



Informe sobre el desempeño del Proceso de Egreso

Procedimientos: AE-E-P-01 Legalización de Certificados de Estudios Profesionales y AE-E-P-02 Expedición de Títulos, Diplomas y Grados Académicos

Período: del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022

a) La conformidad de los servicios.

El proceso de Egreso se realiza con estricto apego a la legislación universitaria y se plasma en el Diagrama de Caracterización, disponible en el sitio institucional del SGCUV: <https://www.uv.mx/sgcuv/egreso/>

Con relación a los servicios, se atendieron 11,668 solicitudes para la expedición y registro de Títulos, Diplomas y Grados Académicos, distribuidos de la siguiente manera:

- 10,709 Títulos (19 de técnico medio, 132 de TSU y 10,558 de licenciatura)
- 578 Grados académicos (470 de maestría y 108 de doctorado)
- 381 Diplomas (97 de especialización y 284 de especialidad médica)

Además, se legalizaron un total de 10,536 certificados de estudios (en su mayoría completos), de los cuales 5,193 corresponden a certificados que se incluyeron en el mismo trámite de Expedición de Título, Diploma o Grado Académico, el resto fue a solicitud de los interesados y las entidades académicas, de forma directa o a través de las Vicerrectorías.

b) El grado de satisfacción de los usuarios.

A partir del mes de noviembre se aplica una encuesta de satisfacción en línea, misma que se hace llegar a los egresados a través de sus correos electrónicos, una vez que culmina su trámite de titulación. Las evaluaciones que se han recibido es de 9.48 en la valoración de la actitud del Personal de Oficialía Mayor que atiende, de 9.35 en claridad de la información que se proporciona y de 9.45 en la valoración general del servicio, además, se han recabado comentarios que permiten tomar acciones para mejorar el servicio.

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

Los procedimientos se encuentran alineados a lo declarado en el Diagrama de Caracterización y en la Plantilla de Gestión de riesgos, además que se da seguimiento a las oportunidades de mejora plasmadas en el formato de oportunidades de mejora, procurando una visión de mejora continua para el proceso. Se le da atención a las observaciones realizadas tanto en la auditoría interna como la externa.

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

Se han atendido todas las solicitudes recibidas para la Legalización de los Certificados de Estudios Profesionales y la Expedición de Títulos, Diplomas y Grados Académicos, además se le da seguimiento a la plantilla de gestión de riesgos y a las oportunidades de mejora. Como resultado de esto, se han tenido las evaluaciones favorables en las encuestas de satisfacción.

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

Con el apoyo de la plantilla para la gestión de riesgos y el formato de oportunidades de mejora, se ha dado seguimiento puntual a los riesgos y oportunidades detectados. A la fecha se le ha dado atención a los riesgos presentados y a las oportunidades documentadas. Asimismo, con la visión de mejora continua, los riesgos y oportunidades son susceptibles de ajuste en cualquier momento, a fin de seguir manteniendo la mejor atención posible a los usuarios.

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.

Se cuenta con un procedimiento institucional para licitar las compras de papel para la elaboración de los certificados de estudios profesionales y los cartones para la elaboración de los títulos, diplomas y grados académicos. En función de ese procedimiento, se realiza una evaluación de los proveedores en las que se califica la calidad de los productos y servicio que proporcionan. El proveedor que proporciona estos insumos ha cumplido con la calidad del papel y cartón, así como con los tiempos de entrega de los pedidos.

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

Durante 2022, se llevó a cabo la actualización de los procedimientos pertenecientes al proceso de Egreso. A través del formato de Oportunidades de mejora se da seguimiento a las oportunidades de mejora que se tienen identificadas. Para la identificación de nuevas oportunidades de mejora se toma en cuenta la opinión de todo el personal que participa en los procedimientos.



Circuito Universitario
Gonzalo Aguirre
Beltrán S/N
Zona Universitaria
Xalapa de Enríquez
Veracruz México
91000

Teléfonos
(228)8-42-17-00
Ext. 11020

Correo Electrónico
cgomez@uv.mx

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

No se cuenta con No conformidades.

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

Se han atendido dos oportunidades de mejora documentadas en el formato de Oportunidades de mejora, estas consisten en la actualización de los dos procedimientos pertenecientes al proceso. Con la actualización de dichos procedimientos se ha buscado la eficiencia en la prestación de los servicios y seguir manteniendo un nivel de riesgo mínimo.

Circuito Universitario
Gonzalo Aguirre
Beltrán S/N
Zona Universitaria
Xalapa de Enríquez
Veracruz México
91000

Teléfonos
(228)8-42-17-00
Ext. 11020

Correo Electrónico
cgomez@uv.mx

Atentamente
“Lis de Veracruz: Arte, Ciencia, Luz”
Enero 27 de 2023



Carlos Arturo Gómez Vignola
Oficial Mayor