Evaluación Académica

Las firmas avalan y dan validez de la autenticidad del documento, así mismo aprueban su publicación para su implementación.