



## 1 NOMBRE DEL PROCESO:

Gestión de servicios administrativos y programas de vinculación e integración cultural y académica.

### DEPENDENCIA Y ÁREAS RESPONSABLES:

Dirección General de Relaciones Internacionales  
Coordinación de Programas y Servicios.

## 2 OBJETIVO DEL PROCESO:

Gestionar las actividades de atención a visitantes y comunidad universitaria en los rubros de servicios administrativos y programas de vinculación e integración cultural y académica.

Alineación con el Programa de Trabajo 2021-2025:

1. DERECHOS HUMANOS Objetivo: 1.1.1 Meta Específica: 1.1.1.1, 1.1.1.2 Objetivo: 1.8.5 Meta Específica: 1.8.5.1
3. DOCENCIA E INNOVACIÓN ACADÉMICA Objetivo: 3.4.1 Meta Específica: 3.4.1.1, 3.4.1.2
5. DIFUSIÓN DE LA CULTURA Y EXTENSIÓN DE LOS SERVICIOS Objetivo: 5.4.1 Meta Específica: 5.4.1.1 Objetivo: 5.4.2 Meta 5.4.2.1
6. ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN INSTITUCIONAL Objetivo: 6.4.1 Meta: 6.4.1.1

## 3 PROVEEDORES:

1. Estudiantes y académicos visitantes y estudiantes PROMUV.
2. Servicios de alimentación
3. Servicios de hospedaje (familias anfitrionas y caseros)
4. Entidades y dependencias de la UV y Externas.
5. Personal de la Coordinación de Programas y Servicios
6. Titular de la DGRI, Coordinación de Programas y Servicios.
7. Ex becarios PROMUV
8. Consejo académico para el Foro Estudiantil Intercultural.

## 4 ENTRADAS

1. Relación de estudiantes admitidos y relación de estudiantes PROMUV (1,7).
2. Solicitud de prestadores de servicios de alimentación, diseño gráfico y hospedaje (2,3).
3. Solicitudes de entidades UV o externas, o IES (2,4,7).
4. Servicios de apoyo al estudiante visitante (1,5).
5. Servicios de apoyo para la realización de eventos culturales (1,2,4).
6. Revisión académica de ponencias estudiantiles (8).

## 5 INICIO Y FIN:

**Actividad Inicial:**  
Planeación semestral de servicios administrativos y programas de vinculación e integración cultural y académica.

**Actividad Final:**  
Evaluación semestral de los servicios administrativos y programas de vinculación e integración cultural y académica.

## 6 RESULTADO/SALIDA DEL PROCESO:

1. Servicios administrativos gestionados en apoyo a las comunidades visitantes y UV.
2. Programas de Vinculación e Integración Cultural y Académica, realizados como parte del proyecto de internacionalización en casa de la DGRI.

### 6.1 Requisito o Característica de Calidad

Realización efectiva de los programas y servicios.

### 6.2 Salidas No Conformes:

<https://www.uv.mx/sgcuv/files/2019/11/snoc-gsap-vica.pdf>

## 7 CLIENTE / USUARIO:

1. Comunidad universitaria
2. Académicos y estudiantes visitantes (nacionales e internacionales).
3. Entidades y dependencias UV, externas o IES.

## 8 CONTROL DEL PROCESO:

### Puntos de Control (PC):

1. Inicio de cada procedimiento.
2. Etapa de seguimiento de cada procedimiento.
3. Puntos de verificación en cada procedimiento.
4. Requisitos financieros y administrativos de cada procedimiento.
5. Final de cada procedimiento (cuando aplique).

### Control:

1. Sesiones de seguimiento.
2. Correos electrónicos, oficios, memorandos.
3. Encuestas de evaluación.



## 1 NOMBRE DEL PROCESO:

Gestión de Servicios Administrativos y Programas de Vinculación e Integración Cultural y Académica.

### DEPENDENCIA Y ÁREAS RESPONSABLES:

**Dirección General de Relaciones Internacionales.**  
**Coordinación de Programas y Servicios.**

## 2 OBJETIVO DEL PROCESO:

Gestionar las actividades de atención a visitantes y comunidad universitaria en los rubros de servicios administrativos y programas de vinculación e integración cultural y académica.

### Alineación con el Programa de Trabajo 2021-2025:

Derechos humanos, Docencia e innovación académica; Difusión de la ciencia, la cultura y extensión de los servicios.

## 9 RECURSOS:

### Humanos

1. Coordinadora de programas y servicios.
2. Responsable de Orientación Asuntos Migratorios y Alojamiento.
3. Responsable de Comunicación y Programas de Internacionalización en Casa.
4. Responsable de Programas de Integración Cultural, Gestión Administrativa y Orientación de Seguros.

### Infraestructura

1. Oficinas
2. Espacios para eventos
3. Instalaciones de hospedaje.
4. Aulas.

### Equipo

1. Equipo de cómputo e impresión.
2. Equipo de sonido.
3. Transportes.
4. Fotografía y video. Servicios de catering.

### Aplicaciones

1. MS Office.
2. Programas de edición y diseño.

## 11 DOCUMENTACIÓN INTERNA:

1. Procedimientos de la Coordinación de Programas y Servicios.
2. Formatos propios diseñados por la Coordinación.
3. Registros del sistema (SGCUV-GE-F-06).
4. Convocatorias y carteles de invitación.
5. Relación de estudiantes admitidos (D—MEA-F-12).

## 12 DOCUMENTACIÓN EXTERNA:

1. Plan de trabajo 2021-2025.
2. Estatuto General de la Universidad Veracruzana.
3. Estatuto de los alumnos.
4. Reglamento de Movilidad.
5. Norma ISO 9000:2015.
6. Norma ISO 9001:2015.
7. Guías del INM.
8. Pasaportes de los visitantes.
9. Ley de migración.

## 13 RIESGOS/ OPORTUNIDADES DEL PROCESO:

### Riesgos

<https://www.uv.mx/sgcuv/files/2019/11/pgr-gsap-vica.pdf>

### Oportunidades:

<https://www.uv.mx/sgcuv/files/2019/11/om-gsap-vica.pdf>

## 10 INDICADORES:

**1 Nombre del Indicador:** Detección de propuestas de mejora del cliente.

**Tipo:** Calidad.

**Frecuencia:** Semestral.

**Método de cálculo:** Cantidad de encuestas respondidas contra matrícula total.

**Meta(s):** Al menos 60% de encuestas respondidas para el mes de enero del 2023.

**2 Nombre del Indicador:** Satisfacción con la familia asignada (Alojamiento independiente).

**Tipo:** Calidad.

**Frecuencia:** Semestral.

**Método de cálculo:** Cantidad de encuestas respondidas contra matrícula total.

**Meta(s):** Al menos 60% de encuestas respondidas para el mes de enero del 2023.

Lic. Adriana Vivanco Gutiérrez  
 Coordinadora de Programas y Servicios.

Propone

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

Autoriza