



Universidad Veracruzana

Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana

Oportunidades de mejora

Id. SGCUV-GE-F-21

Entidad académica o dependencia:	Oficialía Mayor	Fecha de elaboración/ actualización:		
Proceso nivel 1:	Egreso			
Proceso nivel 2:		Día	Mes	Año
Proceso nivel 3:		29	05	2026

No.	Oportunidad de mejora	Responsables de aplicarla		Tiempo requerido para aplicar la oportunidad de mejora		Acciones a realizar para su aplicación	Recursos necesarios	Evaluación del impacto de la mejora
		Área	Responsable	Fecha inicial	Fecha final			
1	Reubicación del personal con baja o nula carga laboral, para que apoye en otras áreas donde se requiere. (Auditoría)	Egreso	Titular de la Oficialía Mayor. Departamento de Certificación y Legalización de Documentos. Departamento de Titulación y Servicio Social	12/01/2026	31/12/2026	Reuniones con DGRH Reuniones con SETSUV	Personal de DGRH Personal del SETSUV	Distribución de la cargas laborales para mejorar el servicio a la comunidad estudiantil
2	Las suplencias del personal ATM afectan la operación por falta de preparación del personal asignado. (Auditoría)			12/01/2026	31/12/2026	Reuniones con DGRH Reuniones con SETSUV	Personal de DGRH Personal del SETSUV	
3	El personal de suplencias y personal de reciente incorporación, no ha recibido capacitación acerca de los temas del SGCUV			12/01/2026	31/12/2026	Capacitación para el personal que lo requiera	Personal de Confianza Personal del SETSUV	El personal estará capacitado y comprenderá los temas del SGCUV
4	Implementar los certificados de estudios en versión electrónica			12/01/2026	31/12/2026	Solicitar el diseño e implementación del sistema de certificados electrónicos	Programadores del sistema	Disminución en tiempo de espera para el trámite de certificado
5	Actualización del Procedimiento AE-E-P-02 Expedición de Títulos, diplomas y Grados Académicos			01/03/2026	30/05/2026	Llevar a cabo la revisión del Procedimiento	Jefes de Departamentos Archivo Excel	Fluidez en el desarrollo de las actividades

Candelaria Arrieta Hernández
Jefa del Departamento de Titulación y Servicio Social
Propone

Marcos Medina Mendoza
Jefe del Departamento de Certificación y Legalización de Documentos
Propone

Edgard Ollintonatuh Gámez Peláez
Encargado de la Oficialía Mayor
Autoriza

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