



UNIVERSIDAD CENTRAL MARTA ABREU DE LAS VILLAS

Manual de Procedimientos para la Gestión de los Eventos en la Universidad Central “Marta Abreu” de las Villas.

Elaborado por: Liliam Gámez Vázquez

Estudiante de 5to año Licenciatura en Turismo

Tutores: MSc. Noel Pérez Rojas

MSc. Luis Miguel Campos Cardoso

Curso

2017-2018

Índice

Introducción.....	1
Objetivo del Manual	2
Procesos	3
1.1 Propuesta de sub-evento.	3
1.2 Aprobación del Evento.	5
1.3 Organización del Evento	6
1.4 Ejecución del evento	8
1.5 Cierre del evento.....	9
Responsabilidades.....	12
Glosario de términos	14
Bibliografía.....	16
Anexos	17

Introducción

A partir de la aplicación desde el 2009 del manual para la de gestión de eventos en la UCLV, se hace necesario el rediseño del mismo atemperado por cambios normativos y de conceptualización a partir de la concentración de los eventos en una Convención Científica Internacional, bianual, aplicada dicha experiencia en el año 2017.

Teniendo en cuenta los resultados de la I CCI UCLV 2017, el incremento de las potenciales de la Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas, en el desarrollo de sus procesos sustantivos y dentro de estos, el proceso de ciencia tecnología e innovación (CTI) juega un papel importante en función de dinamizar las acciones de internacionalización, siendo la organización de eventos internacionales una de sus aristas fundamentales.

El presente manual de procedimiento se ha elaborado con el fin de de mantener un registro actualizado de los procedimientos que intervienen en la gestión de un evento de tales magnitudes en la que permita alcanzar los objetivos planificados y contribuya a orientar al personal encargado de esta misiones dentro del departamento de Proyectos y Eventos y al resto de la comunidad universitaria, de una guía para la previsión, planificación, organización, ejecución y control de las actividades, como fases de la gestión eventos.

Se hace necesario destacar que el presente manual deberá actualizarse anualmente, con respecto a su fecha de elaboración, o bien, cada vez que exista una modificación de cualquier índole con el objetivo de mantenerlo actualizado.

Objetivo del Manual

- Establecer las pautas a seguir para una eficiente gestión de los eventos en la Universidad Central “Marta Abreu” de las Villas.

Procesos

Los eventos internacionales, además de su importancia científico-técnico, político, social, cultural; constituyen una importante fuente de ingresos en divisas para el país por lo que los organismos y las instituciones del Estado deben promover su organización y ejecución.

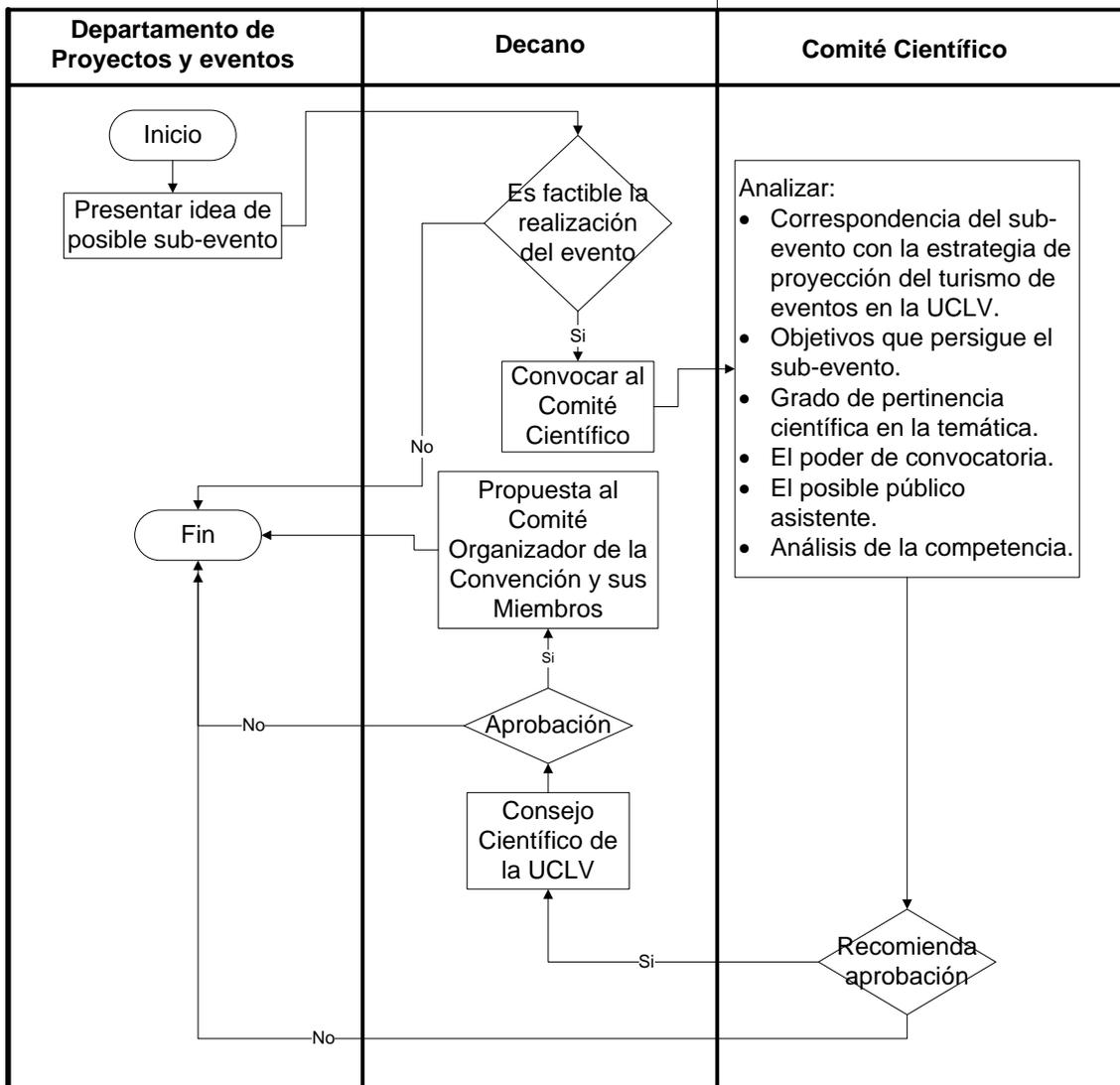
Para el establecimiento de los procesos que convergen en un evento, se tuvieron en cuenta las cuatro fases del proceso de gestión de un evento: previsión, planificación, organización, ejecución y control y las diferentes metodologías que proponen autores para concebir cada una de las fases. Además se consideró las áreas de resultados claves en el turismo de eventos propuestas por Peñalver (2015).

Gestión de eventos

1.1 Propuesta de sub-evento.

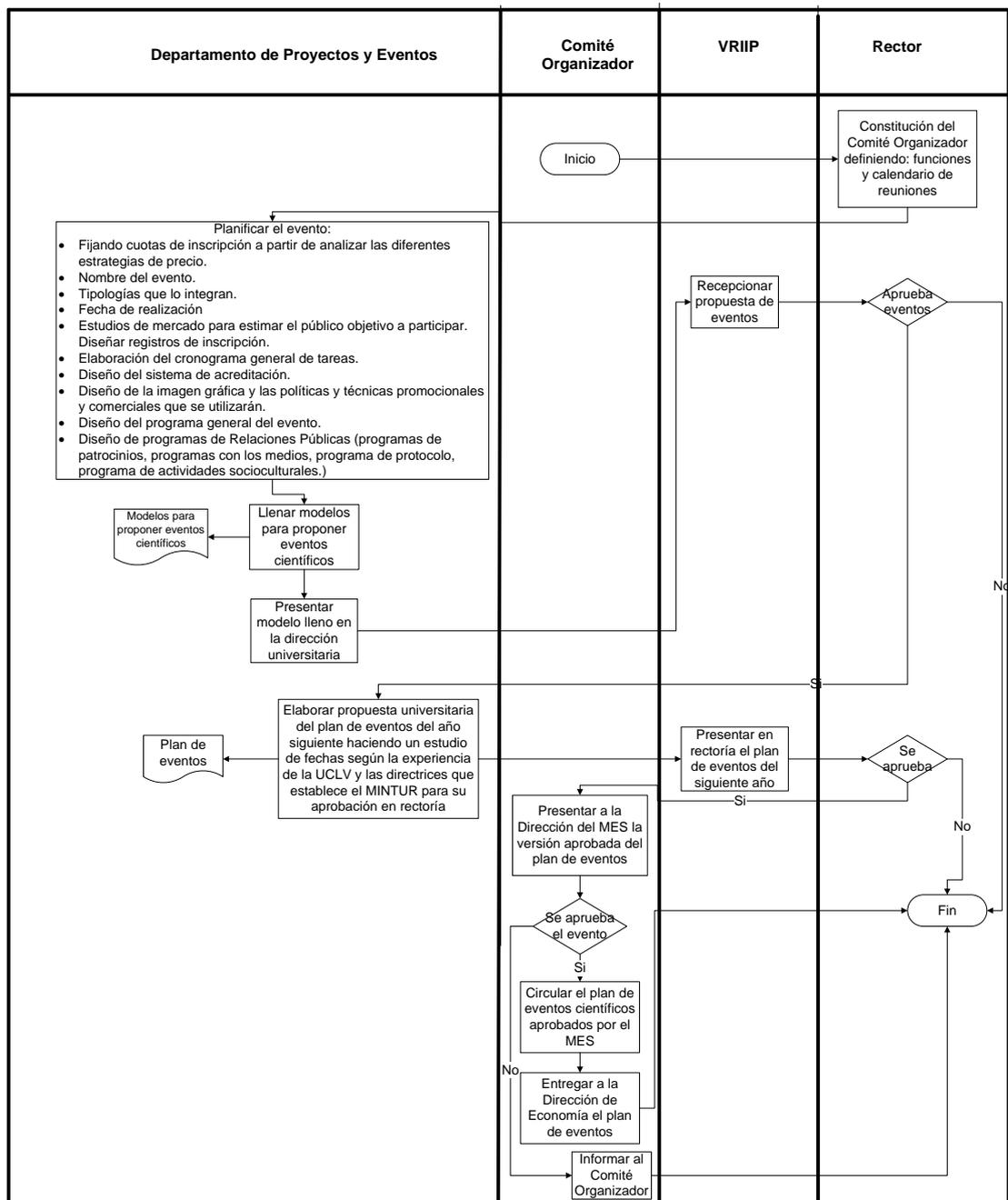
En la figura 1 se esquematizan las actividades que confluyen en esta etapa.

Figura 1: Diagrama de flujo para la propuesta de los sub-eventos.



1.2 Aprobación del Evento.

Figura 2: Diagrama de flujo para la aprobación de eventos a nivel universitario

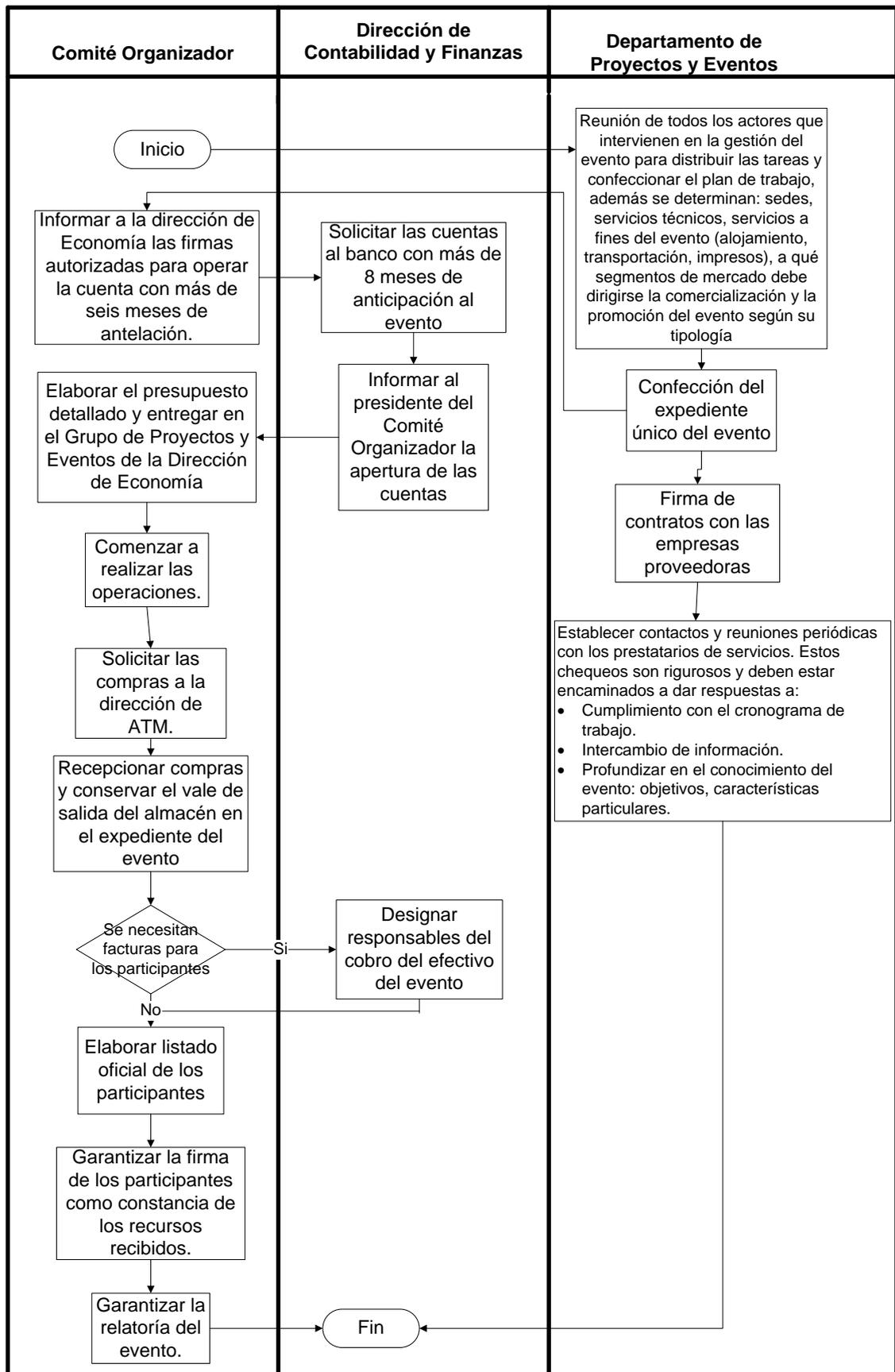


1.3 Organización del Evento

En la figura 3 se muestra el diagrama de flujo de la organización del evento con las siguientes aclaraciones:

- Se debe planificar una reunión dónde participen todos los actores que intervienen en la gestión del evento a fin de facilitar los trámites necesarios para la ejecución exitosa del evento
- Cuando se abren las cuentas bancarias en ambas monedas la Dirección de Economía realiza depósitos en calidad de préstamo que deben ser transferidos al contar con la disponibilidad suficiente en ambas monedas.
- Para la solicitud de cuentas bancarias el Presidente del Comité Organizador debe informar a la Dirección de Economía los nombres completos y carné de identidad de dos miembros del Comité Organizador designados destacando la firma principal y excluyéndose de las mismas. Los eventos exitosos por su ejecución hacen uso de las siguientes prácticas:
- Ver la estructura del Comité Organizador propuesta en el Anexo 1
- Crear y mantener actualizada la base de datos con información de los participantes en anteriores ediciones y los nuevos contactos.
- Buscar profesionales que prestigien el evento para evaluar las ponencias un tiempo antes del evento e informan al presidente del Comité Organizador para aprobar las ponencias que se presentarán en el evento
- Gestionar actividades colaterales al evento, tales como visitas, firmas de convenios, exposiciones, etc.

Figura 3: Diagrama de flujo para la organización del evento



1.4 Ejecución del evento

Los actores en la gestión del evento (el Comité Organizador, el OPC, AAVV receptiva, hotel sede del evento y los prestatarios de servicios, realizarán su trabajo de forma coordinada, paralela y según lo planificado.

No se puede aceptar en el programa cambios ni mucho menos a los servicios contratados, solamente el Comité Organizador en el proceso de toma de decisiones podrá, en común acuerdo con el proveedores canalizar las adiciones, sustituciones o cancelaciones que se produzcan por razones fundamentales durante el desarrollo del evento, amparados por un anexo complementario al contrato que confeccionarán ambos y se tendrá en cuenta dentro del marco del presupuesto establecido.

Aplicar con todo rigor los cuatro principios del proceso de gestión: planificación, organización, dirección y control, en cada uno de los momentos de esta etapa de ejecución siendo la etapa más vulnerable ya que es donde se pone en práctica todo lo que se analizó en las etapas anteriores así para lograr los objetivos establecidos con máxima eficiencia y mínimo de costos lo que permitirá ofrecer al cliente final un producto de calidad.

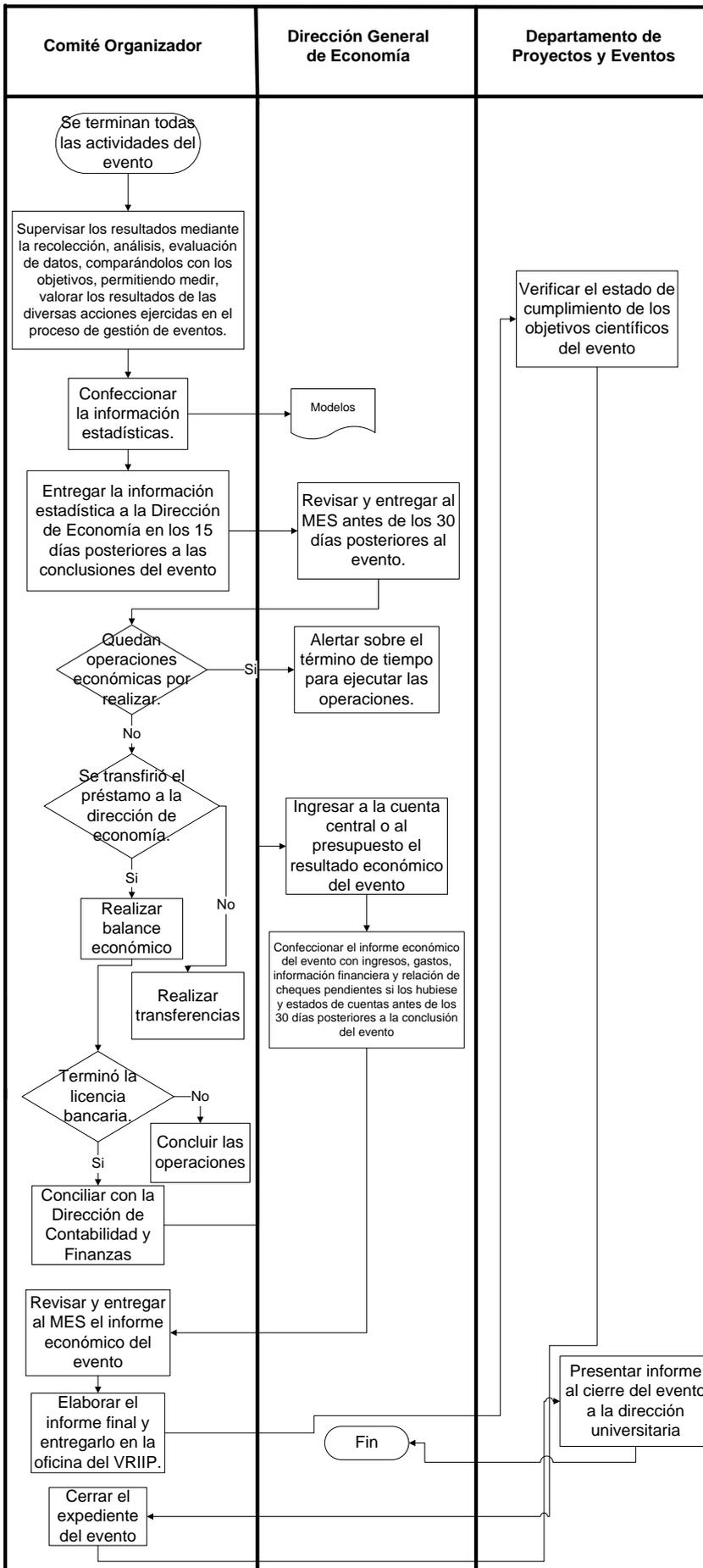
Aplicar diferentes instrumentos (generalmente una encuesta) para conocer el grado de participación, asistencia al evento por parte del público meta así como conocer el nivel de satisfacción de los clientes. Este elemento servirá de retroalimentación al producto para la próxima edición del evento, además de hacer una evaluación integral del mismo.

1.5 Cierre del evento.

Las actividades de esta etapa se muestran en la figura 4, con las siguientes precisiones:

- La información estadística de los modelos debe entregarse a la Dirección de Economía antes de los 15 días posteriores al evento.
- El informe final del evento debe elaborarse según las indicaciones establecidas y entregarlo en las oficinas del VRIP.
- Al concluir el último evento del año el Departamento de Proyectos y Eventos debe elaborar el Informe Anual de Eventos celebrados en el año en curso para presentar en rectoría en el siguiente año.

Figura 4: Diagrama de flujo del cierre del evento.



Para complementar las acciones que se esbozan en los procesos anteriormente graficados, se deben tener en cuenta otras áreas de resultados claves que inciden directamente en el desarrollo de un evento: gestión de sedes, gestión de los Recursos Humanos, gestión económica-financiera, gestión de la comunicación promocional para eventos, gestión de la comercialización, gestión de la calidad y la gestión de actividades complementarias; por lo que se propone consultar la Estrategia de Proyección del Turismo de eventos en la Universidad Central “Marta Abreu” de las Villas ya que el Manual de Procedimientos fue concebido como valor complementario a la misma.

Responsabilidades

El Rector

- Será el presidente del Comité Organizador.
- Responde por la aprobación colegiada en rectoría del plan de eventos del siguiente año.
- Autoriza a las personas que operaran las cuentas.

El Vicerrector de Investigaciones Internacionalización y Postgrado

- Es responsable de aprobar los eventos universitarios y de presentar en rectoría el plan de eventos del año siguiente para la aprobación del MES.

El Director de Economía

- Es responsable por el control económico del evento.
- Propone al asesor económico para cada uno de los eventos aprobados, así como de la tramitación de la apertura de las cuentas al efecto y la revisión, conciliación con el área que ejecuta el evento.
- Entrega la información estadística al MES.
- Responde por la designación de un personal autorizado para efectuar cobros en efectivo durante la ejecución del evento, la emisión de las facturas si fuera necesario y por la recepción del presupuesto detallado a ejecutar
- Es responsable de enviar al MES el informe económico del evento.

El Comité Organizador

- Es responsable de la adecuada planificación, promoción y divulgación del evento.
- Responde por la actualización de los documentos de las carpetas del expediente del evento.
- Es responsable de que se lleve en acta todas las decisiones adoptadas.
- Es responsable de conciliar con la Dirección de Economía las operaciones y el estado de la cuenta del evento y la transferencia del depósito que en calidad de préstamo por la Dirección de Economía en la cuenta, realizar el cobro de las facturas en el término establecido para las operaciones de la cuenta bancaria,

elaborar la información estadística, el informe económico y el informe final al cierre del evento, así como elabora el acta de uso y destino final de los recursos adquiridos para el evento y garantiza la firma de los participantes como constancia de los recursos recibidos.

Departamento de Proyectos y Eventos

- Es responsable de preparar el Plan de eventos del próximo año, para su presentación por el VRIIP.
- Elaborar la propuesta del plan de eventos universitarios.
- Tramita la presentación del Plan aprobado en Rectoría a la Viceministra 1ra del MES.
- Participa en reunión convocada por los organismos superiores: MES y el MINTUR para defender y despachar el plan de eventos universitarios y circular el plan de eventos aprobados para el siguiente año.
- Debe asesorar al Comité Organizador en la gestión de los servicios del evento, la divulgación, promoción y organización del mismo y participar en las reuniones del Comité Organizador.
- Responde por la elaboración del informe anual de eventos celebrados que debe confeccionar al cierre del año.
- Fiscalizar la entrega de la información establecida por parte del Comité Organizador, de forma oportuna.

Glosario de términos

Eventos: se define como la integración existente entre los procesos que conforman la elaboración y desarrollo del producto en concordancia con las necesidades y exigencias de la demanda teniendo en cuenta los objetivos comunicacionales que se quieren lograr, las características del destino y las tipologías abordadas por Swarbrooke y Horner (2001).

Actores en la Gestión del Turismo de eventos:

Sedes generadoras de eventos: organismos, instituciones y empresas tanto de carácter público como privado, que han visto en la organización de estas reuniones la vía más adecuada para el logro de sus objetivos. Asociaciones, fundaciones, colegios profesionales, universidades y entidades públicas de distintos sectores de la industria que se sirven de este mercado para consolidar alianzas relacionales (Herrero, 2000)

Sedes: recintos con infraestructura adecuada para el desarrollo de los eventos, según su temática y tipología, que disponen de áreas comunes, facilidades tecnológicas y profesionales en la gestión de eventos (Ibarra, 2008 citado en Pis, 2015).

Organizador Profesional de Congresos (OPC): Profesional que, con su experiencia, conocimiento de la actividad gerencia, capacitación continua y superación personal, presta sus servicios, parcial o totalmente, en los procesos organizativos que demanda un evento. (Nodal, 2008)

Comité Organizador: Grupo de personas que se unen con funciones y características propias. Responde a una organización ya sea empresarial, institucional, docente, no gubernamental interesada en organizar un evento. En sus manos esta, absolutamente, el contenido técnico del evento. (Colectivo de Autores, 2000)

Agencia de viajes especializada: Uno de los departamentos de la agencia de viajes, se dedica exclusivamente a la organización de eventos; además de ofrecer las mismas garantías y servicios turísticos que otras (tours, pasajes, transfer, visitas, títulos de transporte). En la actualidad se han creado alianzas estratégicas entre los comités organizadores de los eventos, los OPC y las

agencias de viajes receptoras, estabilizándose la cobertura de las AA.VV en cada uno de los eventos y convirtiéndose en una verdadera alianza. (Campos, 2018)

Hoteles sedes de eventos: Cada día se considera más al hotel como una infraestructura muy bien preparada para la celebración de eventos y como el mejor espacio para organizar una reunión de mediano y pequeño formato. Los mismos deben de cumplir con requisitos indispensables como: tener salones de conferencias debidamente equipados y con las dimensiones y estándares establecidos, alta tecnología, contar con organizadores profesionales de evento y una plantilla laboral debidamente capacitada en función de la modalidad. (Campos, 2018).

Bibliografía

- Bermúdez, A. (2013). *Procedimiento para el diagnóstico de la gestión del turismo de eventos e incentivos en el destino turístico Villa Clara*. Título Académico de Máster en Gestión Turística, Universidad Central Marta Abreu de las Villas.
- Campos, L. M. (2018). Dossier de contenido para el estudio de la asignatura Gestión del turismo de eventos e incentivos. *Carrera de Licenciatura en Turismo Universidad Central Marta Abreu de las Villas*.
- Colectivo de autores (2000). *“Dossier Para Diplomado de Organización de Eventos”*, Ciudad de La Habana.
- Herrero, P. (2000). *Gestión y organización de congresos, operativa, protocolo y ceremonial*, España.
- Nodal, L. (2008). Un acercamiento a las tipologías de eventos.
- Peñalver, Y. (2009). *Análisis y proyección del turismo de eventos en el Hotel Cubanacán Villa La Granjita*. Diplomado en Turismo, Universidad Central "Marta Abreu" de las Villas.
- Pis, M. (2015). *Estrategia de proyección del Turismo de Eventos e Incentivos en el Hotel Cubanacán Los Caneyes*. Universidad Central Marta Abreu de las Villas.
- Secretaría de relaciones exteriores (2004). Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos. *In: Dirección general de programación*. México. Recuperado de: https://www.uv.mx/personal/fcastaneda/files/2010/10/guia_elab_manu_p roc.pdf

Anexos

Anexo 1: Estructura del Comité Organizador.

Comité Organizador

- Presidente (Rector)***
- Vicepresidente 1ra.***
- Vicepresidente Ejecutivo***
- 1. Secretaría ejecutiva (Departamento de Proyectos y Eventos)**
- 2. Comité Científico**
- 3. Grupo de cursos pre y post-evento**
- 4. Grupo de la exposición asociada y rondas de negocios**
- 5. Grupo de comunicación y prensa**
- 6. Grupo de economía**
- 7. Grupo de RR.II**
- 8. Grupo de informática, datos y página web**
- 9. Invitado**

Comisiones "AD HOC"

- ***Comisión acreditación y protocolo***
- ***Comisión de alojamiento***
- ***Comisión de transporte***
- ***Comisión de compras)***
- ***Comisión de salones de trabajo***
- ***Comisión de actos y actividades***
- ***Comisión de control***