

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		Código: FO-EXT-01
			Versión: 01
	Proceso: Extensión	Responsable: Director de Extensión	Fecha de Aprobación: Julio de 2016
			Página 1 de 4

COPIA CONTROLADA

Objetivo: Garantizar la proyección social y la transferencia del conocimiento del Tecnológico de Antioquia y sus partes interesadas, para contribuir a la generación de capital social en los diversos contextos territoriales.

Proveedores	Entradas		Actividades	Salidas	Clientes
<ul style="list-style-type: none"> • Entes de legislación, regulación y control • MEN-CNA • ICONTEC 	<ul style="list-style-type: none"> • Normatividad vigente • Lineamientos MEN-CNA • Normas ISO 9000 	Planear	1. Identificar los requisitos legales y reglamentarios aplicables.	<ul style="list-style-type: none"> • Normograma • Matriz de requisitos MEN-CNA 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión Documental • Autoevaluación y Mejoramiento Continuo
<ul style="list-style-type: none"> • Gestión Documental • Direccionamiento Instituc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Normograma externo • Directrices rectorales 		2. Definir las Políticas de Extensión.	<ul style="list-style-type: none"> • Estatuto de Extensión • Políticas de Extensión y de las Líneas de Acción 	<ul style="list-style-type: none"> • Direccionamiento Institucional
<ul style="list-style-type: none"> • Procesos del SIG • Partes interesadas • Comunicación Pública 	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades y expectativas • Estudio de Mercado 		3. Determinar las necesidades y expectativas internas y externas.	<ul style="list-style-type: none"> • Propuesta de proyectos, productos y servicios 	<ul style="list-style-type: none"> • Direccionamiento Institucional • Procesos solicitantes
<ul style="list-style-type: none"> • Gestión Documental • Direccionamiento Institucional 	<ul style="list-style-type: none"> • Normograma externo • Estatuto y políticas de ext. • Proyectos, productos y servicios aprobados 		4. Planificar la gestión de Extensión.	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos y políticas de operación • Portafolio de oferta de servicios de extensión 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión Documental • Direccionamiento Instituc • Comunicación Pública • Procesos solicitantes • Públicos de interés
<ul style="list-style-type: none"> • Direccionamiento Institucional • Gestión Documental • Partes interesadas 	<ul style="list-style-type: none"> • Estatuto y políticas de ext • Portafolio de oferta de serv. • Procedimientos y políticas de operación • Solicitudes a demanda 		5. Diseñar y desarrollar proyectos, productos y servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Proyectos, productos y servicios diseñados 	<ul style="list-style-type: none"> • Direccionamiento Instituc • Públicos de interés • Mejoramiento Continuo • Entes externos
<ul style="list-style-type: none"> • Direccionamiento Institucional • Gestión Documental • Gestión de las TIC's 	<ul style="list-style-type: none"> • Estatuto y políticas de ext • Portafolio de oferta de serv. • Procedimientos y políticas • Directrices de sistemas 		6. Diseñar el Sistema de Información de Extensión - SIE	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Información de Extensión • Guía documentada 	<ul style="list-style-type: none"> • Direccionamiento Instituc • Públicos de interés • Mejoramiento Continuo • Entes externos
<ul style="list-style-type: none"> • Planeación Institucional • Direccionamiento Institucional 	<ul style="list-style-type: none"> • Directrices de planeación • Estatuto y políticas de ext • Portafolio de oferta de serv. 		7. Definir el Plan de Acción.	<ul style="list-style-type: none"> • Propuesta de plan de Acción 	<ul style="list-style-type: none"> • Planeación Institucional
<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de Adquisiciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Directrices para el plan de adquisiciones 		8. Solicitar recursos para la gestión.	<ul style="list-style-type: none"> • Propuesta de plan de adquisiciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de Adquisiciones
<ul style="list-style-type: none"> • Direccionamiento Institucional • Comunicación Pública 	<ul style="list-style-type: none"> • Portafolio de oferta de serv. • Proyectos, productos y servicios diseñados • Directrices de comunicaciones 	Hacer	9. Realizar procesos de mercadeo y difusión de los servicios.	<ul style="list-style-type: none"> • Registros de publicidad • Actas de visita • Propuestas entregadas 	<ul style="list-style-type: none"> • Direccionamiento Instituc • Públicos de interés • Entes externos

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		Código: FO-EXT-01
			Versión: 01
	Proceso: Extensión	Responsable: Director de Extensión	Fecha de Aprobación: Julio de 2016
			Página 2 de 4

COPIA CONTROLADA

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Clientes
<ul style="list-style-type: none"> Partes interesadas Gestión Contractual Gestión de Adquisiciones Gestión Financiera Gestión de Infraestructura 	<ul style="list-style-type: none"> Propuesta entregada Requisitos revisados y aprobados Directrices contractuales Viabilidad de recursos Políticas financieras y de costeo. 	10. Formalizar la comercialización de proyectos, productos y servicios	<ul style="list-style-type: none"> Convenios Contratos Registros de matrícula 	<ul style="list-style-type: none"> Partes interesadas Gestión Contractual Procesos del SIG aplicables
<ul style="list-style-type: none"> Gestión Contractual Gestión Financiera Gestión de Adquisiciones Partes interesadas. Docencia 	<ul style="list-style-type: none"> Directrices para la contratación. Plan de adquisic aprobado Acta de inicio de convenios y contratos. Registros de matrículas 	11. Realizar procesos de gestión contractual necesarios.	<ul style="list-style-type: none"> Contratos y convenios legalizados y documentos anexos 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión Financiera Gestión Contractual Gestión de Adquisic Partes interesadas Docencia
<ul style="list-style-type: none"> Planeación Institucional 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de acción aprobado 	12. Ejecutar Plan de Acción.	<ul style="list-style-type: none"> Registros de implementación del plan de acción 	<ul style="list-style-type: none"> Planeación Institucional Evaluación Independient
<ul style="list-style-type: none"> Partes interesadas Gestión Contractual Gestión de Adquisiciones Planeación Institucional 	<ul style="list-style-type: none"> Convenios Contratos Registros de matrícula Recursos, medios y mater 	13. Desarrollar las estrategias para la Formación del Conocimiento; educación continua, articulación con la media y educación para el trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> Actas, informes de avance, listados, memorias, fotos, videos, diplomas, certificados, otros. 	<ul style="list-style-type: none"> Partes interesadas Gestión Contractual Procesos del SIG aplicables
<ul style="list-style-type: none"> Partes interesadas Gestión Contractual Gestión de Adquisiciones Planeación Institucional 	<ul style="list-style-type: none"> Convenios Contratos Recursos, medios y materiales 	14. Realizar la Gestión del Conocimiento; emprendimiento, proyectos especiales, transferencias tecnológicas.	<ul style="list-style-type: none"> Registros de ejecución de programas y proyectos 	<ul style="list-style-type: none"> Partes interesadas Gestión Contractual Procesos del SIG aplicables
<ul style="list-style-type: none"> Gestión Documental Entes externos Direccionamiento Instituc. 	<ul style="list-style-type: none"> Normograma externo Lineamientos MEN Plan de Desarrollo 	15. Articular las estrategias de Responsabilidad Social Universitaria; extensión solidaria y voluntariado, gestión cultural.	<ul style="list-style-type: none"> Registros de ejecución de programas y proyectos en RSU. Evaluación de impacto 	<ul style="list-style-type: none"> Entes de control Entes externos Direccionamiento Instituc
<ul style="list-style-type: none"> Gestión Documental Entes externos Direccionamiento Instituc. Partes interesadas 	<ul style="list-style-type: none"> Normograma externo Política institucional Propiedad del cliente 	16. Controlar la Propiedad del Cliente o Proveedor Externo.	<ul style="list-style-type: none"> Registros de control aplicable a la propiedad del cliente Actas de Confidencialidad 	<ul style="list-style-type: none"> Entes de legislación, regulación y control Entes externos Partes interesadas
	<ul style="list-style-type: none"> Guía documentada Bases de datos 	17. Administrar el Sistema de Información de Extensión - SIE	<ul style="list-style-type: none"> SIE Actualizado 	<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Instituc Planeación Institucional Partes interesadas
<ul style="list-style-type: none"> Partes interesadas Autoevaluación y Mejoramiento Continuo 	<ul style="list-style-type: none"> PQRSDF reportadas 	18. Atender las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones. (PQRSDF)	<ul style="list-style-type: none"> Registros de atención de PQRSDF 	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación Pública Mejoramamiento Continuo Evaluación Independient Entes externos
<ul style="list-style-type: none"> Autoevaluación y Mejoramiento Continuo 	<ul style="list-style-type: none"> Matriz de requisitos MEN-CNA 	19. Realizar la autoevaluación acorde a los lineamientos del MEN-CNA	<ul style="list-style-type: none"> Plan de mejoramiento de autoevaluación del proceso Informes según Matriz de requisitos MEN-CNA 	<ul style="list-style-type: none"> Autoevaluación y Mejoramiento Continuo

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		Código: FO-EXT-01
			Versión: 01
	Proceso: Extensión	Responsable: Director de Extensión	Fecha de Aprobación: Julio de 2016
			Página 3 de 4

COPIA CONTROLADA

Proveedores	Entradas		Actividades	Salidas	Clientes	
	<ul style="list-style-type: none"> Registros de programas, proyectos, productos y servicios SIE 	Hacer	20. Realizar seguimiento y medición a la prestación del servicio.	<ul style="list-style-type: none"> Informes de programas, proyectos, productos y servicios 	<ul style="list-style-type: none"> Autoevaluación y MC Evaluación Independient Entes externos Partes interesadas 	
<ul style="list-style-type: none"> Partes interesadas 	<ul style="list-style-type: none"> Servicios no conformes registrados 		21. Controlar los servicios no conformes.	<ul style="list-style-type: none"> Registros del tratamiento a servicios no conformes 	<ul style="list-style-type: none"> Autoevaluación y MC Evaluación Independient Entes externos Partes interesadas 	
<ul style="list-style-type: none"> Partes interesadas 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitudes de informes de gestión 		22. Elaborar informes de gestión.	<ul style="list-style-type: none"> Informes de gestión presentados 	<ul style="list-style-type: none"> Partes interesadas 	
	<ul style="list-style-type: none"> Informes de programas, proyectos, productos y servicios Indicadores calculados 	Verificar	23. Realizar seguimiento y medición al proceso; estadísticas e indicadores.	<ul style="list-style-type: none"> Análisis de la gestión del proceso. (Acta de Grupo Primario) 	<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Instituc Autoevaluación y MC Evaluación Independient Entes externos 	
<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Institucional 	<ul style="list-style-type: none"> Mapa de riesgos 		24. Monitorear y evaluar los riesgos.	<ul style="list-style-type: none"> Informe de seguimiento y evaluación de riesgos (Acta) 	<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Instituc Autoevaluación y MC Evaluación Independient Entes externos 	
<ul style="list-style-type: none"> Autoevaluación y MC Evaluación Independient Entes externos 	<ul style="list-style-type: none"> Informes de auditorías 		25. Analizar los resultados de auditorías.	<ul style="list-style-type: none"> Análisis de hallazgos de auditorías (Acta) 	<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Instituc Autoevaluación y MC Evaluación Independient Entes externos 	
<ul style="list-style-type: none"> Autoevaluación y MC 	<ul style="list-style-type: none"> Informes de medición de la satisfacción del cliente Registros de atención de las PQRSDf 		26. Analizar resultados de Encuestas de Satisfacción y PQRSDf.	<ul style="list-style-type: none"> Análisis de la satisfacción del cliente. (Acta) 	<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Instituc Autoevaluación y MC Evaluación Independient Entes externos 	
	<ul style="list-style-type: none"> Registros de implementación del plan de acción 		27. Realizar seguimiento y evaluación al plan de acción.	<ul style="list-style-type: none"> Informe de evaluación del plan de acción (Acta) 	<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Instituc Autoevaluación y MC Planeación Institucional Gestión del Talento H. Evaluación Independient Entes externos 	
	<ul style="list-style-type: none"> Registros de ejecución del plan de mejoramiento de autoevaluación del proceso 		28. Evaluar el plan de mejoramiento de autoevaluación del proceso	<ul style="list-style-type: none"> Informe de cumplimiento al plan de mejoramiento de autoevaluación (Acta) 	<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Instituc Autoevaluación y MC Evaluación Independient Entes externos 	
	<ul style="list-style-type: none"> Propuestas de mejoramiento (Actas) 		Actuar	29. Tomar acciones de mejoramiento	<ul style="list-style-type: none"> Correcciones Acciones correctivas Acciones preventivas Acciones de mejora 	<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Instituc Autoevaluación y MC Evaluación Independient Entes externos

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		Código: FO-EXT-01
			Versión: 01
	Proceso: Extensión	Responsable: Director de Extensión	Fecha de Aprobación: Julio de 2016
			Página 4 de 4

COPIA CONTROLADA

Recursos	Documentos Internos	Documentos Externos (Normograma)
<p>Infraestructura: Oficinas dotadas de HW y SW, Equipos de Oficina, Internet, Escáner.</p> <p>Humanos: Director de Extensión, Líderes de unidades y programas, y personal de apoyo a la gestión.</p> <p>Ambiente de Trabajo: Temperatura ambiente, Fuera de ruido, Iluminación adecuada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • PR: Educación Continua. • PR: Gestión de Proyectos Especiales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ley 30 de 1992; Educación Superior • Ley 115 de 1994; Ley general de Educación • Decreto 2566 de 2003; Condiciones mín de calidad • Lineamientos del MEN-CNA • Ver Normograma Externo