



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.
Subproceso: Gestión de 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. Atención a usuarios
- VI. Preguntas frecuentes
- VII. Entradas y salidas
- VIII. Histórico de revisiones
- IX. Firmas de autorización
- X. Anexos
- XI. Créditos

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-O1).

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 de aplicación del SgcuV <https://www.uv.mx/orgmet/files/2019/01/sgcuV-ge-g-03.pdf>
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 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

Gestión de Programas Especiales

Responsable de comunicación y difusión, programas especiales y atención a visitantes chinos.

1. Recibe solicitud vía correo electrónico, por parte de los grupos especiales interesados en visitar la Universidad Veracruzana.
2. Da respuesta a la institución enviando formulario *Tailor made programs* para identificar el número de participantes, fechas y actividades de interés en la UV.
3. Define junto con la Institución de Educación Superior visitante, las actividades académicas, culturales y de recreación así como las condiciones del alojamiento y transporte.
4. El grupo especial requiere estancia en familia:
 - a) Sí.- Solicita presupuesto relacionado a la estancia al administrador de la Escuela para Estudiantes Extranjeros.
 - b) No.- Elabora un itinerario y lo acuerda con las entidades académicas vinculadas de la UV para ese grupo.
5. Hace las cotizaciones pertinentes y elabora un presupuesto. (Reserva servicios)



6. Presenta en reunión de trabajo a la Coordinación de Programas y Servicios el presupuesto para su visto bueno.
7. Pasa en limpio las correcciones en caso de haberlas y envía el presupuesto 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 a la Coordinación de Programas y Servicios para su revisión y posteriormente se envía a la IES visitante.
 - b) Sí lo acepta.- Se establecen las condiciones de pago y se hacen llegar a la IES visitante.
8. Envía al analista de gestión de trámites administrativos el itinerario de actividades y la lista de servicios para que gestione los trámites de pago para los servicios solicitados y reserve las actividades vinculadas a Difusión Cultural y al Museo de Antropología de Xalapa.
9. Envía el itinerario de transporte al analista de transporte para que envíe al administrador de la DGRI y este a su vez gestione el servicio ante 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.
10. Confirma la reservación de las habitaciones en el hotel (en caso de ser solicitado)
11. Coordina con el analista de estancia en familia el alojamiento de los estudiantes en las familias (en caso de ser solicitado).
12. Confirma servicio de catering para bienvenida.
13. Confirma servicio de restaurante para despedida.
14. Entrega información al analista de gestión de trámites para que gestione los pagos a los proveedores de los servicios.
15. Elabora las constancias para los estudiantes del grupo así como para los especialistas o funcionarios participantes en las actividades académicas.
16. Previo a la llegada del grupo especial, el responsable de programas especiales se reúne con la Coordinación de Programas y Servicios, los Servicios Sociales adscritos al programa y los responsables de las entidades académicas UV vinculadas a la recepción del grupo para afinar detalles y definir responsabilidades de cada área.
17. 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.
18. Organiza y coordina la bienvenida, en caso de requerir actividades o servicios del área de difusión cultural canalizar la solicitud pertinente a esa dirección y coordinar los horarios de esas actividades.
19. Acompaña al grupo en sus actividades académicas, culturales y de recreación de acuerdo a lo acordado en el punto 16.
20. Mantiene comunicación con el coordinador del grupo especial de la IES visitante, para verificar que la estancia del grupo se desarrolle de acuerdo a lo planeado y a lo esperado.
21. Organiza y coordina el evento de despedida.
22. Envía encuesta de satisfacción al grupo al concluir su estancia. Continúa en la actividad número 30.
23. Supervisa el regreso del grupo hasta el aeropuerto.
24. Mantiene comunicación con el coordinador del grupo para verificar que llegaron a su destino sin contratiempos.
25. Asiste a la reunión de evaluación convocada por la Coordinación de Programas y Servicios.
26. A partir de la información recabada en la actividad número 22. se analizan los datos y se registrarán las impresiones de la estancia del grupo.

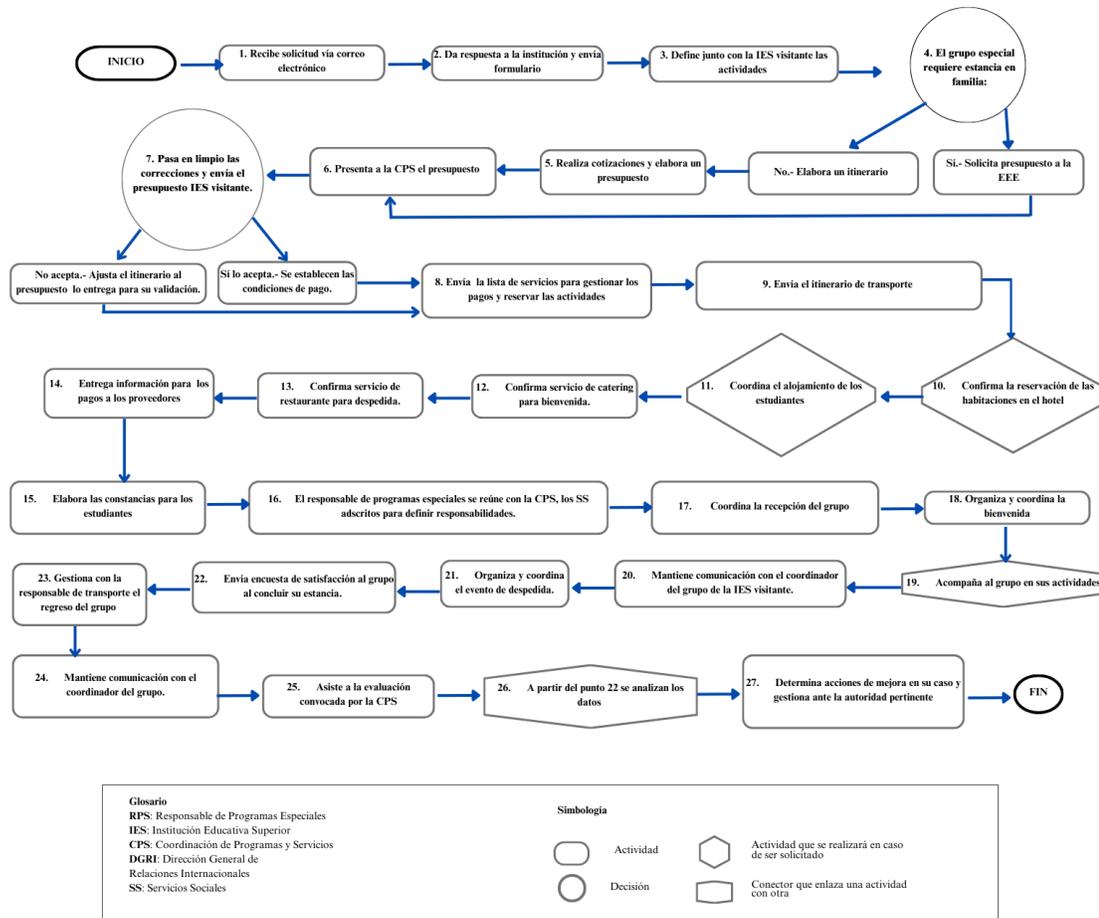


27. Determina acciones de mejora en su caso y gestiona ante la autoridad pertinente; utilizando el formato de oportunidades de mejora (SGCUV-GE-F-21)

Diagrama de flujo

Gestión de Programas Especiales

Responsable de comunicación y difusión, programas especiales y atención a visitantes chinos.



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. Atención a usuarios

Lic. Abigail Pardo Escandón
Responsable Comunicación y Difusión, Programas Especiales y Atención a visitantes chinos
Coordinación de Programas y Servicios
Dirección General de Relaciones Internacionales
Calle Gutiérrez Zamora #25, Col. Centro, C.P. 91000
Xalapa, Veracruz, México
Tel. 8421700 ext. 17661
abipardo@uv.mx
Horario de atención: lunes a viernes de 10:00 horas a 18:00 horas.

VI. Preguntas frecuentes

No se aplica

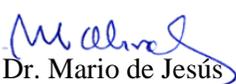
VII. Entradas y salidas

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

VIII. Histórico de revisiones

No. de revisión	Fecha de revisión o modificación	Sección o página modificada	Descripción de la revisión o modificación

IX. Firmas de autorización

Propone	Autoriza	Fecha	
		Autorización	Entrada en Vigor
 Mtra. Adriana Vivanco Gutiérrez Coordinadora de Programas y Servicios	 Dr. Mario de Jesús Oliva Suárez Director General de Relaciones Internacionales	10/02/25	11/02/25

X. Anexos

No aplica.

XI. Créditos

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 febrero del 2025 para su publicación en el Manual de Procedimientos Administrativos.

Dr. Mario de Jesús Oliva Suárez
Director General

Dra. Elisa Calderón Altamirano
Encargada de la Dirección de Planeación
Institucional

Mtra. Adriana Vivanco Gutiérrez
Coordinadora de Programas y Servicios

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

Lic. Abigail Pardo Escandón
Responsable de comunicación y difusión,
programas especiales y atención a visitantes
chinos.

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