



Universidad Veracruzana

UNIVERSIDAD VERACRUZANA
Dirección General de Relaciones Internacionales
Coordinación de Programas y Servicios
Proceso: Gestión de servicios administrativos y programas de
vinculación e integración cultural y académica.
Procedimiento: Gestión de Programas Especiales
(GSAP-VICA-P-01)

CONTENIDO

- I. Descripción
 - Objetivo
 - Alcance
 - Definiciones y terminología
- II. Políticas
- III. Desarrollo
 - Descripción de actividades
 - Diagrama de flujo
- IV. Referencias
- V. Entradas y salidas
- VI. Histórico de revisiones
- VII. Firmas de autorización
- VIII. Créditos

Final

[Handwritten signature]

I. Descripción

Objetivo

Gestionar la planeación, estancia, conclusión y difusión de los grupos de programas especiales.

Alcance

Aplica al personal de la Coordinación de Programas y Servicios involucrados.

Definiciones y terminología

Aplican los términos contemplados en el Glosario institucional de Términos (UOM-GE-GL-01)

Programas especiales: Se refiere a los grupos que realizan estancias cortas en la Escuela para Estudiantes Extranjeros.

II. Políticas

1. Aplica lo establecido en la Guía para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana.
2. Aplica lo contemplado en los convenios de colaboración firmados por la UV del repositorio de la Dirección General de Relaciones Internacionales (DGRI)
- 3.- Las actividades durante la estancia pueden variar de acuerdo a condiciones climáticas, disponibilidad de los servicios, sugerencia de los visitantes o a alguna otra situación imprevista.
- 4.- El analista responsable de grupos especiales apoya al administrador en la gestión de algunos pagos de servicios.
5. Aplica lo establecido en el Estatuto General capítulo 7 sección 3.

III. Desarrollo

Descripción de actividades

Analista responsable de Programas Especiales

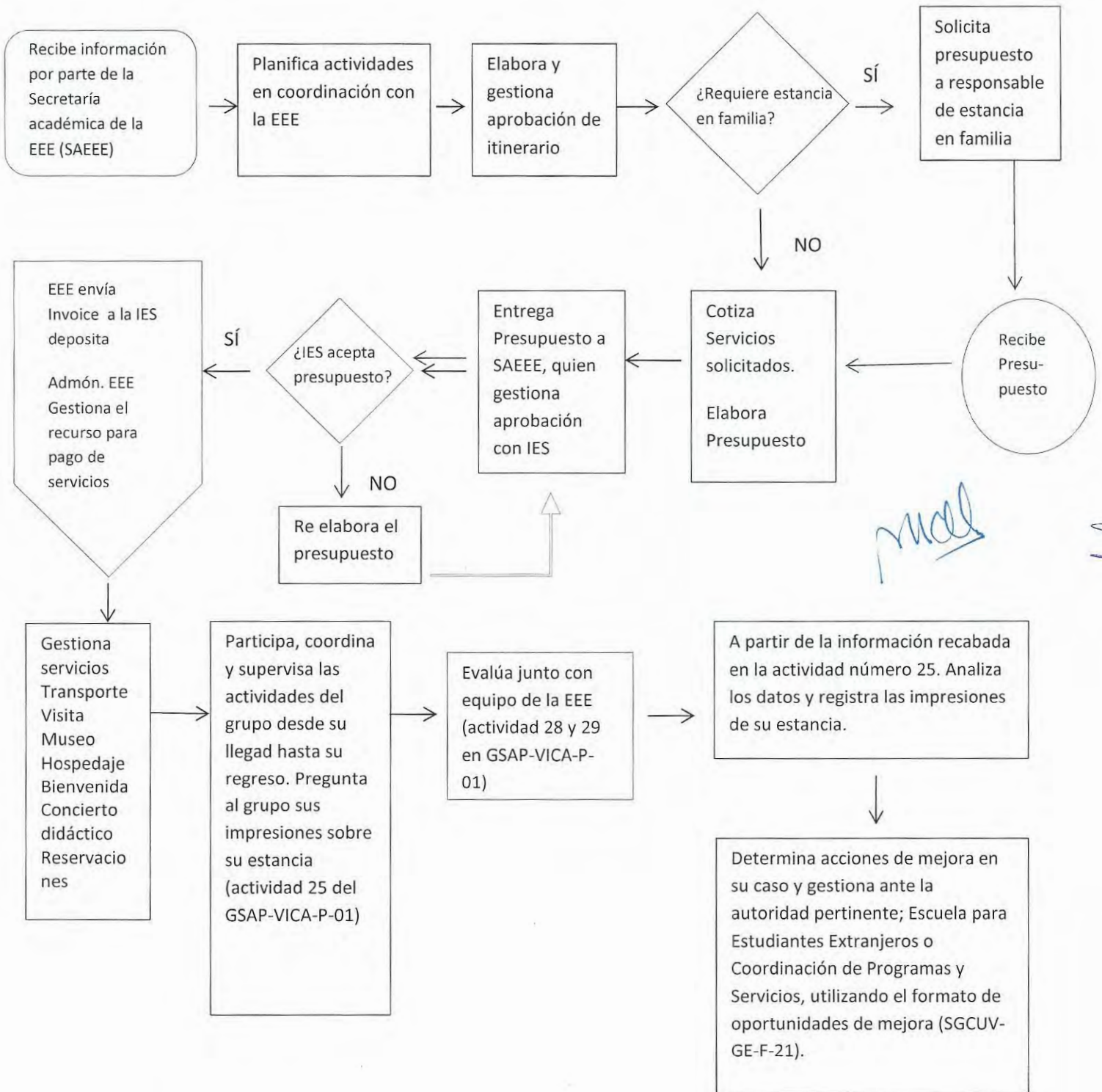
1. Recibe información vía correo electrónico, de parte del Secretario de la Escuela para Estudiantes Extranjeros (EEE), sobre los grupos especiales interesados en visitar la Universidad Veracruzana.
2. Define junto con el secretario EEE y la Institución de Educación Superior visitante, las actividades académicas, culturales y de recreación así como las condiciones del alojamiento.
3. El grupo especial requiere estancia en familia:
 - a) Sí.- Solicita presupuesto relacionado a la estancia, al analista de alojamiento, estancia en familia y trámites migratorios.
 - b) No.- Elabora un itinerario y lo acuerda con el Secretario de la EEE.
4. Hace las cotizaciones pertinentes y elabora un presupuesto. (Reserva servicios)
5. Presenta en reunión de trabajo con el Director, Secretario y Administrador de la EEE, el presupuesto para su visto bueno.
6. Pasa en limpio y entrega el presupuesto al secretario de la EEE para que lo envíe a la IES visitante para su análisis y en su caso aceptación.
 - a) No lo acepta.- Toma en cuenta las consideraciones recibidas para el ajuste del itinerario dentro del presupuesto disponible por la IES y lo vuelve a entregar al secretario de la EEE para que él le informe a la IES.
 - b) Sí lo acepta.- Se espera a que depositen, manteniendo comunicación constante con el Secretario de la EEE.
7. Coordina junto con la administración de la EEE los trámites de pago para los servicios solicitados.

ma

mb for

8. Elabora un itinerario de transporte para el departamento de Servicios Generales con la siguiente información: Hora y lugar de salida, fecha, tipo de vehículo solicitado dependiendo del número de pasajeros, puntos a visitar y hora y lugar de llegada.
9. Envía por correo electrónico el itinerario al responsable de transportes de servicio de transporte a Servicios Generales de la UV para actualizar cotización.
10. Elabora el formato Requerimientos de traslados(ABS-SG-F-32), recaba firma y sello de la directora de la EEE y hace llegar formato al departamento de servicios generales, recabando sello de recibido.
11. Confirma la reservación de las habitaciones en el hotel (en caso de ser solicitado)
12. Coordina con el analista de alojamiento, estancia en familia y trámites migratorios el alojamiento de los estudiantes en las familias (en caso de ser solicitado).
13. Confirma servicio de catering para bienvenida.
14. Confirma servicio de restaurante para despedida.
15. Entrega información al administrador para que él gestione los pagos a los proveedores de los servicios.
16. Coordina junto con el equipo de la EEE la elaboración de las constancias para los estudiantes del grupo así como para los especialistas o funcionarios participantes en las actividades académicas.
17. Envía oficio a la Dirección del Museo de Antropología (en caso de ser solicitado) para solicitar la visita de los estudiantes, así como un guía y la condonación de las entradas al museo.
18. Envía oficio a Difusión Cultural para gestionar un concierto didáctico (en caso de ser solicitado).
19. Previo a la llegada del grupo especial, el responsable de programas especiales se reúne con el equipo de la EEE para acordar las actividades que cada integrante va a realizar durante la estancia del grupo.
20. Coordina la recepción del grupo y supervisa su instalación en el hotel. En caso de haber solicitado estancia en familia, se coordina con el responsable de estancia en familia para que el grupo sea instalado en sus casas.
21. Organiza y coordina la bienvenida.
22. Acompaña al grupo en sus actividades académicas, culturales y de recreación de acuerdo a lo acordado en el punto 19.
23. Mantiene comunicación con el coordinador del grupo especial de la IES visitante, y con el equipo de la EEE para verificar que la estancia del grupo se desarrolle de acuerdo a lo planeado y a lo esperado.
24. Organiza y coordina el evento de despedida.
25. Pregunta al grupo cuáles fueron sus impresiones sobre su estancia. Continúa en la actividad número 30.
26. Supervisa el regreso del grupo hasta el aeropuerto.
27. Mantiene comunicación con el coordinador del grupo para verificar que llegaron a su destino sin contratiempos.
28. Asiste a la reunión de evaluación convocada por la Dirección de la EEE
29. Responde y entrega a la Dirección de la EEE la encuesta de evaluación.
30. Como respuesta a la oportunidad de mejora, a partir de la información recabada en la actividad número 25. se analizan los datos y se registrarán las impresiones de su estancia.
31. Determina acciones de mejora en su caso y gestiona ante la autoridad pertinente; Escuela para Estudiantes Extranjeros o Coordinación de Programas y Servicios, utilizando el formato de oportunidades de mejora (SGCUV-GE-F-21).

Diagrama de flujo



mal

informar

IV. Referencias

- 1.- Glosario Institucional de Términos (UOM-GE-GL-01)
- 2.- Guía de aplicación del SGCUV (SGCUV-GE-G-03)
- 3.- Convenios de colaboración firmados por la UV del repositorio de la Dirección General de Relaciones Internacionales (DGRI)
- 4.- Formato de autoevaluación de atención a grupos especiales de la EEE.

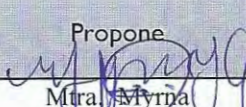
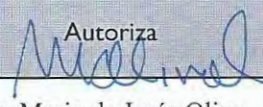
V. Entradas y salidas

Entradas		Salidas	
Proveedor	Requisitos	Receptor	Requisitos
Escuela para Estudiantes Extranjeros	Correo de intención por parte de la IES de visitar la EEE UV.	Grupos especiales de IES	Servicios prestados en tiempo y forma en conformidad a lo acordado
Proveedores de servicios	Servicios prestados en tiempo y forma de acuerdo a lo solicitado	Varios	Oportunidades de mejora

VI. Histórico de revisiones

No. de revisión	Fecha de revisión o modificación	Sección o página modificada	Descripción de la revisión o modificación
1	12 de mayo 2020	Sección de Descripción de actividades	Se agregó el número 30 y el 31 en la descripción de actividades. Y se modificaron las actividades 17 y 18.

VII. Firmas de autorización

Propone	Autoriza	Fecha	
		Autorización	Entrada en Vigor
 Mira Myrna Jiménez Guerrero Coordinadora de Programas y Servicios	 Dr. Mario de Jesús Oliva Suárez Director General de Relaciones Internacionales	21 de mayo de 2021	21 de mayo de 2021

VIII. Créditos

De conformidad con la Política 22 del Procedimiento: Control de la información documentada (SGCUV-GE-P-01), se relacionan las entidades académicas, dependencias y/o áreas, así como el personal participante en la elaboración o actualización del procedimiento.

La elaboración del presente Procedimiento estuvo a cargo de la Coordinación de Programas y Servicios dependiente de la Dirección General de Relaciones Internacionales, con el apoyo de la Unidad de Organización y Métodos de la Dirección de Planeación Institucional, fue concluido y autorizado en mayo de 2021 para su publicación en el Manual de Procedimientos Administrativos.

Dr. Mario de Jesús Oliva Suárez
Director General de Relaciones Internacionales

Mtra. Myrna Jiménez Guerrero
Coordinadora de Programas y Servicios

Izbé Angélica Muñoz Cortés
Responsable de Programas Especiales

Dra. Laura E. Martínez Márquez
Directora de Planeación Institucional

Ing. Álvaro Gabriel Hernández
Director de la Unidad de Organización y
Métodos (UOM)

Análisis, asesoría y apoyo de la UOM
C.P. Marisela Gómez Girón
Lic. Elisa Sáiz Bonilla
Lic. Armando R. Pastrana Ávila.