



18 de mayo del 2016  
OAICE-1418-2016

Dr. Luis Bernardo Villalobos S.  
Decano  
Facultad de Medicina

Estimado señor:

Durante los meses de octubre y noviembre del año pasado, la OAICE organizó seis actividades con grupos focales, en los cuales participaron 27 académicos (as) de distintas instancias universitarias (en subgrupos de 4 a 5 personas); cuyo fin primordial era conocer la percepción de nuestros usuarios sobre los servicios brindados, asimismo valorar a lo interno las acciones por realizar en el corto y mediano plazo para el mejoramiento de las actividades que lleva a cabo esta Oficina.

Consideramos que el objetivo se cumplió a cabalidad, ya que, con la ayuda del profesor Luis Hernández Soto, quien fungió como facilitador de esta iniciativa y la valiosa participación de las personas universitarias, se generó un ambiente de crítica constructiva, franqueza y transparencia, que abordó las distintas áreas sustantivas y subjetivas de la OAICE.

Tal y como se les indicó en aquel momento, me permito informarles los principales resultados del proceso de recolección de opiniones sobre el quehacer de la OAICE:

### **Área Movilidad Estudiantil**

#### **Fortalezas**

- Cercanía y acompañamiento a estudiantes y unidades académicas-administrativas que requieren apoyo sobre asuntos estudiantiles de internacionalización.

#### **Por mejorar**

- Inclusión de las Sedes Regionales en la divulgación de las oportunidades.
- Promoción a nivel internacional de los programas de oferta académica para estudiantes extranjeros.
- Proceso para la selección de familias para el hospedaje de los estudiantes extranjeros.
- Utilización de los medios tecnológicos (redes sociales, páginas web y otros similares) para divulgación de oportunidades de intercambio estudiantil.



OAICE-1418-2016

Página 2

- Recursos económicos asignados para apoyar la salida de estudiantes hacia el exterior.

### **Área Cooperación Internacional**

#### **Fortalezas**

- Establecimiento de carácter formal para las relaciones de nuestra universidad con sus contrapartes extranjeras.

#### **Por mejorar**

- Plazos para establecer nuevos convenios y las renovaciones correspondientes (negociación y formalización).
- Descentralización de la firma de convenios (delegar en otras instancias, vicerrectorías por ejemplo, para que no todo deba ser firmado por la Rectoría).
- Negociación de convenios más proactiva.
- Asesoría y acompañamiento a las unidades, antes y durante el establecimiento de un convenio.
- Divulgación de los beneficios, implicaciones y riesgos, de contar o no, con convenios.

### **Área Programa de Académicos Visitantes y Becas Cortas**

#### **Fortalezas**

- Existencia de criterios académicos al contar con presencia de docentes universitarios de distintas áreas.
- Eficaz coordinación logística con agencias de viajes, hoteles y académicos visitantes.

#### **Por mejorar**

- Plazos de respuesta para las solicitudes de apoyo para académicos visitantes o becas cortas.
- Comunicación con las unidades académicas para aclarar dudas relacionadas con las solicitudes presentadas.
- Mayor divulgación de los criterios académicos tomados en cuenta en la valoración de las solicitudes.



OAICE-1418-2016  
Página 3

### **Área Movilidad Académica y Administrativa (Becas de Posgrado)**

#### **Fortalezas**

- Acompañamiento por parte de las gestoras de beca hacia las personas interesadas en realizar estudios en el exterior.
- Programa sólido presupuestariamente.

#### **Por mejorar**

- Revisión del procedimiento actual para la aprobación de las becas al exterior con el fin de mejorar el análisis académico hacia los postulantes.
- Acompañamiento a los exbecarios durante su periodo de reincorporación a las unidades académicas-administrativas.

### **Área Pasantías de Investigación**

#### **Fortalezas**

- Plataforma para dar continuidad a contactos de las unidades y a los investigadores.

#### **Por mejorar**

- Divulgación de la figura de pasantía entre la comunidad universitaria como oportunidad valiosa para apoyar la docencia y la investigación.
- Procedimientos más expeditos para la formalización de la pasantía.
- Comunicación con las unidades académicas para aclarar dudas relacionadas con las solicitudes presentadas.

### **Área Servicio al Usuario**

#### **Fortalezas**

- Buena disposición de los funcionarios para la atención de inquietudes sobre los servicios que se brindan.

#### **Por mejorar**

- Capacidad negociadora con unidades a lo interno de la Universidad o bien con instituciones del exterior.



OAICE-1418-2016

Página 4

- Búsqueda de soluciones mediante una mayor flexibilidad en el quehacer de la Oficina, siempre dentro de un ambiente de legalidad y cordialidad.
- Consciencia de la misión de la OAICE en cuanto a su papel negociador y de plataforma internacional, desde y hacia nuestra Universidad.
- Asertividad al momento de comunicar de manera escrita o verbal.

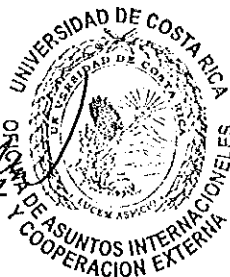
#### Área Aspectos por Mejorar (Visión General)

- Simplificación de procesos.
- Cantidad de personal, en general, se considera que debería aumentar para atender la responsabilidad de la Oficina, facilitando mayor eficiencia y eficacia.
- Estrategia de comunicación.
- Divulgación de logros de la OAICE hacia la comunidad universitaria.
- Análisis integral de la relación administrativo-académica.
- Capacitación del personal en temas de servicio al usuario y negociación.
- Digitalización de trámites.
- Comunicación directa con las unidades académicas-administrativas.

Posteriormente a la determinación de lo anteriormente mencionado, esta Dirección, Subdirección y las Secciones operativas de la OAICE, analizaron en conjunto lo expresado por los participantes de los grupos focales, con el fin de establecer acciones concretas que se planearán y ejecutarán en los próximos meses para mejorar los servicios brindados.

Atentamente,

  
Dra. Julieta Carranza Velázquez  
Directora



MSG/MSO

Archivo

C. Secciones Operativas de la OAICE.  
Archivo.