
	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>		Código: FO-EXT-01
			Versión: 01
	<b>Proceso:</b> Extensión	<b>Responsable:</b> 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"> <li>Entes de legislación, regulación y control</li> <li>MEN-CNA</li> <li>ICONTEC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Normatividad vigente</li> <li>Lineamientos MEN-CNA</li> <li>Normas ISO 9000</li> </ul>	<b>Planear</b>	1. Identificar los requisitos legales y reglamentarios aplicables.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Normograma</li> <li>Matriz de requisitos MEN-CNA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión Documental</li> <li>Autoevaluación y Mejoramiento Continuo</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión Documental</li> <li>Direccionamiento Instituc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Normograma externo</li> <li>Directrices rectorales</li> </ul>		2. Definir las Políticas de Extensión.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estatuto de Extensión</li> <li>Políticas de Extensión y de las Líneas de Acción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Direccionamiento Institucional</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Procesos del SIG</li> <li>Partes interesadas</li> <li>Comunicación Pública</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Necesidades y expectativas</li> <li>Estudio de Mercado</li> </ul>		3. Determinar las necesidades y expectativas internas y externas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Propuesta de proyectos, productos y servicios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Direccionamiento Institucional</li> <li>Procesos solicitantes</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión Documental</li> <li>Direccionamiento Institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nomograma externo</li> <li>Estatuto y políticas de ext.</li> <li>Proyectos, productos y servicios aprobados</li> </ul>		4. Planificar la gestión de Extensión.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimientos y políticas de operación</li> <li>Portafolio de oferta de servicios de extensión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión Documental</li> <li>Direccionamiento Instituc</li> <li>Comunicación Pública</li> <li>Procesos solicitantes</li> <li>Públicos de interés</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Direccionamiento Institucional</li> <li>Gestión Documental</li> <li>Partes interesadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estatuto y políticas de ext</li> <li>Portafolio de oferta de serv.</li> <li>Procedimientos y políticas de operación</li> <li>Solicitudes a demanda</li> </ul>		5. Diseñar y desarrollar proyectos, productos y servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proyectos, productos y servicios diseñados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Direccionamiento Instituc</li> <li>Públicos de interés</li> <li>Mejoramiento Continuo</li> <li>Entes externos</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Direccionamiento Institucional</li> <li>Gestión Documental</li> <li>Gestión de las TIC's</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estatuto y políticas de ext</li> <li>Portafolio de oferta de serv.</li> <li>Procedimientos y políticas</li> <li>Directrices de sistemas</li> </ul>		6. Diseñar el Sistema de Información de Extensión - SIE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema de Información de Extensión</li> <li>Guía documentada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Direccionamiento Instituc</li> <li>Públicos de interés</li> <li>Mejoramiento Continuo</li> <li>Entes externos</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Planeación Institucional</li> <li>Direccionamiento Institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Directrices de planeación</li> <li>Estatuto y políticas de ext</li> <li>Portafolio de oferta de serv.</li> </ul>		7. Definir el Plan de Acción.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Propuesta de plan de Acción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planeación Institucional</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de Adquisiciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Directrices para el plan de adquisiciones</li> </ul>		8. Solicitar recursos para la gestión.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Propuesta de plan de adquisiciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de Adquisiciones</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Direccionamiento Institucional</li> <li>Comunicación Pública</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Portafolio de oferta de serv.</li> <li>Proyectos, productos y servicios diseñados</li> <li>Directrices de comunicaciones</li> </ul>	<b>Hacer</b>	9. Realizar procesos de mercadeo y difusión de los servicios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registros de publicidad</li> <li>Actas de visita</li> <li>Propuestas entregadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Direccionamiento Instituc</li> <li>Públicos de interés</li> <li>Entes externos</li> </ul>

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>		Código: FO-EXT-01
			Versión: 01
	<b>Proceso:</b> Extensión	<b>Responsable:</b> 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"> <li>Partes interesadas</li> <li>Gestión Contractual</li> <li>Gestión de Adquisiciones</li> <li>Gestión Financiera</li> <li>Gestión de Infraestructura</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Propuesta entregada</li> <li>Requisitos revisados y aprobados</li> <li>Directrices contractuales</li> <li>Viabilidad de recursos</li> <li>Políticas financieras y de costeo.</li> </ul>	10. Formalizar la comercialización de proyectos, productos y servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Convenios</li> <li>Contratos</li> <li>Registros de matrícula</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Partes interesadas</li> <li>Gestión Contractual</li> <li>Procesos del SIG aplicables</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión Contractual</li> <li>Gestión Financiera</li> <li>Gestión de Adquisiciones</li> <li>Partes interesadas.</li> <li>Docencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Directrices para la contratación.</li> <li>Plan de adquisic aprobado</li> <li>Acta de inicio de convenios y contratos.</li> <li>Registros de matrículas</li> </ul>	11. Realizar procesos de gestión contractual necesarios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contratos y convenios legalizados y documentos anexos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión Financiera</li> <li>Gestión Contractual</li> <li>Gestión de Adquisic</li> <li>Partes interesadas</li> <li>Docencia</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Planeación Institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de acción aprobado</li> </ul>	12. Ejecutar Plan de Acción.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registros de implementación del plan de acción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planeación Institucional</li> <li>Evaluación Independient</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Partes interesadas</li> <li>Gestión Contractual</li> <li>Gestión de Adquisiciones</li> <li>Planeación Institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Convenios</li> <li>Contratos</li> <li>Registros de matrícula</li> <li>Recursos, medios y mater</li> </ul>	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"> <li>Actas, informes de avance, listados, memorias, fotos, videos, diplomas, certificados, otros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Partes interesadas</li> <li>Gestión Contractual</li> <li>Procesos del SIG aplicables</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Partes interesadas</li> <li>Gestión Contractual</li> <li>Gestión de Adquisiciones</li> <li>Planeación Institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Convenios</li> <li>Contratos</li> <li>Recursos, medios y materiales</li> </ul>	14. Realizar la Gestión del Conocimiento; emprendimiento, proyectos especiales, transferencias tecnológicas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registros de ejecución de programas y proyectos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Partes interesadas</li> <li>Gestión Contractual</li> <li>Procesos del SIG aplicables</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión Documental</li> <li>Entes externos</li> <li>Direccionamiento Instituc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Normograma externo</li> <li>Lineamientos MEN</li> <li>Plan de Desarrollo</li> </ul>	15. Articular las estrategias de Responsabilidad Social Universitaria; extensión solidaria y voluntariado, gestión cultural.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registros de ejecución de programas y proyectos en RSU.</li> <li>Evaluación de impacto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entes de control</li> <li>Entes externos</li> <li>Direccionamiento Instituc</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión Documental</li> <li>Entes externos</li> <li>Direccionamiento Instituc.</li> <li>Partes interesadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Normograma externo</li> <li>Política institucional</li> <li>Propiedad del cliente</li> </ul>	16. Controlar la Propiedad del Cliente o Proveedor Externo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registros de control aplicable a la propiedad del cliente</li> <li>Actas de Confidencialidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entes de legislación, regulación y control</li> <li>Entes externos</li> <li>Partes interesadas</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Guía documentada</li> <li>Bases de datos</li> </ul>	17. Administrar el Sistema de Información de Extensión - SIE	<ul style="list-style-type: none"> <li>SIE Actualizado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Direccionamiento Instituc</li> <li>Planeación Institucional</li> <li>Partes interesadas</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Partes interesadas</li> <li>Autoevaluación y Mejoramiento Continuo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PQRSDF reportadas</li> </ul>	18. Atender las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones. (PQRSDF)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registros de atención de PQRSDF</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación Pública</li> <li>Mejoramamiento Continuo</li> <li>Evaluación Independient</li> <li>Entes externos</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Autoevaluación y Mejoramiento Continuo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Matriz de requisitos MEN-CNA</li> </ul>	19. Realizar la autoevaluación acorde a los lineamientos del MEN-CNA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de mejoramiento de autoevaluación del proceso</li> <li>Informes según Matriz de requisitos MEN-CNA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Autoevaluación y Mejoramiento Continuo</li> </ul>

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>		Código: FO-EXT-01
			Versión: 01
	<b>Proceso:</b> Extensión	<b>Responsable:</b> 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"> <li>Registros de programas, proyectos, productos y servicios</li> <li>SIE</li> </ul>	<b>Hacer</b>	20. Realizar seguimiento y medición a la prestación del servicio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes de programas, proyectos, productos y servicios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Autoevaluación y MC</li> <li>Evaluación Independient</li> <li>Entes externos</li> <li>Partes interesadas</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Partes interesadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicios no conformes registrados</li> </ul>		21. Controlar los servicios no conformes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registros del tratamiento a servicios no conformes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Autoevaluación y MC</li> <li>Evaluación Independient</li> <li>Entes externos</li> <li>Partes interesadas</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Partes interesadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitudes de informes de gestión</li> </ul>		22. Elaborar informes de gestión.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes de gestión presentados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Partes interesadas</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes de programas, proyectos, productos y servicios</li> <li>Indicadores calculados</li> </ul>	<b>Verificar</b>	23. Realizar seguimiento y medición al proceso; estadísticas e indicadores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis de la gestión del proceso. (Acta de Grupo Primario)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Direccionamiento Instituc</li> <li>Autoevaluación y MC</li> <li>Evaluación Independient</li> <li>Entes externos</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Direccionamiento Institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mapa de riesgos</li> </ul>		24. Monitorear y evaluar los riesgos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de seguimiento y evaluación de riesgos (Acta)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Direccionamiento Instituc</li> <li>Autoevaluación y MC</li> <li>Evaluación Independient</li> <li>Entes externos</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Autoevaluación y MC</li> <li>Evaluación Independient</li> <li>Entes externos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes de auditorías</li> </ul>		25. Analizar los resultados de auditorías.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis de hallazgos de auditorías (Acta)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Direccionamiento Instituc</li> <li>Autoevaluación y MC</li> <li>Evaluación Independient</li> <li>Entes externos</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Autoevaluación y MC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes de medición de la satisfacción del cliente</li> <li>Registros de atención de las PQRSDf</li> </ul>		26. Analizar resultados de Encuestas de Satisfacción y PQRSDf.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis de la satisfacción del cliente. (Acta)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Direccionamiento Instituc</li> <li>Autoevaluación y MC</li> <li>Evaluación Independient</li> <li>Entes externos</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registros de implementación del plan de acción</li> </ul>		27. Realizar seguimiento y evaluación al plan de acción.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de evaluación del plan de acción (Acta)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Direccionamiento Instituc</li> <li>Autoevaluación y MC</li> <li>Planeación Institucional</li> <li>Gestión del Talento H.</li> <li>Evaluación Independient</li> <li>Entes externos</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registros de ejecución del plan de mejoramiento de autoevaluación del proceso</li> </ul>		28. Evaluar el plan de mejoramiento de autoevaluación del proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de cumplimiento al plan de mejoramiento de autoevaluación (Acta)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Direccionamiento Instituc</li> <li>Autoevaluación y MC</li> <li>Evaluación Independient</li> <li>Entes externos</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Propuestas de mejoramiento (Actas)</li> </ul>		<b>Actuar</b>	29. Tomar acciones de mejoramiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Correcciones</li> <li>Acciones correctivas</li> <li>Acciones preventivas</li> <li>Acciones de mejora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Direccionamiento Instituc</li> <li>Autoevaluación y MC</li> <li>Evaluación Independient</li> <li>Entes externos</li> </ul>

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

COPIA CONTROLADA

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