

**PLANTEAMIENTO DE LA ESTRUCTURA POR PROCESOS PARA LA DIVISIÓN DE
EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA
GRANADA**

Presentado por:

MARTHA ELIZABETH HILARIÓN BELTRÁN

Trabajo de grado para optar el título de Magister en Gestión de Organizaciones

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE ORGANIZACIONES
BOGOTÁ D.C.**

2016

Tabla de contenido

	Pág.
1. Proyecto de investigación.....	10
1.1 Planteamiento del problema.....	10
1.2 Justificación.....	13
1.3 Objetivos.....	15
1.3.1 Objetivo general.....	15
1.3.2 Objetivos específicos.....	15
1.4 Metodología.....	16
1.5 Marco teórico.....	16
1.5.1 Desarrollo de la administración y su relación con la gestión por procesos.....	16
1.5.2 Sistemas de gestión.....	19
1.5.3 Teorías de los procesos.....	21
1.6 Marco contextual.....	27
2. La función de extensión en tres universidades públicas de Bogotá.....	38
2.1 Universidad Nacional de Colombia – UNC.....	38
2.2 Universidad de Antioquia – UdeA.....	47
2.3 Universidad Distrital Francisco José de Caldas – UDistrital.....	52
3. Estructura por procesos para la División de Extensión y Proyección Social de la Universidad Militar Nueva Granada.....	58
3.1 Direccionamiento estratégico de la UMNG.....	58
3.1.1 Visión de la UMNG.....	58
3.1.2 Misión de la UMNG.....	58

Tabla de contenido

	Pág.
3.1.3 Fines institucionales.....	59
3.1.4 Principios institucionales.....	60
3.1.5 Ejes articuladores.....	60
3.1.6 Estrategias generales.....	60
3.1.7 Análisis integral del direccionamiento estratégico.....	62
3.2 La estructura de la universidad.....	63
3.2.1 Proceso educación continua.....	67
3.2.2 Proceso proyección social.....	69
3.2.3 Proceso egresados.....	71
3.3 Actualización de procedimientos.....	62
4. Bibliografía.....	73
5. Anexos.....	77

Índice de figuras

	Pág.
Figura N°. 1 Esquema general del sistema de gestión.....	20
Figura N°. 2 Organigrama Universidad Nacional de Colombia.....	41
Figura N°. 3 Mapa de Macroprocesos Universidad Nacional de Colombia.....	46
Figura N°. 4 Organigrama Vicerrectoría de Extensión.....	49
Figura No. 5 Mapa Orgánico de Procesos -MOP-.....	52
Figura N°. 6 Organigrama Universidad Distrital.....	53
Figura No. 7 Organigrama IDEXUD.....	55
Figura N°. 8 Mapa de Macroprocesos Universidad Distrital Francisco José de Caldas.....	57
Figura N°. 9 Plan de desarrollo institucional 2009 -2019.....	60
Figura N°. 10 Objetivo 4 “afianzar el sistema de ciencia, tecnología e innovación científica y académica”.....	61
Figura N°. 11 Objetivo 5 “Fortalecer la interacción con el sector defensa”.....	62
Figura No. 12 Organigrama de la Universidad Militar Nueva Granada.....	63
Figura N°. 13 Mapa de procesos de la UMNG.....	64
Figura N°. 14 Organigrama de la División de Extensión y Proyección Social.....	64
Figura N°. 15 Mapa conceptual de la proyección social en la UMNG.....	65
Figura N°. 16 El contexto de la proyección social en la UMNG.....	65
Figura N°. 17 Modelo de proyección social en la UMNG.....	66
Figura N°. 18 La gestión de la proyección social en la UMNG.....	66
Figura N°. 19 Mapa de procesos de la División de Extensión y Proyección Social.....	67
Figura N°. 20 Programa de producción y actualización del conocimiento.....	68

Índice de figuras

	Pág.
Figura N°. 21 Diagrama de bloques proceso educación continua, oferta externa.....	68
Figura N°. 22 Diagrama de bloques proceso educación continua, oferta interna.....	69
Figura N°. 23 Programa de Servicios Sociales y Desarrollo Comunitario.....	70
Figura N°. 24 Diagrama de bloques proceso atención primaria.....	70
Figura N°. 25 Diagrama de bloques proceso jornadas de atención humanitaria.....	70
Figura N°. 26 Diagrama de bloques proceso apoyo al sector defensa.....	71
Figura N°. 27 Procesos coordinación de egresados.....	71

Índice de tablas

	Pág.
Tabla N°. 1 Desarrollo de la administración y su relación con la gestión por procesos.....	17
Tabla No. 2 Justificación para la gestión por procesos.....	21
Tabla N°. 3 Listado de actividades y agrupación por procesos.....	23
Tabla N°. 4 Identificación del proceso.....	24
Tabla N°. 5 Clasificación en tres tipos: estratégicos, operativos y de apoyo.....	25
Tabla N°. 6 Clasificación en el orden del ciclo PHVA.....	25
Tabla N°. 7 Clasificación de los procesos.....	26

Resumen

Como consecuencia a la reestructuración de la División de Extensión, con Resolución 4375 del 31 de diciembre de 2015, se le da el nombre de División de Extensión y Proyección Social y se le anexan nueva áreas, se replantea el macroproceso de Proyección Social y es así como el llamado el proceso de extensión se redefine como el proceso de educación continua y se adicionan los procesos de proyección social y coordinación de egresados.

Se obtuvo información a partir de las normas internas que regulan la Universidad en cuanto a su estructura organizacional, las que rigen el sistema de gestión de calidad, las normas nacionales que determinan la extensión como una de las funciones sustantivas de las universidades. Por otra parte se actualizaron los procesos y formularios a través de trabajo de campo en los que intervinieron profesionales de la División de Gestión de Calidad, de la División de Extensión y Proyección Social y la asesoría de los Directores de Extensión y Proyección Social de las facultades de Ciencias Económicas y Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad.

Palabras Clave: Gestión por procesos, extensión universitaria, proyección social, coordinación egresados.

Abstract

As a result of the restructuring of the Extension Division, with Resolution 4375 of December 31, 2015, is given the name Division of Extension and Social Projection and was annexed new areas, macroprocess Social Projection rethinks and so as called the extension process is redefined as the process of continuing education and outreach processes and coordination of graduates are added.

Information was obtained from the internal rules governing the University in terms of its organizational structure, governing the quality management system, national rules that determine the extent as one of the core functions of universities. On the other hand the processes and forms were updated through fieldwork in which intervened professionals Division Quality Management Division of Extension and Social Projection and advice of the Directors of Extension and Social Projection of the powers Economic Security Sciences and International Relations and Strategy.

Keywords: Process management, university extension, outreach, coordination graduates.

Introducción

Ante el eminente crecimiento en la oferta de servicios de extensión a nivel de las universidades nacionales e internacionales, así como instituciones no formales, se busca con este trabajo, fortalecer a la Universidad Militar Nueva Granada, con una estructura organizacional por procesos que le de los recursos, las herramientas y los medios para fortalecer y flexibilizar su gestión.

Este trabajo recoge “La Estructura del modelo de proyección social” de la Universidad Militar Nueva Granada como punto de partida para el planteamiento de la estructura por procesos para la División de Extensión y Proyección Social de la Universidad Militar Nueva Granada; por otra parte, se toman los modelos de extensión y proyección social de otras universidades nacionales a fin de tener referentes sobre su estructura organizacional, conocer la competencia, establecer semejanzas y diferencias, así como fortalezas y debilidades.

Igualmente, se trabajó en el levantamiento de los procesos a la nueva estructura planteada y en la actualización de los procedimientos y formularios dentro del sistema de gestión de calidad.

1. Proyecto de investigación

1.1 Planteamiento del problema

La extensión se enmarca como una de las funciones sustantivas de la universidad y la ley 30 de 1992 en el artículo 120, señala que la “extensión comprende los programas de educación permanente, cursos, seminarios y demás programas destinados a la difusión de los conocimientos, al intercambio de experiencias, así como las actividades de servicio tendientes a procurar el bienestar general de la comunidad y la satisfacción de las necesidades de la sociedad” (Colombia, Congreso Nacional de la República (1992, 28 de diciembre), ley 30 del 28 de diciembre de 1992).

A pesar de ser regulada la extensión a través de una ley, si se trae al presente, el desarrollo de esta función en la UMNG (Universidad Militar Nueva Granada), solo hasta inicios del año 2003 se le empezó a dar visibilidad en la universidad, en el Centro de Desarrollo Tecnológico con servicios de: asesorías, consultorías y de capacitación en diferentes regiones del país y ante la necesidad de la sociedad por servicios de extensión, dando así apoyo al sector defensa, instituciones y empresas del sector público, privado y de la sociedad en general (Universidad Militar Nueva Granada, 2013).

Posteriormente en el año 2006 se le da la categoría de División, creándose la División de Extensión y Negocios, adscrita a la Vicerrectoría General, (Morales y González, 2008) la que posteriormente con el acuerdo 15 de 2012, cambia su nombre a División de Extensión, y quedando adscrita a la Vicerrectoría Administrativa.

Paralelamente a estos cambios de denominación que se le ha dado a la gestión estructural de la extensión para el desarrollo de esta función, con el Acuerdo 12 de 2006, se creó el Fondo

Especial de Extensión, con el fin de que los procesos administrativos y presupuestales fueran más ágiles y dinámicos.

Sin embargo, en esta apertura a través de operadores externos se tuvo como resultados grandes negocios que, a falta de los controles adecuados de no tener procedimientos claros, llevó a la Universidad a ser objeto de procesos jurídicos. Y como consecuencia la Rectoría ordeno un proceso de saneamiento de la División. Este saneamiento se configuró en la liquidación de más de 600 contratos, en su mayoría de interventoría de obra.

Esta apertura de negocios, desplazo las otras líneas de extensión como la educación continua y la transferencia de conocimiento como resultado de la investigación de la universidad. Como resultado del proceso de saneamiento al que se sometió la División de Extensión, y con el objeto de darle visibilidad e importancia a la función sustantiva de extensión y proyección social, las directivas de la Universidad, adelantaron el proceso de reestructuración de planta.

Y con el acuerdo No. 22 del 09 de diciembre de 2015 del Honorable Consejo Superior Universitario, se adoptó la nueva estructura académico-administrativa de la Universidad Militar Nueva Granada que, en su artículo segundo, numeral 4, Vicerreectorías, 4.1 Vicerreectoría General, renombró a la División de Extensión por División de Extensión y Proyección Social.

Igualmente, en su artículo tercero, facultó al Rector de la Universidad Militar Nueva Granda, para que “mediante resoluciones individuales, adecúe la organización interna de las unidades académico-administrativas que componen la estructura organizacional que se adopta por medio del presente acuerdo y hará los nombramientos a que haya lugar, con fundamento en las necesidades del servicio” (Universidad Militar Nueva Granada, 2015).

Por lo que con Resolución 4375 del 31 de diciembre de 2015, estableció la estructura académico – administrativa de la Universidad y en su numeral 4.1.5 del artículo primero,

determinó la estructura de la División de Extensión y Proyección Social, y lo que conformaba la División de Extensión, queda como una sección, la sección de Educación Continua, adicionalmente vienen a integrar la nueva división, Centro de Egresados, el Centro de Sistemas, los cursos por extensión de idiomas, la Sección de Arte y Cultura y la Sección de Proyección Social, esta estructura se articula con la gestión de las Direcciones de Extensión y Proyección Social de las Facultades, y se unifica la gestión administrativa, quienes la venían trabajando de forma independiente en la unidades académicas.

La nueva División de Extensión y Proyección Social de la UMNG, proyecta una estructura por procesos, con nuevos retos a los que se debe enfrentar. La necesidad de descentralizar los trámites administrativos, requiere se le reconozca su status y se le dé el nivel de sus otras funciones sustantivas: la docencia con la Vicerrectoría Académica y la Investigación con la Vicerrectoría de Investigaciones; este reconocimiento y en articulación con las direcciones de extensión y proyección social de las facultades, permite propiciar los espacios, y medios para adelantar proyectos que den la importancia, visibilidad, trascendencia e impacto de la extensión y proyección social hacia la sociedad en general con compromiso de responsabilidad social, calidad, que debe ser el sello en cada una de actividades que se ejecuten en el buen nombre de la UMNG.

Por otra parte, los procesos administrativos en la Universidad son lentos, lo que debilita el buen nombre de universidad con el cliente externo al no cumplir con sus solicitudes dentro del tiempo determinado y consecuentemente se pierde la oportunidad de participar en proyectos que pueden ser de gran impacto para la universidad.

Así mismo, existe limitación de espacios en la estructura física de la universidad en su sede de la calle 100; y la ausencia de articulación entre las funciones de los Directores de Extensión y

Proyección social de las facultades con la División de Extensión y Proyección Social, son los factores que no permiten desarrollar la función para la que fue creada la División de Extensión y Proyección Social.

Es por lo anterior que es importante para la universidad determinar los procesos y su interacción con las diferentes unidades académicas, de la función de extensión y proyección social en corresponsabilidad con la gestión académica y administrativa de la División de Extensión y Proyección Social.

Pregunta de investigación. ¿Cuál debe ser la estructura por procesos de la División de Extensión y Proyección Social de la Universidad Militar Nueva Granada?

1.2 Justificación

La función de extensión de la UMNG, es relativamente nueva y con la nueva estructura organizacional que se le dio a partir del 01 de enero de 2016, donde adicionó la proyección social, quedando División de Extensión y Proyección Social, en donde se considera la necesidad de plantear una estructura por procesos para esta División de la Universidad.

Al ser la extensión una de las funciones sustantivas de las universidades enmarcadas dentro de la ley, es importante dentro de la gestión de las universidades como organización viva, darle los medios y las herramientas para que se pueda desarrollar con responsabilidad, calidad, eficiencia y eficacia de los servicios de extensión y proyección social, que sea protagonista del desarrollo social y humano a través de la interacción e integración con el entorno, las personas y las comunidades que lo conforman, a través del conocimiento desarrollado desde la academia y la investigación.

La universidad como una organización formal y con el espíritu de trascender en su función sustantiva de extensión, paralelamente con la investigación y la docencia, se debe fortalecer en

su estructura organizacional a partir del planteamiento de la estructura por procesos de la función de Extensión y Proyección Social de la Universidad Militar Nueva Granada, a fin de que se descentralicen sus funciones, se definan y agilicen los procesos y cuente con una estructura integrada para adelantar proyectos.

Este planteamiento permite un proceso de mejoramiento, generándole a la Universidad mayores beneficios de orden social y económico, por lo tanto, como lo considera, Harrington, en los procesos de la empresa, algunas de las razones por las cuales se debe centrar los procesos de la empresa, es que le permite:

- A la organización centrarse en el cliente.
- A la compañía predecir y controlar el cambio.
- Aumenta la capacidad de la empresa para competir, mejorando el uso de los recursos disponibles.
- Suministra los medios para realizar en forma rápida cambios importantes hacia actividades muy complejas.
- Apoya a la organización para manejar de manera efectiva sus interrelaciones.
- Mantiene a la organización centrada en el proceso.
- Previene posibles errores.
- Ayuda a la empresa a comprender cómo se convierten los insumos en productos.
- Da una visión sobre la forma en que ocurren los errores y la manera de corregirlos.
- Desarrolla un sistema completo de evaluación para las áreas de la empresa.

- Suministra un método para preparar la organización a fin de cumplir con sus desafíos futuros. (Harrington, s.f., cap. 1)

Lo que se quiere, igualmente dentro de esta propuesta es que al fortalecerse la –Extensión y Proyección Social con una estructura por procesos, se llegue a la organización ideal, en donde coordinadamente se integren los esfuerzos de las Unidades Académicas y se maximicen los resultados.

La presente investigación permite entregar a la Universidad un documento que le proporciona una propuesta de gestión por procesos, que le permita dar una visión amplia de lo que debe ser la extensión y proyección social en la universidad, dotada de una estructura moderna, funcional, abierta al cambio, en coherencia con la calidad, la acreditación institucional y con la sociedad en general.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general. Plantear la estructura por procesos para la División de Extensión y Proyección Social de la Universidad Militar Nueva Granada.

1.3.2 Objetivos específicos.

1. Identificar el modelo de extensión y proyección social de tres universidades públicas nacionales.
2. Comparar la estructura organizacional de extensión y proyección social de la UMNG con las universidades, objeto de muestra.
3. Identificar los macroproceso de la División de Extensión y Proyección Social de la UMNG.

1.4 Metodología

La investigación adelantó un estudio de caso de la Universidad Militar Nueva Granada – enfocado a la División de Extensión y Proyección social, se realizó a través de exploración documental, webgrafía y trabajo de campo en la actualización de los procesos y formularios.

En cuanto al trabajo de campo, este tuvo que ver con la nueva estructura dada a la División de Extensión y Proyección social, donde se identificaron tres procesos, Educación Continua, Proyección Social y Coordinación Egresados; para el proceso de educación continua se realizaron mesas de trabajo por parte del personal que interviene en las diferentes actividades de la División de Extensión y Proyección Social, las Direcciones de Extensión y Proyección Social de las facultades de Ciencias Económicas y la de Relaciones Internacionales, Seguridad y Estrategia; igualmente, se avanzó en la actualización del proceso de Proyección Social y el de Egresados.

1.5 Marco teórico

El marco teórico del presente trabajo se centra en la gestión por procesos, en la importancia de la función de extensión y proyección social y la gestión integral.

1.5.1 Desarrollo de la administración y su relación con la gestión por procesos. Es importante para el desarrollo del presente marco teórico, hacer una relación entre el desarrollo de la teoría administrativa en sus diferentes periodos y teorías, con el tipo de organización predominante y el tipo de estructura.

Así mismo es de resaltar en esta parte del documento los diferentes enfoques de calidad y los desarrollos teóricos en la gestión por procesos (véase tabla N°. 1).

Tabla N°.1 Desarrollo de la administración y su relación con la gestión por procesos.

Teoría o técnica administrativa	Momento histórico	Tipo de organización	Tipo de estructura	Concepto de calidad	Relación con la gestión por procesos
Economía agrícola y artesanal	Hasta 1760	Organización familiar	Referente jerárquico		
División del trabajo (Adam Smith)	Revolución industrial 1761 a 1914	Organización piramidal		Auto inspección	
Administración científica (Frederick Taylor y Henry Ford)	1890 a 1905				
Teoría burocrática (Max Weber)	1909	Mecanicismo			
Teoría clásica de la administración (Henry Fayol)	1916		Estructura jerárquica	Control de conformidad	
Teoría de las relaciones humanas (Mary Parker Follet)	1924				Estudio del predominio La coordinación sin subordinamiento Fundamentos del empoderamiento
	1931	Organicismo		Control estadístico de proceso – C.E.P (Walter Shewart)	
Teoría de las relaciones humanas (Elton Mayo)	1932				

Teoría o técnica administrativa	Momento histórico	Tipo de organización	Tipo de estructura	Concepto de calidad	Relación con la gestión por procesos
	1947			Aseguramiento de calidad (D.O.D)	
Teoría estructuralista (Weber, Etzioni)	1950			Control total de calidad (Feingenbaum)	Participación de todos los empleados para alcanzar los objetivos de calidad
				Ciclo PHVA (Deming / Sheward)	Metodología de gestión de procesos P-H-V-A Introducción a la cadena de valor
Teoría de sistemas (Ludwing Von Bertalanffy)	1951	Organicismo	Estructura jerárquica		La organización es un conjunto de sistemas interactuantes conformados por procesos Pensamiento multidisciplinario Autocorrección (Feedback)
Teoría neoclásica (Drucker, O'Donnel)	1954				Orientación a los objetivos La relación eficacia - eficiencia
Teoría del comportamiento (Herbert Alexander Simon)	1957				La participación y compromiso de los empleados
	1962				

Teoría o técnica administrativa	Momento histórico	Tipo de organización	Tipo de estructura	Concepto de calidad	Relación con la gestión por procesos
Desarrollo organizacional (McGregor, Argyris)	1962				Estudio de las interacciones entre las personas en los procesos
Teoría contingencial (Chandler, Skinner, Burns)	1972				Participación de cada empleado
	1980			Círculos de calidad (K. Ishikawa)	El proceso cliente
	1987				Comités interfuncionales
	1994				Cambio planeado y sistemático con énfasis en la cultura
Técnicas administrativas:		Organicismo	Estructura jerárquica	Administración de la calidad (J.M. Juran).	
– TQM				Mejoramiento continuo (P. Crosby).	Todo trabajo es un proceso en una cadena interrelacionada
– Reingeniería				ISO 9000:1987 (ISO)	
– MPE				ISO 9000:1994 (ISO)	
– Outsourcing				ISO 9000:2000 (ISO)	Adopción del process approach en los requisitos de gestión de calidad
– Coaching	2000			Gestión de calidad	
– Gestión por procesos					

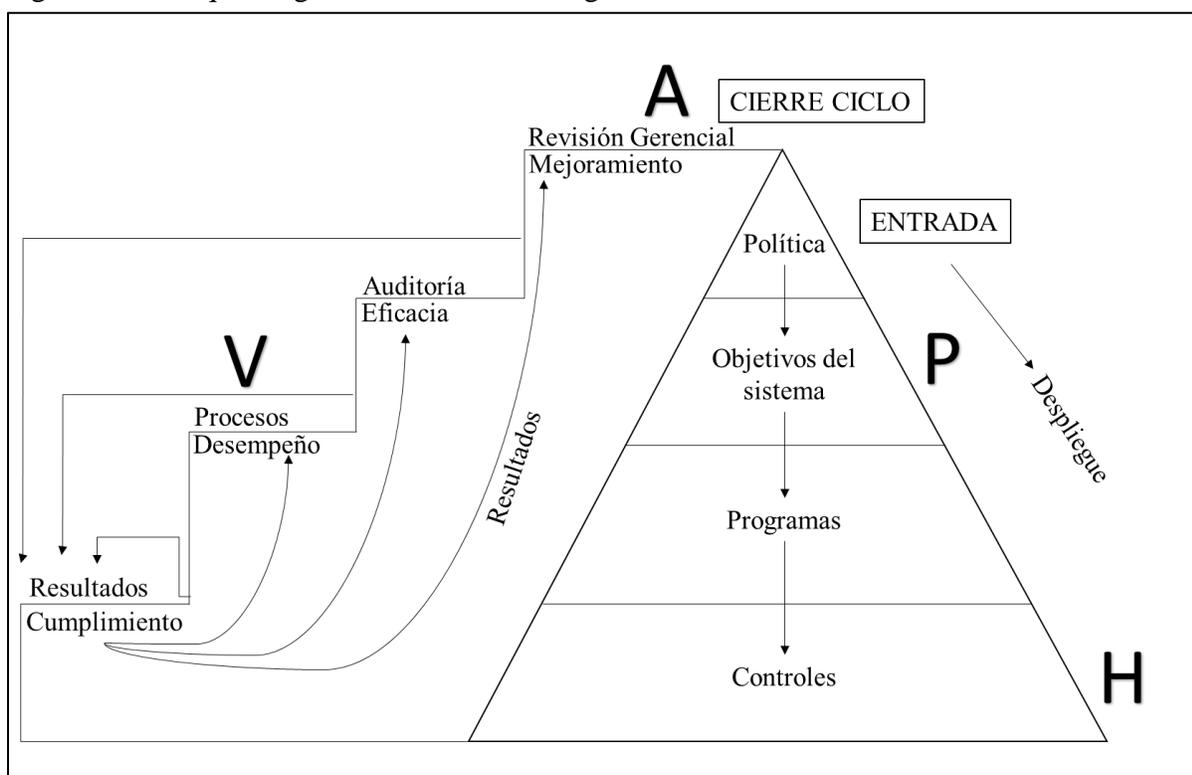
Fuente: (varios autores citados en López, 2008, pp. 20 – 21).

1.5.2 Sistemas de gestión. Una de las definiciones encontradas en la literatura de este concepto es: “conjunto de procesos interrelacionados a los cuales se les aplica el ciclo PHVA, para conseguir los resultados específicos por la organización a partir de unos elementos estratégicos” (Castillo y Martínez, 2010, p. 13).

Para (Karapetrovic, Willborn y Karapetrovic, citado en Oviedo y Osorio, 2013) un sistema integrado de gestión es un “conjunto de procesos interconectados que comparten los mismos recursos (humanos, materiales, infraestructura, información, y recursos financieros) para lograr los objetivos relacionados con la satisfacción de una amplia variedad de grupos de interés”.

Un sistema de gestión cuenta con tres componentes básicos: a) elemento de revisión inicial; b) elemento estratégico y c) elemento operativo. (véase figura N°. 1).

Figura N°. 1 Esquema general del sistema de gestión.



Fuente: (Castillo y Martínez, 2010, p. 15).

a) Elemento de revisión inicial. “Como parte del elemento de revisión inicial, se tiene la identificación de los requisitos legales relacionados con los productos, servicios, el medio ambiente, la seguridad y la salud ocupacional, las obligaciones fiscales y sociales de la organización” (Castillo y Martínez, 2010, p. 15).

b) **Elemento estratégico.** “Se hace referencia a las políticas y objetivos que definen el norte de la compañía y a los lineamientos que deberán seguir quienes la componen, hasta alcanzar los resultados esperados” (Castillo y Martínez, 2010, p. 17).

c) **Elemento operativo.** Se centra la atención en la implementación de la estrategia, etapa en la cual se destacan tres componentes básicos (humano y de recursos; documental y el operacional) antes de la verificación y el cierre del ciclo con la acción. (Castillo y Martínez, 2010).

1.5.3 Teorías de los procesos. Para que exista un adecuado uso de los procesos es necesario que se aclare porque los procesos son posiblemente el elemento más importante y más extendido en la gestión de las empresas, lo que ha permitido desarrollar unas buenas técnicas relacionadas a ellas. Como primera medida se justificará el ¿por qué de la gestión por procesos? (véase tabla N^o. 2).

Tabla N^o. 2 Justificación para la gestión por procesos.

	Autor	Postulado
¿Por qué de la gestión por procesos?	H. James Harrington (1993)	<ul style="list-style-type: none"> • La empresa es un conjunto de procesos complejos. Los procesos de la empresa nacen como tareas que responden a una necesidad interna o externa, pero con el tiempo no se actualizaron, se dividió la responsabilidad, se desarrolló la burocracia que nadie cuestiona, concentrándose en actividades internas. Los procesos de la empresa son la clave para un desempeño libre de errores. • La gerencia es responsable del 80% de los problemas, ha arruinado la capacidad de los empleados para generar un output libre de errores. El papel de la nueva gerencia es comprender y dirigir la revolución de los procesos de la compañía. • Nuevo cliente más exigente hasta los mínimos detalles, que requieren cambios fundamentales en la organización.
	Roure, Moriño & Rodríguez Badal (1997) IESE	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidad de gestionar las relaciones entre diversas funciones.
	ISO TC 176/SC 2/N 544R. (2001)	<ul style="list-style-type: none"> • Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

	<p>Michael Hammer & James Champy (1993)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Por doscientos años la gente creó y construyó empresas en torno al brillante descubrimiento de Adam Smith, donde el trabajo industrial podía romperse en simples y básicas tareas. En la era de los negocios post industrial nos hemos enterado de que las corporaciones serán fundadas y construidas en torno a la idea de reunificar esas las tareas en coherentes procesos de negocio. El cliente, la competencia y el cambio de hoy requieren que la compañía se organice en torno a procesos. • En muchas compañías hoy hay responsables de tareas y actividades, pero nadie está a cargo de los procesos, nadie da cuenta de ellos y sus resultados.
	<p>José Antonio Pérez – Fernández Velasco (1996)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión por procesos, un avance lógico en las empresas, una forma de enfocar la participación del personal y orientar la empresa hacia el cliente. Tradicionalmente las empresas se han estructurado como organizaciones por departamentos o áreas funcionales, que poco tiene que ver con las necesidades del cliente. <p>Muchos de los procesos fluyen horizontalmente a través de las clásicas organizaciones funcionales: en algún área pudiera haber un “Nicho de poder”, planteando problemas de asignación de responsabilidades sobre la totalidad del proceso que en ningún caso puede ir acompañada de autoridad ejecutiva para no intervenir con la jerarquía.</p>

Fuente: (López, 2008, p. 23).

La norma NTC ISO 9000: Sistema de Gestión de Calidad fundamentos ha definido los procesos como “un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”, que esté ligado al sistema de gestión que consiste en “determinar cuáles son los procesos que deben constituir el sistema de gestión de la organización” (Ríos, 2011, p. 18).

Los factores para la identificación y selección de un proceso son los siguientes: Influencia en la satisfacción del cliente; efectos en la calidad del producto o servicio, influencia en la visión y misión; cumplimiento de los requisitos legales, del cliente o de la organización; utilización intensiva de recursos e imagen corporativa (Ríos, 2011, p. 19).

Identificación de los procesos. Para identificar los procesos en una empresa es necesario tener en cuenta las siguientes premisas (véase tabla N°. 3):

- a) El nombre que se le asigne a cada proceso debe ser representativo de lo que conceptualmente representa o pretende representar.
- b) La totalidad de las actividades desarrolladas en la empresa deben estar incluidas en alguno de los procesos listados. En caso contrario, deberían desaparecer.
- c) La cantidad de procesos que se desee considerar podría depender de aspectos tales como: el sector al cual pertenece la empresa, si es pública o privada, de manufactura o de servicios, de una o varias sedes, complejidad de sus actividades, tamaño, tipos de servicios que ofrece, entre otros (Ríos, 2011, p. 19).

Tabla N°. 3 Listado de actividades y agrupación por procesos.

Actividades implicadas	Nombre representativo que las agrupa
Planificación (visión, misión, valores). Elaboración del plan estratégico, despliegue de objetivos, definición de indicadores de gestión, establecimiento de políticas y objetivos, estructuración de carta organizacional, estructuración de mapa de procesos.	Gestión estratégica
Planificación de necesidades, selección de personal, inducción, promoción, evaluación de desempeño, evaluación de competencias.	Gestión humana
Programación de producción, gestión de inventarios, realización y control de la producción, control de la calidad, dotación de personal, control de producto no conforme.	Gestión operativa o de producción
Búsqueda de proveedores, evaluación de proveedores, negociación de precios, asignación de pedidos, calificación de proveedores.	Gestión de compras

Planificación financiera, tesorería, pagos, gestión administrativa, balances, cobro de divisas.	Gestión financiera
Identificación de requisitos de ley, actualización, verificación, reposición, demandas, tutelas.	Gestión legal o de asuntos legales

Fuente: (Ríos, 2011, p. 20).

Así mismo un buen proceso se reconoce si tiene claramente definidas y establecidas las siguientes características (véase tabla N°. 4).

Tabla N°. 4 Identificación del proceso

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO	
Objetivo	Propósito del proceso que pretende lograr con él, es decir que tiene una relación con el producto.
Responsable	Persona que orienta, observa y mantiene el proceso bajo control y asigna los recursos necesarios para lograr el objetivo.
Alcance	Determinación de la responsabilidad del proceso, de tal manera que facilite la labor; determina el inicio y el fin del proceso como referencia. También puede orientar sobre las inclusiones o exclusiones que afecten el objetivo.
Insumos	<p>Todo lo requerido como materia prima para ser transformada en producto final. Es el proceso el que convierte las entradas en salidas mediante las actividades de transformación y utilización de los recursos. También se requiere como insumo la información necesaria para la transformación y retroalimentación que permita hacer ajustes al proceso.</p> <p>Debe determinarse quién provee los insumos, en otras palabras, quién es el proveedor (interno o externo), mejor si se precisa cuál es el proceso que lo provee, para saber con quién interactúa o a quién se dirige para establecer los requisitos.</p>
Productos	<p>Todo lo que entrega el proceso para un cliente, bien sea interno o externo y que debe responder a las necesidades identificadas para éste, puede ser tangible cuando es un bien material o intangible cuando se trata de un servicio. También se tienen en cuenta la información generada por el proceso como resultado de las mediciones o información requerida para el uso del producto.</p> <p>Se debe conocer a quién se entregan los productos, en otras palabras, quién es el cliente (interno o externo), cuál es el proceso que lo requiere, para saber con quién interactúa o a quién se dirige para verificar los resultados.</p>

Recursos	Todo aquello que permite transformar los insumos en productos, clasificados como mano de obra, maquinas, medios logísticos o tecnología dura y blanda (hardware y software), en general todo aquello que utiliza, pero no se consume a través de la transformación.
Duración	Para el cliente es importante la oportunidad en la respuesta o el tiempo que se demora en entregar el producto, es el tiempo transcurrido desde la actividad identificada como inicio, entrada del insumo, hasta la actividad identificada como fin, entrega del producto. Se conoce usualmente como el “Tiempo del Ciclo”.
Capacidad	Lo que el proceso puede entregar en el tiempo determinado por la duración, y establecido como volumen o cantidad de unidades entregadas en relación con el producto ofrecido.

Fuente: (Agudelo, 2012, pp. 30 – 31).

Clasificación de los procesos. La clasificación de los procesos se puede dividir en tres maneras diferentes la primera es, la clasificación en tres tipos: estratégicos, operativos y de apoyo (véase tabla N°. 5).

Tabla N°. 5 Clasificación en tres tipos: estratégicos, operativos y de apoyo.

CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS	
ESTRATÉGICO	son aquellos procesos que están vinculados al ámbito de las responsabilidades de la dirección, Se refieren fundamentalmente a los procesos de planeación y a otros que se consideren ligados a factores claves o estratégicos.
OPERATIVOS	Son aquellos ligados directamente a la realización del producto y/o presentación del servicio, son los procesos de negocio o misionales.
SOPORTE	Son aquellos que dan soporte a los operativos, se suelen referir a procesos relacionados con recursos y mediciones.

Fuente: (Ríos, 2011, p. 23).

La segunda clasificación es en el orden del ciclo PHVA, (véase tabla N°. 6).

Tabla N°. 6 Clasificación en el orden del ciclo PHVA.

CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS	
P PLANEACIÓN	Determinan las directrices para el desempeño corporativo de los procesos según la formulación estratégica.

H	EJECUCIÓN	NEGOCIO	Son los directamente responsables de generar los productos (bienes/servicios) para el logro de los objetivos estratégicos.
		SOPORTE	Suministran los recursos, servicios e información necesarios para el cumplimiento de los objetivos de cada proceso.
V	VERIFICACIÓN		Son los responsables de realizar la verificación a la planificación y al cumplimiento de los objetivos corporativos y realizar la revisión gerencial para identificar acciones de mejora.
A	ACTUACIÓN (MEJORA)		Son los responsables de aplicar acciones de mejora y retroalimentar los procesos de planeación.

Fuente: (Ríos, 2011, p. 23).

La tercera forma es la clasificación según los cuatro capítulos de la norma NTC ISO 9001:2008 (véase tabla N°. 7).

Tabla N°. 7 Clasificación de los procesos.

CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS	
PLANIFICACIÓN	son los procesos que están vinculados al ámbito de las responsabilidades de la dirección y se encuentran en coherencia con los capítulos 4 y 5 de la norma.
GESTIÓN DE RECURSOS	Son aquellos que permiten determinar, proporcionar y mantener los recursos necesarios (humanos, infraestructura y ambiente de trabajo) y se encuentran en coherencia con el capítulo 6 de la norma.
REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	Son aquellos procesos que permiten llevar a cabo la producción y/o prestación del servicio y se encuentra en coherencia con el capítulo 7 de la norma.
MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	Son aquellos que permite efectuar seguimiento al desempeño de los procesos, medirlos y analizarlos para establecer acciones de mejora, y se encuentran en coherencia con el capítulo 8 de la norma.

Fuente: (Ríos, 2011, p. 24).

Según Linares y Perdomo (2004), la clave para aumentar la productividad y eficiencia administrativa es la identificación análisis y simplificación de los procedimientos, con una buena metodología para conseguir la colaboración del personal.

Además, si la organización cuenta con un manual tendría un documento de consulta permanente de forma práctica, sencilla y ordenada de cómo se realizan todas las actividades de la institución permitiendo mejorar la eficacia de los empleados.

El manual de procesos y procedimientos es importante, pues no es solo recopilación sino que también incluye una serie de políticas, elementos, normas y condiciones que permitan el correcto funcionamiento interno de la organización, por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos, análisis, revisión de procedimientos, de tiempos y delegación de autoridad, además de que es un valioso instrumento para él, cumplimiento de políticas, objetivos, misión, visión de la organización (Linares y Perdomo, 2004, p. 122).

La elaboración cuidadosa de los manuales de procesos y su adecuada divulgación y control, facilita el éxito de la institución en sus diferentes actividades, ofreciendo una descripción actualizada, concisa y clara de las actividades contenidas en cada proceso. Por ello el manual jamás puede considerarse como concluido y completo, ya que debe evolucionar constantemente en la organización (Linares y Perdomo, 2004, p. 122).

1.6 Marco contextual

La extensión universitaria considerada como una de las tres funciones sustantivas de la Universidad, históricamente ha sido la función menos atendida en la Universidad Militar, solo hasta inicios del 2003 se le empezó a dar visibilidad en la UMNG, con Centro de Desarrollo Tecnológico, ofreciendo servicios de asesorías, consultorías y de capacitación en diferentes regiones del país y ante la necesidad de la sociedad por servicios de extensión.

Sin embargo, revisando la historia de la función de extensión en las instituciones de educación superior, el problema de atención ha sido generalizado, es así como varios autores han llamado la atención y han hecho referencia sobre el mismo; sin embargo, y a pesar de ser la Universidad Militar Nueva Granada, una institución joven (próxima a cumplir sus 34 años de haber sido reconocida como universidad), en el desarrollo y aplicación de una de sus funciones sustantivas – la extensión, y con el fin de promulgar y afianzar las relaciones con las comunidades y los diferentes sectores sociales, realiza una revisión cuidadosa de la política social manteniendo el vínculo entre la investigación, docencia y proyección social (UMNG, 2013).

Como resultado de esta revisión, redefinió el proyecto social y lo consolidó en el documento “La proyección social: Una mirada desde la UMNG” Segunda edición, y fue en la segunda edición de diciembre de 2013 la que introdujo el Modelo de Proyección Social en la práctica institucional de la Universidad Militar Nueva Granada, teniendo en cuenta que la primera edición del año 2010 había planteado la fundamentación teórica de la Proyección Social. Esta segunda edición se convierte entonces en el principal marco de referencia de todos los procesos relacionados con la proyección social institucional.

La Proyección social de la UMNG, se estructura en un modelo, cuyos componentes son: programas, campos de aplicación y líneas de acción, estos componentes están formulados para intervenir en la sociedad en general y en el sector defensa., siendo evaluados por la UMNG, CNA, SACES, SUE, ENTORNMO Y MEN (UMNG, 2013).

La UMNG plantea tres programas de base relacionados con las acciones que se pueden desarrollar y que impactan el entorno: producción y actualización del conocimiento, servicios sociales y desarrollo comunitario, y cultura empresarial.

Dentro de este marco, se enfatiza en los programas, como los orientadores para determinar el planteamiento de la estructura por procesos de la - Extensión y Proyección Social de la UMNG, estos programas son:

1. Programa de producción y actualización del conocimiento. Articulando el documento “La proyección social: Una mirada desde la UMNG” con el Informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la Educación para el Siglo XXI, “La Educación es un Tesoro”, es determinante que la educación es durante y para toda la vida, y que va más allá de la distinción tradicional entre educación básica y educación permanente, y responde al reto de un mundo que cambia rápidamente, conduciendo a la necesidad de volver a la escuela para poder afrontar las novedades que surgen en la vida privada y en la vida profesional (UMNG, 2013).

Esta necesidad persiste, incluso se ha acentuado, y la única forma de satisfacerla es que todos aprendamos a aprender. Es así como la UMNG se ha comprometido con un programa que busca la permanente transferencia y actualización del conocimiento, proporcionando competencias profesionales actualizadas a través de:

- **Educación continuada.** Se entiende como una forma de perfeccionamiento que busca responder a necesidades de actualización de conocimientos y capacitación del talento humano, con propósitos de mejoramiento profesional que permiten vincular a la Universidad con su entorno social. Desde este campo de aplicación, se brindan oportunidades de capacitación que respondan a las exigencias del contexto para complementar, actualizar, perfeccionar, renovar o profundizar conocimientos, habilidades, técnicas y prácticas, con el fin de proporcionar competencias profesionales actualizadas (UMNG, 2013).

- **Egresados.** Desde esta perspectiva, el ofrecimiento de actividades de formación para los egresados de la UMNG es un pilar fundamental en el entendido de que ellos forman parte activa de la comunidad universitaria. Atender por tanto sus necesidades en materia de formación y capacitación es una tarea ineludible para la Universidad. (UMNG, 2013).

2. Programa de servicios sociales y desarrollo comunitario. Este programa contempla lo siguiente:

- **Servicio social.** El servicio social es una actividad indispensable con la cual se pretende estimular el compromiso de los estudiantes de últimos semestres académicos con el medio social.

La comunidad educativa busca incluir en sus currículos, el estímulo y la motivación para que los estudiantes se comprometan socialmente y realicen actividades que respondan a las necesidades y problemáticas del entorno, brindando alternativas diversas de solución a las mismas. Aquí se puede ubicar, tanto el servicio social de carácter obligatorio en el área de salud, como el que pueden desarrollar estudiantes de otros programas (UMNG, 2013).

El servicio social “obligatorio” nacional se encuentra reglamentado para los programas de Medicina, Enfermería, Odontología y Bacteriología, busca contribuir con recurso humano calificado a la atención de salud en zonas geográficas desprotegidas y se desarrolla por parte de los recién egresados, realizando actividades de atención, docencia e investigación en salud. También se encuentra reglamentado como servicio social, el que se desarrolla a través de los Consultorios Jurídicos (UMNG, 2013).

- **Voluntariado.** Se refiere a la actividad de cualquier persona que, de manera desinteresada, ofrece a la comunidad su tiempo, sus capacidades y los medios que dispone, para colaborar en la solución de problemas.

En el ámbito universitario, el voluntariado se constituye en un espacio donde docentes, estudiantes y personal administrativo ponen a disposición de la comunidad, su tiempo y sus cualidades humanas y profesionales para ayudar a quienes lo necesitan, sin esperar alguna retribución de carácter económico o académico. Para que se constituya en un servicio permanente y organizado, la Universidad provee los recursos humanos, físicos y financieros necesarios para su desarrollo, directamente o a través de la suscripción de convenios (UMNG, 2013).

- **Promoción de la cultura.** Dentro del modelo, las unidades académicas cumplen una función primordial junto con la División de Bienestar Universitario en la difusión, socialización y muestra de los escenarios adecuados para que la cultura cumpla un papel fundamental en la proyección social y en la consolidación de la cultura nacional que, junto con la producción del conocimiento, constituyen los baluartes de la educación universitaria. (UMNG, 2013).

3. Programa de cultura empresarial. Este programa tiene las siguientes actuaciones:

- **Servicios profesionales.** El servicio es una actividad que brinda un beneficio o satisface una necesidad. El servicio se refiere necesariamente, a una combinación de acciones que conllevan la solución de un problema y la satisfacción personal o colectiva.

Dentro del modelo propuesto, se trabaja en la consolidación de las actividades de los consultorios de la UMNG y en la prestación de servicios profesionales como: asesorías, consultorías, interventorías, licitaciones, entre otras, así como en el favorecimiento de las prácticas y pasantías de los estudiantes y el trabajo en la Unidad de Emprendimiento e Innovación (UMNG, 2013).

- ***Experiencias fuera de aula.*** Son actividades académicas que buscan complementar la formación de los estudiantes mediante la participación en experiencias organizadas fuera del aula de clase en escenarios laborales y/o sociales. Desde este punto de vista, se constituyen en un compromiso de la Universidad con la comunidad, ofreciendo la aplicación de conocimientos teóricos a situaciones particulares en diferentes áreas, con lo cual se logra validar ese conocimiento y relacionarlo con las necesidades del entorno. Las prácticas y pasantías constituyen el eje relacional entre la academia, la empresa y la sociedad, y propugnan por el mejoramiento de los procesos en el sector empresarial y social, al igual que en el currículo mismo (UMNG, 2013).

Para la Universidad Militar Nueva Granada este vínculo con la sociedad, cobra especial sentido cuando se genera con las entidades del Sector Defensa, escenario con el que tradicionalmente se han adquirido compromisos para mejorar la formación de su personal y la competitividad de sus entidades.

- ***Emprendimiento.*** El trabajo mancomunado que articula los planteamientos socioeconómicos, la empresa y los procesos universitarios formativos, investigativos y de proyección social se define bajo el concepto de emprendimiento. Los planes gubernamentales se han enfocado en esta temática que concierne a toda la sociedad, en temas como el autoempleo y las microempresas, en soluciones estratégicas para enfrentar los pequeños, medianos y grandes problemas que en especial aquejan al país: los fenómenos más preocupantes son el desempleo, el desplazamiento y la exclusión (UMNG, 2013).

Como parte de esta tarea de emprendimiento, la UMNG a través de sus unidades académicas brinda asesoría y acompañamiento durante las etapas de formulación y

ejecución de proyectos empresariales que provengan de iniciativas de estudiantes universitarios o egresados. La elaboración de planes de negocios estructurados y realizables, la interdisciplinariedad e interinstitucionalidad entre la Universidad y diversos sectores, busca fortalecer los lazos con la comunidad civil y militar, y se proyecta como un factor integrador de la academia hacia el exterior que contribuye al cumplimiento de los objetivos institucionales (UMNG, 2013).

Definido el Modelo de Proyección Social de la Universidad Militar Nueva Granada, la proyección social cuenta con un marco normativo, es de resaltar la Ley 30 de Diciembre 28 de 1992, esta ley que organiza el servicio público de la Educación Superior y la define como el proceso permanente donde se desarrollan las potencialidades del ser humano de una manera integral, posterior a la educación media o secundaria y su objetivo es el pleno desarrollo de los alumnos y su formación académica o profesional.

Igualmente, determina los objetivos de la Educación Superior y de sus instituciones:” entre los que se citan algunos, como: - La profundización en la formación integral de los colombianos dentro de las modalidades y calidades de la Educación Superior, capacitándolos para cumplir las funciones profesionales, investigativas y de servicio social que requiere el país. – Promover el Trabajo por la creación, el desarrollo y la transmisión del conocimiento en todas sus formas y expresiones y, su utilización en todos los campos para solucionar las necesidades del país. – La Universidad debe ser factor de desarrollo científico, cultural, económico, político y ético a nivel nacional y regional. - Promover la preservación de un medio ambiente sano y fomentar la educación y cultura ecológica. - Conservar y fomentar el patrimonio cultural del país.

Otro aspecto a tener en cuenta de la citada norma es la Autonomía de las Instituciones de Educación Superior, consagrada en la Constitución Política de Colombia, en el que en ejercicio

de esa autonomía tienen la libertad de determinar sus estatutos, establecer como designar sus autoridades académicas y administrativas, así como crear, organizar y desarrollar sus programas académicos, definir y organizar sus labores formativas, académicas, docentes, científicas y culturales, aprobar su propio presupuesto para el cumplimiento de su misión social y de su función institucional.

Más directamente, esta norma en su artículo 120, integra la extensión universitaria, esta comprende los programas y actividades de servicio enfocadas en el bienestar general de la comunidad y la satisfacción de las necesidades de la sociedad por medio de la educación permanente, cursos, intercambio de experiencias.

Desde la academia se han realizado investigaciones a la importancia de la extensión universitaria, por lo que es importante dar relevancia al artículo de las autoras María Carolina Ortiz Riaga y María Eugenia Morales Rubiano, docentes de la Universidad Militar Nueva Granada, quienes adelantaron una revisión documental sobre el desarrollo de la extensión universitaria en las universidades latinoamericanas, y los avances en las universidades colombianas.

Es importante extractar de este artículo parte de los comentarios y reflexiones, al respecto señalan que:

La función de extensión, a la par de la docencia y la investigación, forma parte de la triada que compone la misión educativa de las instituciones de educación superior. Las tres funciones deben estar presentes en las políticas y estrategias de las instituciones, interrelacionándose y enriqueciéndose recíprocamente a través de canales de comunicación y de apoyo mutuo (Ortiz y Morales, 2011, p. 361).

Consecuentemente, se hace la reflexión sobre lo que debe ser la función sustantiva de extensión:

Debe ser un proceso permanente y tener un reconocimiento y unos responsables dentro de la estructura de las universidades, que permita una planeación y una ejecución coordinada con las otras dos funciones: la docencia y la investigación, lo que permitirá una mayor pertinencia del quehacer de las instituciones de educación superior en su contribución a la solución de las diversas problemáticas de nuestras sociedades.

En tal sentido, también es necesario que se integren hacia un fin común y que sean asumidas por toda la comunidad universitaria, en la búsqueda de generar mayor compromiso y una mayor interacción e impacto en el entorno de la universidad mutuo (Ortiz y Morales, 2011, p. 361).

Igualmente, los autores Pedro Emilio Sanabria Rangel, María Eugenia Morales Rubiano y Carolina Ortiz Riaga, en su artículo Interacción universidad y entorno: marco para el emprendimiento, analizan la extensión universitaria o proyección social como eje de articulación con el entorno y enfoques de interacción, y su desarrollo respecto a la función de extensión, en relación con el emprendimiento se liga con la visión actual de que la universidad es un agente de transferencia de conocimiento y de tecnología, y de que la base de este proceso son la innovación y el emprendimiento, teniendo siempre como fin último el compromiso social con el entorno en el que actúa e influye (2015).

Por otra parte, en el segundo documento sobre políticas de extensión. 2014, ASCUN., uno de los retos de las Universidades, debe ser encontrar las mejores alternativas de integración e interacción con los actores sociales y productivos, que busquen satisfacer los grandes problemas

de la sociedad, fortalecer los escenarios para la generación de conocimiento inter y transdisciplinario y activar dinámicas internas en la cual la innovación sea inherente de sus procesos y actividades. Igualmente es necesario fortalecer la pertinencia desde los currículos académicos acordes con la exigencia de un mercado laboral con una apuesta ética frente a las dinámicas del consumo (ASCUN, 2014).

En torno al tema, las universidades han respondido al desarrollo de la función de extensión y como resultado se tiene que:

La Universidad Distrital, a través el Instituto de Extensión y Educación no Formal (Idexud), plantea unas reflexiones sobre el tema de extensión, y expide el Estatuto orgánico que recoge todas las actividades que se hacen de manera dispersa. Plantean que el propósito de la extensión en la institución es proyectarse en los contextos territoriales donde se desarrolla la vida universitaria, tanto para cumplir con la labor de proyección social como para alimentar sus procesos académicos y de investigación (ASCUN, 2014).

La Universidad Nacional de Colombia reglamenta su función de extensión mediante el Acuerdo 036 de 2009. Define la extensión como una interacción privilegiada y recíproca entre el conocimiento sistemático de la academia y los saberes y necesidades de la sociedad y de las organizaciones e instituciones que hacen parte de ella. Centra su objeto en la aplicación, intercambio e integración del conocimiento científico, tecnológico, artístico y cultural que se produce en la universidad, en interacción con el entorno económico, político, cultural y social del país.

El mencionado acuerdo define nueve modalidades de extensión: la participación en proyectos de innovación y gestión tecnológica; los servicios académicos, como consultorías y asesorías, interventorías, evaluación de programas y políticas, conceptos y otros; los servicios de

educación; la educación continua, en forma de cursos de extensión, diplomados, programas de formación docente; los servicios de docencia asistencial; los proyectos de creación artística; la extensión solidaria; las prácticas y pasantías universitarias, y los proyectos de cooperación internacional (ASCUN, 2014).

2. La función de extensión en tres universidades públicas de Bogotá.

2.1 Universidad Nacional de Colombia - UNC

La Extensión en la Universidad Nacional de Colombia está reglamentada mediante el Acuerdo 036 de 2009, cuya definición es:

Una función misional y sustantiva de la Universidad, a través de la cual se establece una interacción privilegiada y recíproca entre el conocimiento sistemático de la academia y los saberes y necesidades de la sociedad, y de las organizaciones e instituciones que hacen parte de ella. Esta relación entre la Universidad y su entorno se debe reflejar en la ampliación del espacio de deliberación democrática y en el bien-estar de las comunidades. Con la Extensión se cualifican la ciencia, la tecnología, el arte y la cultura (Universidad Nacional de Colombia, 2009).

Para la Universidad Nacional de Colombia, la extensión tiene por objeto, el intercambio, la aplicación y la integración, en forma dinámica y coordinada, del conocimiento científico, tecnológico, artístico y cultural que se produce en la Universidad Nacional de Colombia, en interacción con el entorno económico, político, cultural y social del país. Busca mejorar el bienestar de las comunidades y aumentar la productividad y la competitividad del aparato productivo. Para lograr ese fin es necesario articular la docencia, la investigación y la extensión (Universidad Nacional de Colombia, 2009).

Formas de Extensión Universitaria de la Universidad Nacional de Colombia: La Extensión se lleva a cabo con ayuda de los procesos académicos propios de la naturaleza y los fines de la Universidad, y responde a las necesidades y expectativas de la sociedad. Estos procesos se estructuran con autonomía e independencia académicas, mediante actividades, proyectos,

programas y planes de extensión, que se articulan con la investigación y la docencia. La Extensión se realiza a través de las siguientes modalidades (Universidad Nacional de Colombia, 2009):

- a. Participación en proyectos de innovación y gestión tecnológica.** Son el conjunto de actividades de carácter académico que se adelantan como resultado de las labores de docencia e investigación, con la finalidad de incorporar conocimientos a los procesos productivos, sociales, culturales y políticos (Universidad Nacional de Colombia, 2009).
- b. Servicios académicos.** Son las actividades que se realizan para atender demandas y necesidades específicas de los agentes sociales con el concurso de la comunidad académica. Incluyen las Consultorías y Asesorías, la interventoría, la evaluación de programas y políticas, los conceptos y otros servicios de extensión (Universidad Nacional de Colombia, 2009).
- c. Servicios de educación.** Comprenden las actividades que se realizan para transmitir la experiencia de la Universidad en la formulación de programas académicos y estrategias pedagógicas a las instituciones públicas o privadas de los distintos niveles, y prestarles ayuda (Universidad Nacional de Colombia, 2009).
- d. Educación continua y permanente.** Esta modalidad se realiza mediante cursos de extensión, actualización o profundización, diplomados y programas de formación docente, articulados con los programas académicos de pregrado y postgrado de la Universidad. Estos cursos pueden ser presenciales, semipresenciales o virtuales (Universidad Nacional de Colombia, 2009).
- e. Servicio docente asistencial.** La docencia asistencial es la prestación de servicios de la comunidad universitaria en áreas tales como la salud (animal y humana), la asistencia

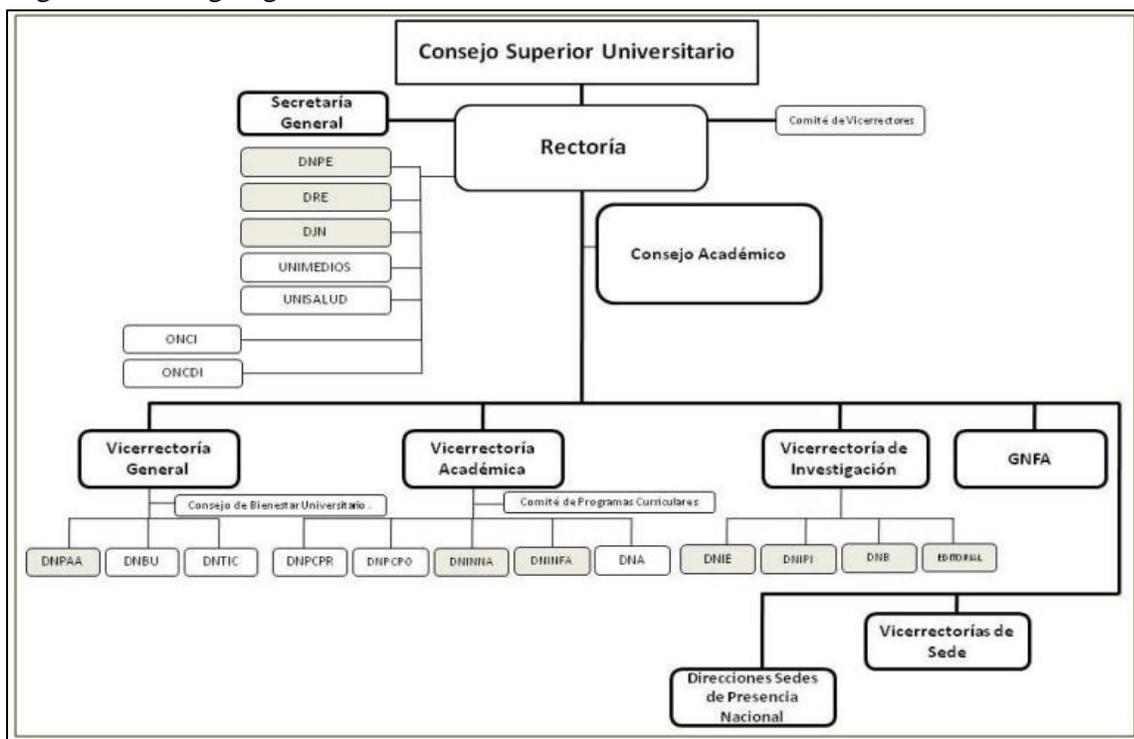
jurídica y la atención psicológica. Su propósito es formar y desarrollar capacidades en el ámbito de sus programas curriculares (Universidad Nacional de Colombia, 2009).

- f. *Proyectos de creación artística.*** Son aquellos cuyo fin es producir obras artísticas y literarias como libros, obras musicales, pinturas al óleo, a la acuarela o al pastel, dibujos, grabados en madera, obras caligráficas y crisográficas, obras producidas por medio de corte, grabado, damasquinado, etc. de metal, piedra, madera u otros materiales, estatuas, relieves, esculturas, fotografías artísticas, pantomimas u otras obras coreográficas, entre otros (Universidad Nacional de Colombia, 2009).
- g. *Extensión solidaria.*** Comprende los programas y proyectos científicos, tecnológicos, artísticos y culturales de alto impacto social, que se desarrollan y financian total o parcialmente con recursos de la Universidad. Por medio de esta modalidad se integran los distintos campos del conocimiento y se estrechan vínculos con diversos sectores de la sociedad en busca de la inclusión social de comunidades vulnerables (Universidad Nacional de Colombia, 2009).
- h. *Prácticas y pasantías universitarias.*** Su finalidad es favorecer el desarrollo profesional, social y comunitario de los estudiantes de pregrado y posgrado matriculados en la Universidad, mediante la aplicación de sus conocimientos y el aprendizaje en la práctica (Universidad Nacional de Colombia, 2009).
- i. *Proyectos de cooperación internacional.*** Comprenden el conjunto de actividades de cooperación académica, científica, técnica, cultural y deportiva que adelanta la Universidad, en su carácter de institución pública, en el marco de estrategias nacionales de cooperación internacional, de programas internacionales oficiales de fomento a la cooperación en estos campos o de compromisos adquiridos por el país en comisiones o

acuerdos bilaterales o multilaterales de cooperación, en las que participe universidad y que involucren el principio de reciprocidad. Estas actividades contribuyen al intercambio y la transferencia de conocimientos, capacidades, experiencias y tecnologías entre países para su mutuo beneficio. Esta cooperación se debe manifestar en la resolución bilateral o multinacional de problemas compartidos (Universidad Nacional de Colombia, 2009).

Estructura interna de la extensión en la Universidad Nacional de Colombia

Figura N°. 2 Organigrama Universidad Nacional de Colombia



Fuente: (Universidad Nacional de Colombia, 2015, p. 15).

La extensión en la Universidad Nacional de Colombia depende de la Vicerrectoría de – Investigación y Extensión - Dirección Nacional de Extensión, quien es la estancia académico-administrativa encargada de liderar la formulación y reglamentación de las Políticas de Extensión de la Universidad Nacional. Así mismo, tiene a su cargo el seguimiento y la evaluación de las actividades de extensión que realicen las Sedes, Facultades, Centros de Sede e Institutos de Investigación Nacionales o de Sede. En cumplimiento de sus funciones, y en

coordinación con la Vicerrectoría General y la Gerencia Nacional Financiera y Administrativa, le corresponde definir estrategias y diseñar instrumentos normativos, organizativos, económicos, financieros y operativos que hagan posible el desarrollo efectivo de la Extensión en la Universidad (Universidad Nacional de Colombia, 2009).

Según el Artículo 6 del ACUERDO 036 DE 2009, la estructura interna de la extensión en la Universidad a Nivel Nacional, está conformada por:

- a. Consejo Superior Universitario
- b. Rector
- c. Consejo Académico
- d. Vicerrectoría de Investigación
- e. Comité Nacional de Extensión
- f. Dirección Nacional de Extensión

Nivel de sedes.

- a. Consejo de Sede
- b. Vicerrectoría de Sede
- c. Comité de Extensión de Sede
- d. Dirección de Extensión de Sede

Nivel de facultad.

- a. Consejo de Facultad
- b. Decanatura
- c. Comité de Extensión o Comité de Investigación y Extensión de Facultad, o quién haga sus veces.

Comité Nacional de Extensión. El Artículo 7 del ACUERDO 036 DE 2009. El Comité Nacional de Extensión es el órgano asesor de la Vicerrectoría de Investigación y de la Dirección Nacional de Extensión, para efectos de definición de políticas, aprobación de la planeación, formulación de propuestas de reglamentación, y en la gestión, evaluación y seguimiento de la Extensión y lo integran:

- a. El Vicerrector de Investigación.
- b. El Vicerrector Académico.
- c. El Director Nacional de Extensión.
- d. El Director de la ORI.
- e. Los Directores de Extensión de las Sedes.
- f. El Gerente Nacional Financiero y Administrativo.
- g. Uno de los representantes (sic) profesorales ante el Consejo Académico, designado por el Comité Nacional de Representantes Profesorales.
- h. Uno de los representantes estudiantiles ante el Consejo Académico, designado por el Comité Nacional de Representantes Estudiantiles.
- i. Un representante de la sociedad civil invitado por el Vicerrector de Investigación que se escogerá por su familiaridad o conocimiento de los temas que se traten en la sesión respectiva, según la programación.

Con Acuerdo 164 de 2014, la Universidad Nacional de Colombia, establece la estructura interna académico administrativa de la Sede Bogotá, donde crea la Dirección de investigación y extensión, dependiendo de la Vicerrectoría de investigaciones y adscrita a la División de extensión (Universidad Nacional de Colombia, 2009).

La Universidad Nacional de Colombia, para el cumplimiento de los objetivos de extensión cuenta con el Comité Nacional de Extensión, con funciones definidas, como es: Proponer lineamientos de política que promuevan y consoliden la articulación de la Extensión con los programas de formación e investigación, y velar para que sean adoptados por el Consejo Superior Universitario, previa consideración del Consejo Académico, así como analizar y aprobar los mecanismos necesarios para adelantar la gestión, el seguimiento y la evaluación de la Extensión en la Universidad Nacional de Colombia (Universidad Nacional de Colombia, 2009).

Igualmente, cuenta con Comité de Extensión de Sede, que es el órgano asesor del Vicerrector de Sede y del Director de Extensión de Sede, bajo los lineamientos de la Universidad, en consecuencia, le corresponde la implementación de las políticas y estrategias; la supervisión, seguimiento y evaluación de la Extensión en el nivel de Sede, y está integrado por:

- a. El Director de Extensión de Sede.
- b. El Director de Investigación de Sede.
- c. El Director Académico de la Sede.
- d. El Vicedecano o Director de Extensión de cada una de las Facultades de la Sede.
- e. Uno de los representantes (sic) profesoriales ante el Consejo de Sede, designado por el Comité de Representantes Profesorales de la Sede.
- f. Uno de los representantes estudiantiles ante el Consejo de Sede, designado por el Comité de Representantes Estudiantiles de Sede.
- g. Un representante de la sociedad civil invitado para el efecto por el Vicerrector de Sede, que se escogerá por su conocimiento de los temas que se traten en la sesión respectiva, según la programación (Universidad Nacional de Colombia, 2009).

Régimen financiero. El Artículo 16 del citado acuerdo, determina que las fuentes de financiación de la extensión se harán con parte de los recursos que la misma genere, los que provienen de las apropiaciones del Presupuesto Nacional y otros recursos propios. La Universidad dispondrá de estos recursos para desarrollar actividades, proyectos, programas y planes de extensión, de acuerdo con las prioridades establecidas en los planes institucionales de desarrollo.

La UNC cuenta con unos fondos y son administrados por las autoridades académicas nombradas con este fin, que de acuerdo con el Artículo 18. del Acuerdo citado, crea otros fondos, además de los Fondos de Investigación, el Fondo Especial de la Dirección Académica de Sede y del Fondo Especial de la Facultad, a saber:

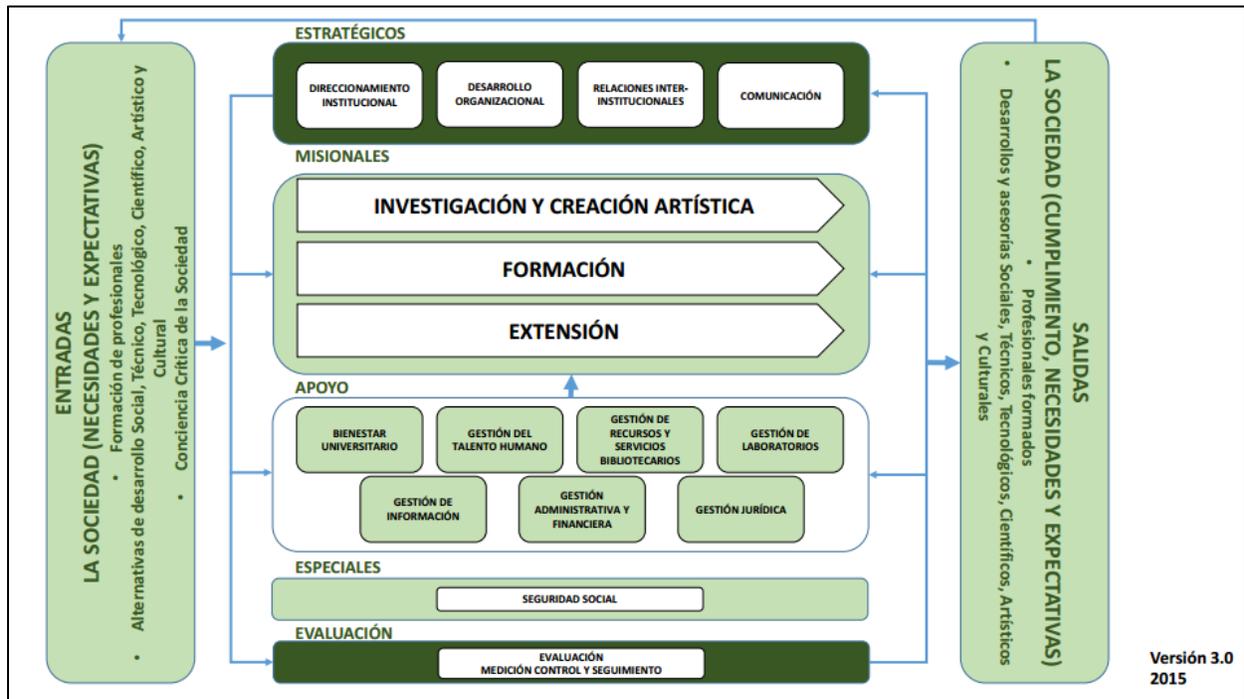
a. Fondo Nacional de Extensión Solidaria. Su propósito es fortalecer la capacidad de la Universidad para desarrollar proyectos de Extensión Solidaria (Reglamentado por Resolución Rectoría, RG 09 de 2011).

b. Fondo de Riesgos para la Extensión de la UNC. Tiene como propósito respaldar financieramente los efectos derivados de los riesgos litigiosos que surjan al momento de la iniciación, desarrollo y terminación de los proyectos de extensión (Reglamentado por Resolución Rectoría, RG 07 de 2011).

Mapa de Macroprocesos Universidad Nacional de Colombia. Para la universidad, la gestión por procesos, se fundamentada en el principio de calidad en las entidades públicas “enfoque basado en los procesos”, para ello cuenta con la implementación de una red de procesos, que trabajan articuladamente, permitiendo generar una “Cadena de Valor”. Los resultados se alcanzan eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. Con el enfoque a los procesos se da cumplimiento a los requisitos

normativos relacionados con la Gestión por procesos (Universidad Nacional de Colombia, 2015, p. 41).

Figura N°. 3 Mapa de Macroprocesos Universidad Nacional de Colombia.



(Universidad Nacional de Colombia, 2015, p. 42).

La Universidad Nacional de Colombia enmarca la extensión dentro de los procesos misionales y lo identifica como “extensión”, SIGA es el Sistema Integrado de Gestión Académica, Administrativa y Ambiental, modelo desarrollado por la Universidad Nacional de Colombia, para el diagnóstico, aplicación, seguimiento, evaluación y análisis de la de la gestión institucional desde la Academia, la Administración y lo Ambiental (Universidad Nacional de Colombia, 2015).

2.2 Universidad de Antioquia - UdeA

En la Universidad de Antioquia la extensión se encuentra enmarcada en el estatuto que la rige, cuyo objeto es la búsqueda, el desarrollo y la difusión del conocimiento en los campos de las humanidades, de la ciencia, de las artes, de la filosofía, de la técnica y de la tecnología.

Por lo tanto, la Extensión es la actividad que específicamente propicia y mantiene su relación con su entorno cultural, tomando la cultura donde se integran las artes, las letras, las ciencias, las tecnologías, las prácticas cotidianas, las formas institucionales, y las prácticas simbólicas e imaginarias (UdeA, 2015).

Formas de extensión en la Universidad de Antioquia. La extensión en la Universidad de Antioquia está dirigida a actividades en:

- ***Prácticas académicas.*** Estas prácticas están dirigidas a aplicación de los conocimientos teóricos a situaciones socioeconómicas y culturales, en la validación de saberes, el desarrollo de habilidades profesionales, relacionando así, a la Universidad con la sociedad. (UdeA, 2015).
- ***Extensión en educación no formal.*** La Educación no Formal comprende el conjunto de actividades de enseñanza- aprendizaje debidamente organizadas y que son las que permiten complementar, actualizar, suplir conocimientos, y formar en aspectos académicos o laborales, no están sujetos a título, ni a niveles y grados establecidos en el Sistema Colombiano de Educación Formal (UdeA, 2015).
- ***Prestación de servicios de extensión.*** Son los servicios que se traducen en actividades que realiza la Universidad para responder a intereses y a necesidades del medio donde se incorporan experiencias aprovechables para la docencia y para la investigación, como los servicios de laboratorio, exámenes especializados, consultas de medicina, enfermería,

odontología, nutrición, salud ocupacional; los servicios administrativos, jurídicos, artísticos y culturales, y otros (UdeA, 2015).

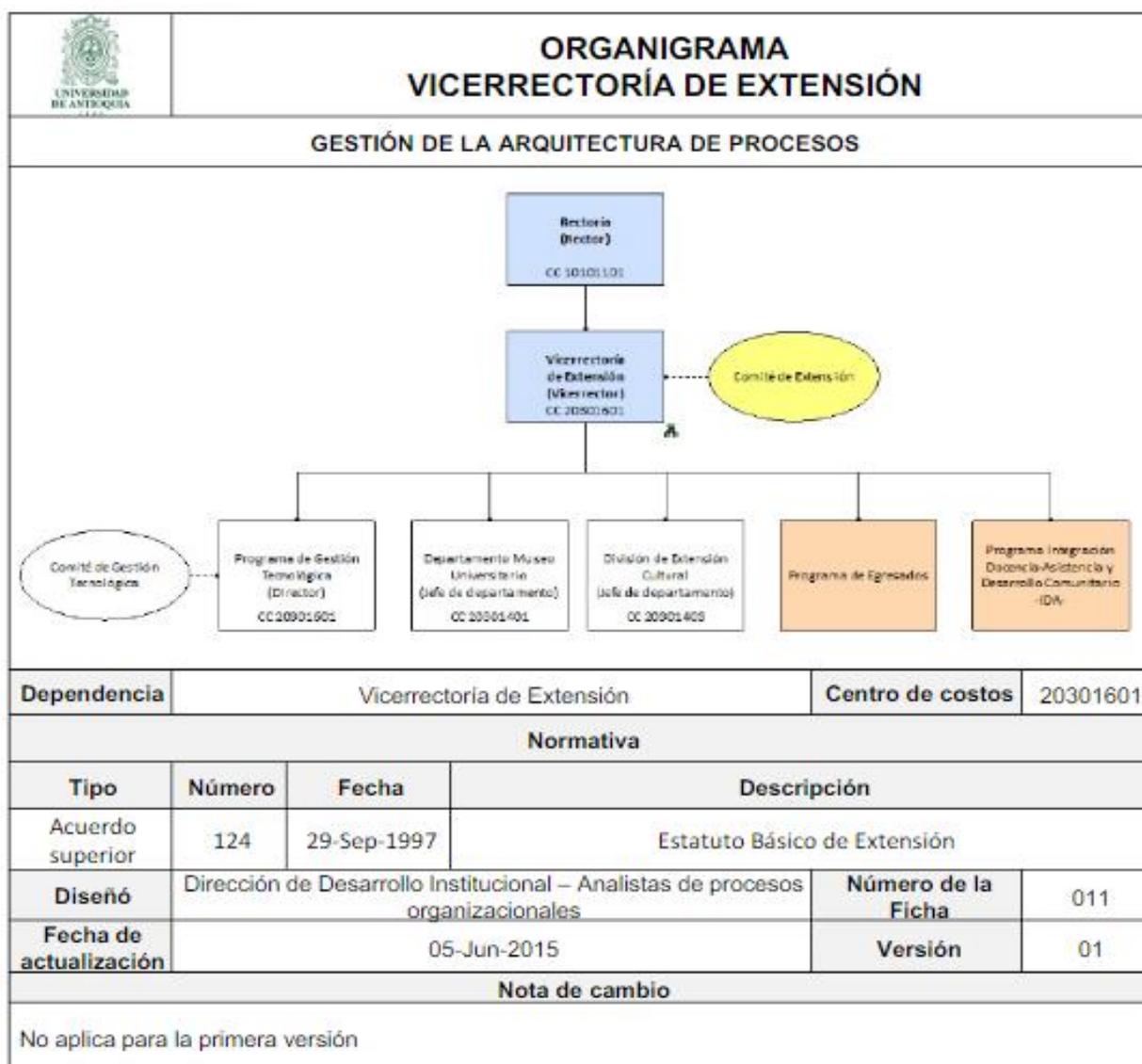
- **Consultoría profesional.** Es la actividad intelectual en la aplicación del conocimiento, permitiendo la búsqueda de soluciones más adecuadas desde los puntos de vista técnico, económico y social, se prestan en forma de asesoría, consultoría, asistencia técnica, interventoría y veeduría (UdeA, 2015).
- **Actividades culturales, artísticas y deportivas.** Estas actividades tienen por objeto contribuir a la afirmación de la identidad socio-cultural, a la formación integral de la población universitaria, y al crecimiento personal de los integrantes de la comunidad, mediante la sensibilización frente a las diversas manifestaciones del arte y de la cultura, se materializan por medio de conferencias, talleres, seminarios, cursos, exposiciones, conciertos, presentaciones teatrales, concursos, competencias, actividades lúdicas, y similares (UdeA, 2015).
- **Gestión tecnológica.** La Gestión Tecnológica en la UdeA, se traduce en acciones relacionadas con la innovación, generación, adecuación, transferencia o actualización de tecnología; y con la difusión, comercialización y protección de la propiedad intelectual de procesos tecnológicos, como resultado de actividades de investigación, docencia o asistencia, donde han intervenido las diferentes unidades de la Universidad.

La gestión tecnológica se ve reflejada en la generación de tecnología, innovación, adecuación tecnológica, transferencia, actualización de tecnología, difusión mediante programas de capacitación y de asesoría a la comunidad, así mismo y como resultado de los procesos de generación e innovación tecnológica como resultado de la investigación,

los bienes y servicios pueden ser comercializados a través de contratos de servicios, o de negociación de patentes y de licencias con el sector productivo (UdeA, 2015).

Estructura de la extensión en la Universidad de Antioquia

Figura N°. 4 Organigrama Vicerrectoría de Extensión.



Fuente: (UdeA, 2015, p. 11).

Las instancias competentes para la coordinación, el desarrollo y el apoyo de la Extensión en la Universidad de Antioquia sin perjuicio de las funciones del Consejo Superior Universitario y del Consejo Académico, se tiene:

La Vicerrectoría de Extensión, siendo la instancia administrativa responsable de proponer las políticas, orientar, coordinar, motivar, promocionar y apoyar la Extensión en todo el contexto de la universidad; el Comité de Extensión; las Facultades, Institutos y Escuelas, con sus Departamentos; y los respectivos Consejos, Decanos, Directores y Jefes; los Centros de Extensión con sus respectivos Jefes, y los Comités de Extensión de las Facultades (UdeA, 2015).

La Vicerrectoría de Extensión cuenta dentro de su estructura con programas, cada uno con un objetivo definido, estos son: Extensión Cultural, es la encargada de estimular las manifestaciones del arte la cultura en la sociedad; Museo Universitario, su función, custodiar el patrimonio artístico-cultural representado en sus colecciones de la universidad; Integración Docencia-Asistencia y Desarrollo Comunitario, su misión es contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de la población, promover un mayor acercamiento a la comunidad. desarrollar un proceso de pensamiento y de acción entre quienes participan en el programa; Egresados, cuya función principal es fomentar las relaciones de integración entre los egresados y la Universidad; Gestión Tecnológica, este programa tiene como objetivo propiciar las relaciones de cooperación entre la Universidad y los sectores público y productivo con el fin de aplicar, desarrollar y generar tecnologías que contribuyan a la modernización y al desarrollo del País, y que orienten la investigación universitaria hacia la solución de problemas actuales; Regionalización, su principal objetivo es contribuir al desarrollo armónico e integral de las regiones, traducido en el mejoramiento de la calidad de las diferentes esferas de la vida ciudadana (UdeA, 2015).

Régimen financiero. La Universidad de Antioquia tiene definidas las fuentes de financiación de la Extensión, cuyos recursos provienen de los aportes específicos del presupuesto de la Universidad, las donaciones para extensión, y los recursos provenientes de la gestión de proyectos, especialmente.

Igualmente, determina que del presupuesto anual de la Universidad se destinarán las partidas necesarias para el desarrollo de los programas y proyectos de extensión solidaria, bajo la coordinación de la Vicerrectoría de Extensión.

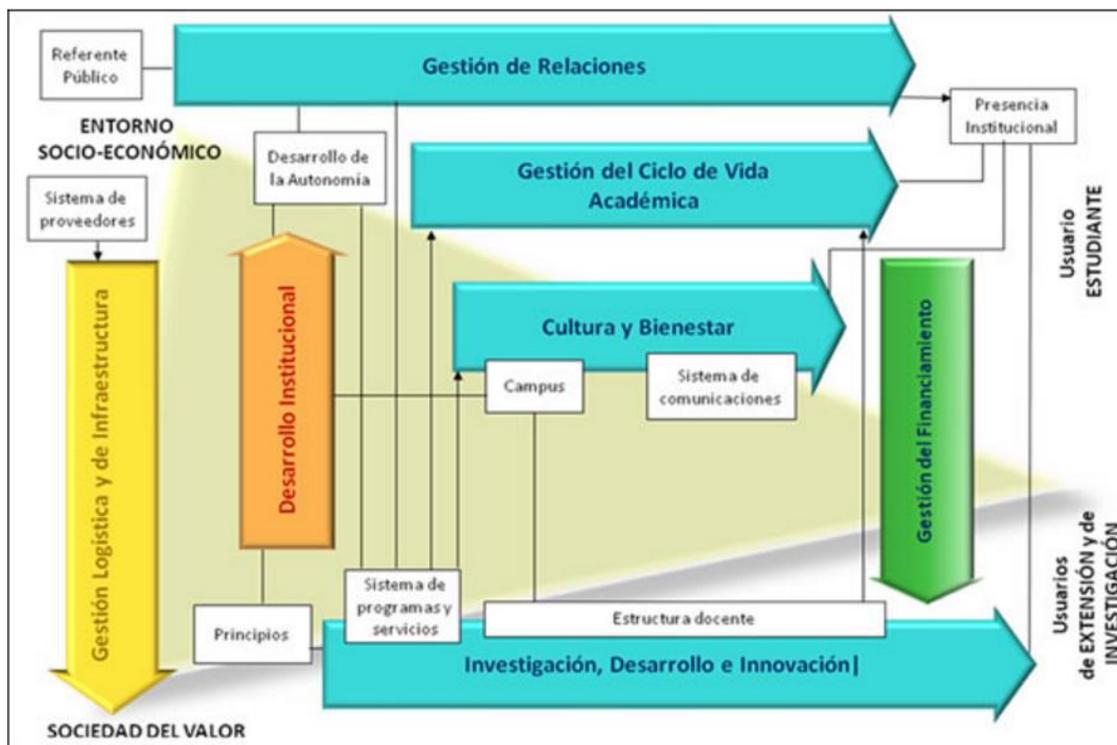
Por su parte, de los dineros que ingresen a la Universidad por el desarrollo de las actividades de extensión, les da destinación específica en unos porcentajes como apoyo a su función, la Vicerrectoría de Investigación, tres por ciento (3%); para la Vicerrectoría de Docencia con destino a la adquisición de publicaciones con destino a la Biblioteca, el dos por ciento (2%); y el uno por ciento (1%) a la Vicerrectoría de Extensión para el apoyo a los programas de extensión solidaria (UdeA, 2015).

Mapa Orgánico de Macroprocesos – UdeA. Para la Universidad de Antioquia, el Mapa Orgánico de Procesos nace de la proyección del Plan de Desarrollo Institucional 2006-2016, el cual la orienta hacia una organización innovadora, comprometida con el desarrollo regional y nacional, a través de servicios con énfasis en la investigación (UdeA, 2015).

El mapa está conformado por cuatro macroprocesos operacionales (representados a través de flechas horizontales), dirigidos hacia el cumplimiento de la macrofunción institucional, con influencia en todos los sectores sociales mediante actividades de investigación, de docencia y de extensión” y los macroprocesos son: Gestión de Relaciones, Gestión del Ciclo de Vida Académica, Cultura y Bienestar e Investigación, Desarrollo e Innovación. Igualmente, dispone de tres macroprocesos habilitadores (representados en flechas verticales), y son ellos los

macroprocesos de Desarrollo Institucional, Gestión del Financiamiento y Gestión de Logística y de la Infraestructura (UdeA, 2015).

Figura No. 5 Mapa Orgánico de Procesos -MOP-



Fuente: (UdeA, 2015).

Adicionalmente, el mapa se refleja, nueve áreas de articulación (representadas en cajas), facilitando la incorporación de reglas que articulan las operaciones realizadas por los macroprocesos para proveer los productos y/o servicios requeridos por los usuarios, contribuyen con la definición de políticas y principios de gobernabilidad. Pueden representar componentes tangibles o intangibles propios de la organización o incluso externos a ella y pueden ser materializadas a través de Comités Institucionales (UdeA, 2015).

2.3 Universidad Distrital Francisco José de Caldas – UDistrital

La Extensión en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas se da como:

El proyecto académico institucional articulado con la docencia y la investigación, a través del cual se desarrolla el sistema que permite a la Universidad, bajo la

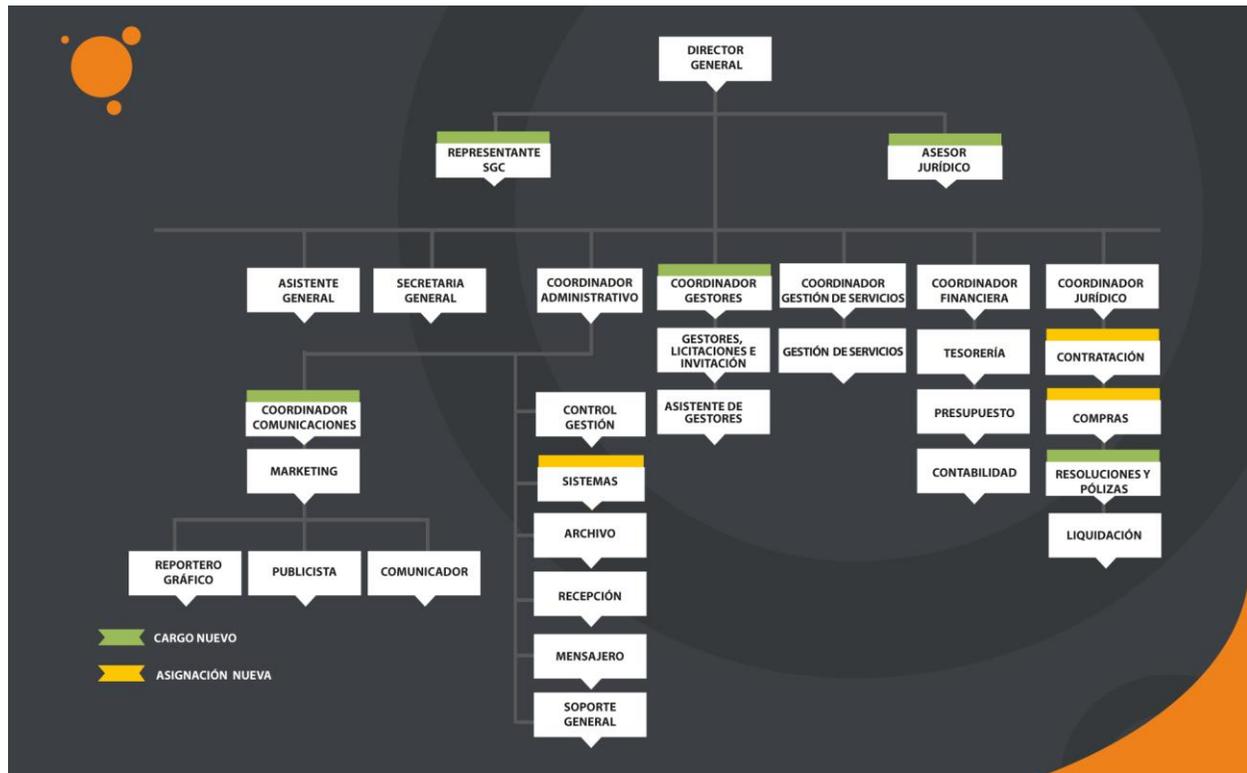
La Universidad Distrital cuenta con el Instituto de Extensión y Educación para el Trabajo y Desarrollo humano IDEXUD, es el responsable de articular el conocimiento académico, técnico, científico e investigativo para el bienestar de la sociedad y la comunidad académica en general, a través de proyectos interinstitucionales y programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano, es por eso que en cumplimiento de su misión, prestar los servicios de interventoría, consultoría, asesoría técnica, veeduría y peritazgo, optimizando recursos, garantizando oportunos tiempos de entrega, fortaleciendo los procesos, promoviendo la eficiencia y mejorando continuamente el Sistema de Gestión de Calidad, de modo que se cumplan y se superen los requerimientos del cliente (UDistrital, 2013).

La estructura de Extensión está conformada por:

- a) Consejo General de Extensión.
- b) El Instituto d Educación Extensión y Educación No Formal de la Universidad Distrital - IDEUX y con Acuerdo 04 de 2013, fue modificada su denominación a Instituto de Extensión y Educación para el Trabajo y Desarrollo humano IDEXUD.
- c) Comités de Facultades.
- d) El Director General de Extensión o Director del IDEXUD.
- e) Coordinadores de extensión por facultades (UDistrital, 2013).

La Universidad Distrital Francisco José de Caldas - IDEXUD a finales de la vigencia 2013, con el Acuerdo 004 descentralizó la administración, manejo y control de los recursos, incluyendo el control de la tesorería en el mismo Instituto.

Figura No. 7 Organigrama IDEXUD.



Fuente: (UDistrital, 2013).

Formas de extensión en la Universidad Distrital Francisco de Paula Santander.

- Interventoría.
- Capacitación.
- Asistencia técnica y tecnológica.
- Consultorías.

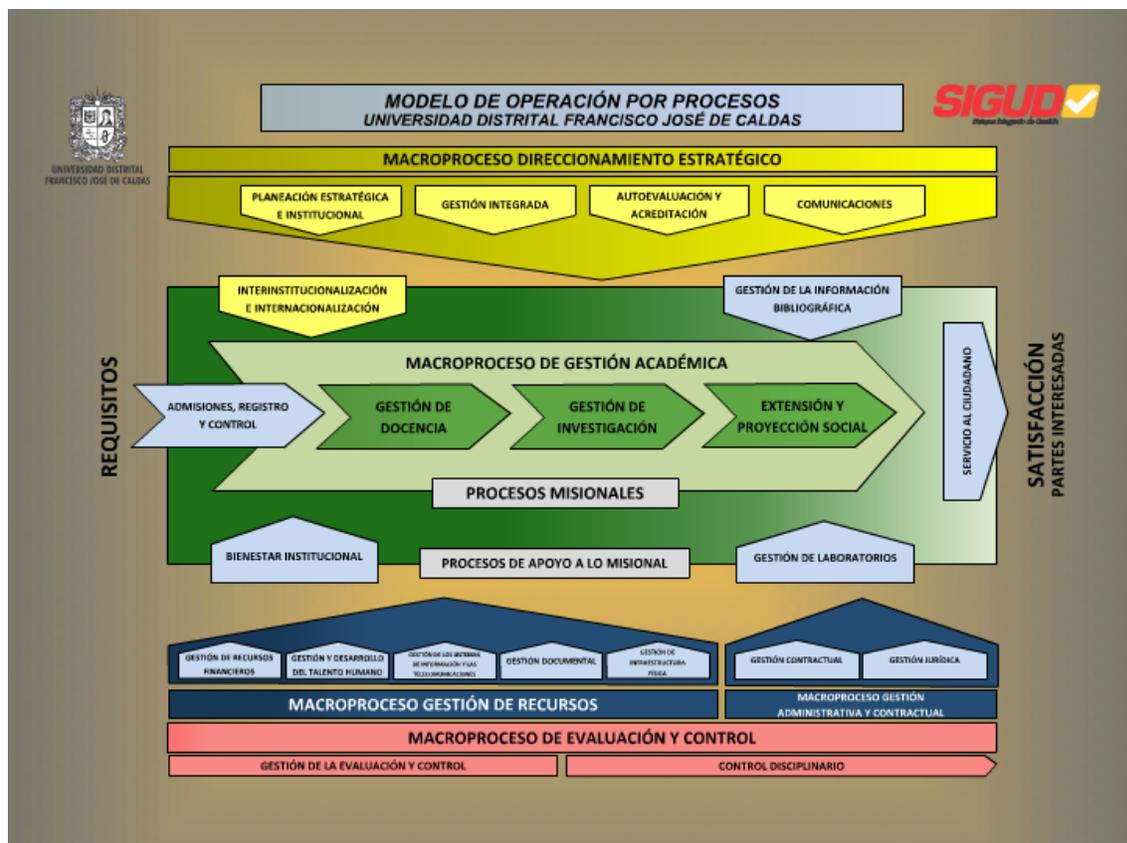
Régimen financiero. La Universidad Distrital administra los recursos financieros a través del Fondo Especial de Promoción de la Extensión y la Proyección Social de la Universidad Distrital y los ingresos están constituidos por:

- a) Los recursos obtenidos por gestión de proyectos de extensión, transferencias y venta de servicios que, corresponde al 40% del monto que por concepto de Beneficio Institucional se genere, por la suscripción de convenios y contratos.
- b) Los recursos generados por actividades de educación para el trabajo, como cursos de extensión universitaria, seminarios, congresos, simposios, etc.
- c) Los recursos transferidos desde los Fondos Generales de la Universidad, de conformidad con la reglamentación vigente, cuando sea del caso.
- d) Los rendimientos financieros que resulten de la administración de los recursos del fondo.
- e) Los excedentes financieros del mismo fondo.
- f) Los recursos que se perciben por subvenciones, empréstitos, becas y apoyos a la gestión del Instituto.
- g) Las transferencias que realicen entidades públicas y privadas por concepto de contrapartidas para ejecución de actividades de extensión y educación para el trabajo.
- h) Los demás recursos que hayan sido gestionados con entidades externas para el desarrollo de las actividades propias del Instituto, en cumplimiento de las disposiciones legales.
- i) Aportes, participación y legados de, personas o entidades públicas o privadas.
- j) Recursos de cooperación nacional e internacional (UDistrital, 2013).

Es preciso anotar que desde la expedición del Acuerdo 004 de 2013, el IDEXUD donde se delegó la administración de los recursos, no recibe recursos del presupuesto de la Universidad, cubre sus gastos de funcionamiento logrando mantenerse y como resultado de su gestión durante los últimos tres años la extensión ha generado más de siete mil millones de pesos, por beneficio institucional, así: para 2012: \$2.623.; para 2013: \$2.461; para 2014 \$2.400 y para 2015: \$2.400. millones (UDistrital, 2015).

Mapa de Macroprocesos Universidad Distrital Francisco José de Caldas

Figura N°. 8 Mapa de Macroprocesos Universidad Distrital Francisco José de Caldas



Fuente: (UDistrital, 2013).

El Instituto de Extensión y Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano IDEXUD, de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, recibió la Certificación Internacional de Calidad ISO 9001-2008 en los proyectos de Interventoría, Consultoría y Asesoría Técnica (UDistrital, 2015).

El Sistema Integrado de Gestión de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, SIGUD, es el conjunto de orientaciones, procesos, políticas, metodologías, instancias e instrumentos enfocados en garantizar un desempeño institucional articulado y armónico, para el cumplimiento de su Misión y Plan Estratégico de Desarrollo, y evidenciar la satisfacción de la Comunidad Universitaria y las partes interesadas (UDistrital, 2015).

3. Estructura por procesos para la División de Extensión y Proyección Social de la Universidad Militar Nueva Granada

Para poder realizar la estructura por procesos de la División de Extensión y Proyección Social de la Universidad Militar Nueva Granada, se parte del direccionamiento estratégico de la universidad.

3.1 Direccionamiento estratégico de la UMNG.

3.1.1 Visión de la UMNG.

La Universidad Militar Nueva Granada será reconocida por su alta calidad y excelencia en los ámbitos nacional e internacional mediante el fomento de la reflexión, la creatividad, el aprendizaje continuo, la investigación y la innovación desde una perspectiva global; en cumplimiento de la responsabilidad social, que le permita anticipar, proponer y desarrollar soluciones que respondan a las necesidades de la sociedad y del sector Defensa (UMNG, 2013, p. 11).

Para el caso de la visión la categoría que tiene relación con la extensión es “necesidades de la sociedad y del sector Defensa”.

3.1.2 Misión de la UMNG.

La Universidad Militar Nueva Granada, es una institución pública del orden nacional que desarrolla las funciones de docencia, investigación, y extensión, fomenta el diálogo de saberes, la construcción de comunidad académica, la autoevaluación permanente de los procesos institucionales, en el contexto de un mundo globalizado, con el fin de formar ciudadanos íntegros y socialmente responsables que promuevan la justicia, la equidad, el respeto por los valores

humanos y contribuyan al progreso del sector Defensa y a la sociedad en general (UMNG, 2013, p. 11).

En la misión se identifica la categoría de “contribuyan al progreso del sector Defensa y a la sociedad en general”.

3.1.3 Fines institucionales. En los fines institucionales las categorías que se identifican son las siguientes:

... d) Trabajar por la creación, el desarrollo y la trasmisión del conocimiento en todas sus formas y expresiones, y promover su utilización en todos los campos para solucionar las necesidades del país y del sector defensa.

... f) Desarrollar programas de educación formal y no formal en cualquiera de las modalidades educativas, especialmente para atender las necesidades de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional.

g) Promover la unidad nacional, la descentralización, la integración regional y la cooperación interinstitucional, con miras a que las diversas zonas del país, dispongan de los recursos humanos y de las tecnologías apropiadas que les permitan atender adecuadamente sus necesidades.

h) Propiciar y participar en el estudio y solución de asuntos de interés para las Fuerzas Militares y la Policía Nacional, independientemente o en asocio con entidades que persigan fines similares.

i) Ampliar las oportunidades de acceso a la educación superior y a la educación no formal.

j) Fomentar la cooperación con entidades de similar fin, tanto nacionales como internacionales (UMNG, 2013, pp. 11 - 12).

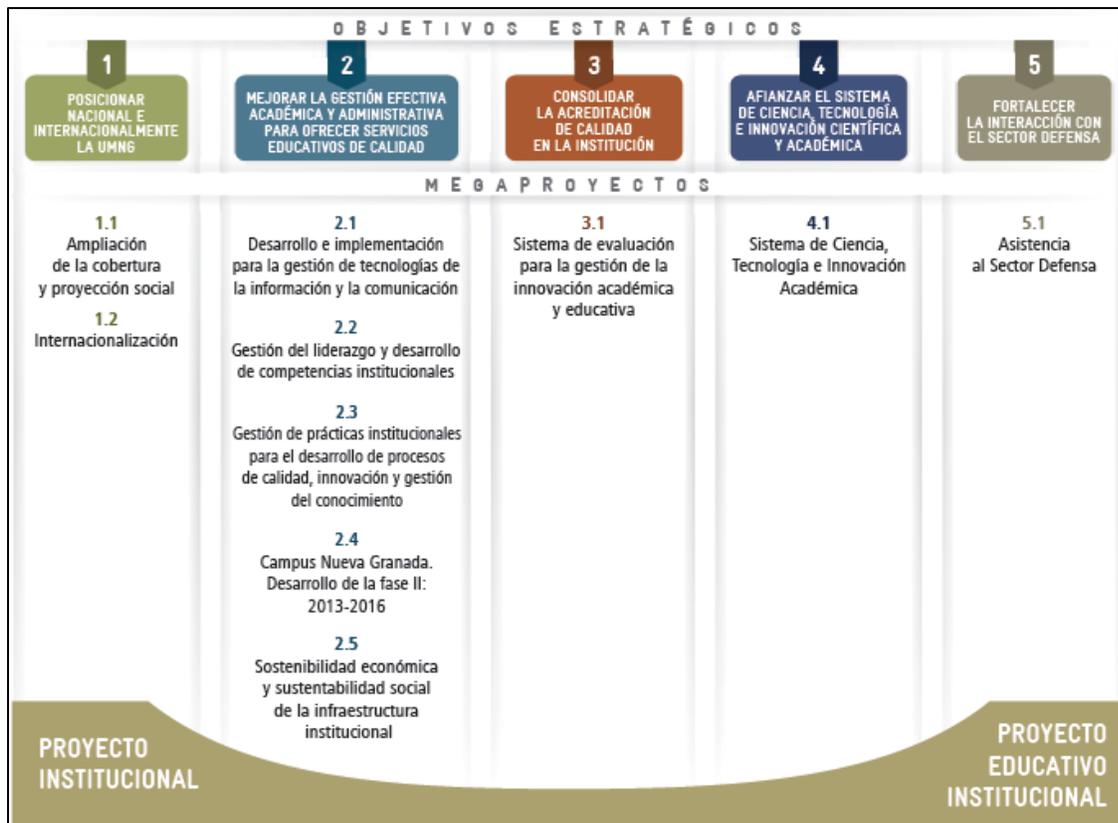
3.1.4 Principios institucionales. En los principios se identifican las siguientes categorías: responsabilidad social, democracia y participación y sostenibilidad ambiental.

3.1.5 Ejes articuladores. Los ejes articuladores más importantes para el desarrollo de la extensión en la universidad se encuentra: creatividad, aprendizaje continuo, innovación, responsabilidad social.

3.1.6 Estrategias generales. La estrategia que es más afín es la siguiente:

... i) La UMNG, desde la gestión académica, articula procesos de formación, investigación, extensión, proyección social e innovación, desde los niveles de pregrado y posgrado con el sector real, incorporando el uso de sistemas de gestión del conocimiento, con el fin de transformar las prácticas culturales, de formación y transmisión social de saberes (UMNG, 2013, p. 23).

Figura N°. 9 Plan de desarrollo institucional 2009 -2019.



Fuente: (UMNG, 2013, p. 71).

De acuerdo con la figura N°. 9, en el plan de desarrollo de la universidad se articulan con la extensión el objetivo 4 “afianzar el sistema de ciencia, tecnología e innovación científica y académica”. Y el objetivo 5 “Fortalecer la interacción con el sector defensa”.

Figura N°. 10 Objetivo 4 “afianzar el sistema de ciencia, tecnología e innovación científica y académica”.



Fuente: Fuente: (UMNG, 2013, p. 78).

En este objetivo los proyectos que son coherentes con la función de extensión son: 4.1.2 Integración Universidad – Empresa – Estado; y 4.1.3 Gestión de acuerdos de transferencia tecnológica.

Figura N°. 11 Objetivo 5 “Fortalecer la interacción con el sector defensa”.



Fuente: Fuente: (UMNG, 2013, p. 79).

En este objetivo los proyectos que son coherentes con la función de extensión son: 5.1.1 consolidación de planes para el desarrollo del Sistema de Educación de las Fuerzas Militares y 5.1.2 Cooperación interinstitucional para el posconflicto.

3.1.7 Análisis integral del direccionamiento estratégico. Una vez realizado el análisis del direccionamiento estratégico de la universidad se encuentra coherencia entre la estrategia integral de la universidad y la función de extensión.

Las categorías más importantes en coherencia con la función de extensión que se encontraron fueron las siguientes:

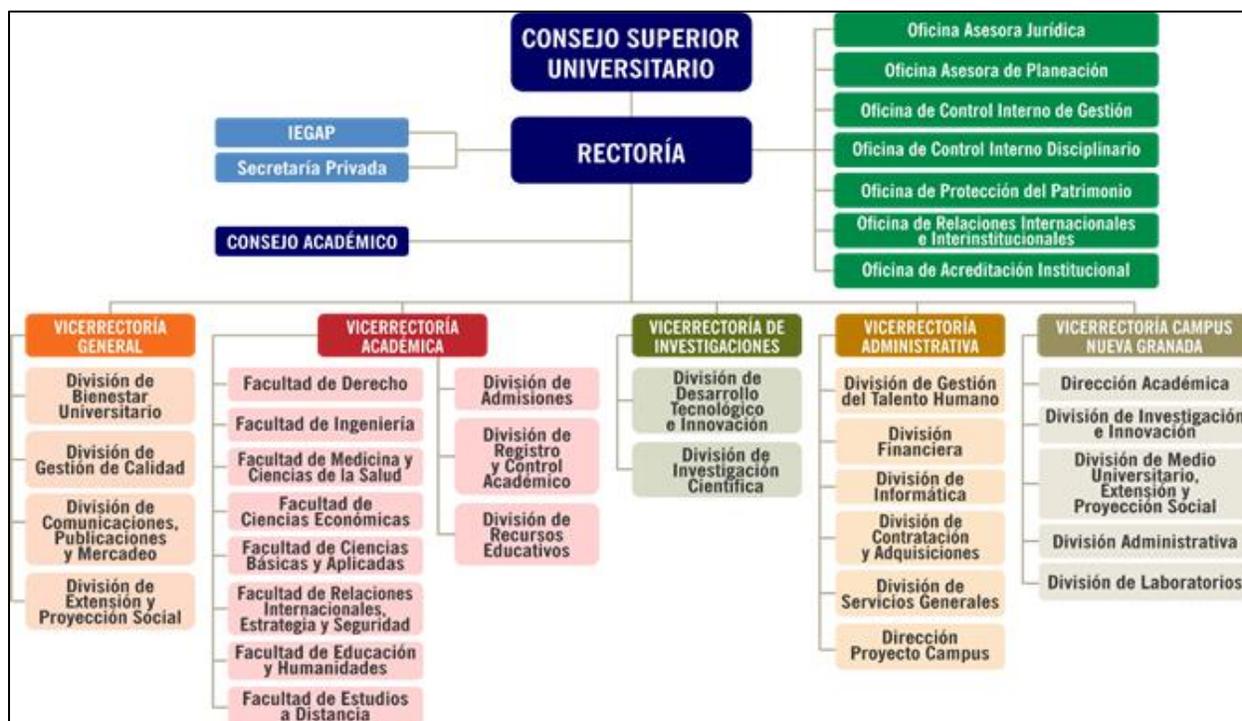
- En la visión “necesidades de la sociedad y del sector Defensa”.

- La misión identifica: “contribuyan al progreso del sector Defensa y a la sociedad en general”.
- Fines institucionales se consideran los literales d, f, g, h, i y j, siendo los fines institucionales los de mayor concordancia en la función de extensión.
- En el plan de desarrollo institucional, se encuentran los objetivos 4 y 5, con dos proyectos vinculados respectivamente para cada objetivo.

3.2 La estructura de la universidad.

La estructura de la universidad es tradicional jerárquica, en la figura N°. 12 se presenta el organigrama actual de la universidad.

Figura No. 12 Organigrama de la Universidad Militar Nueva Granada.

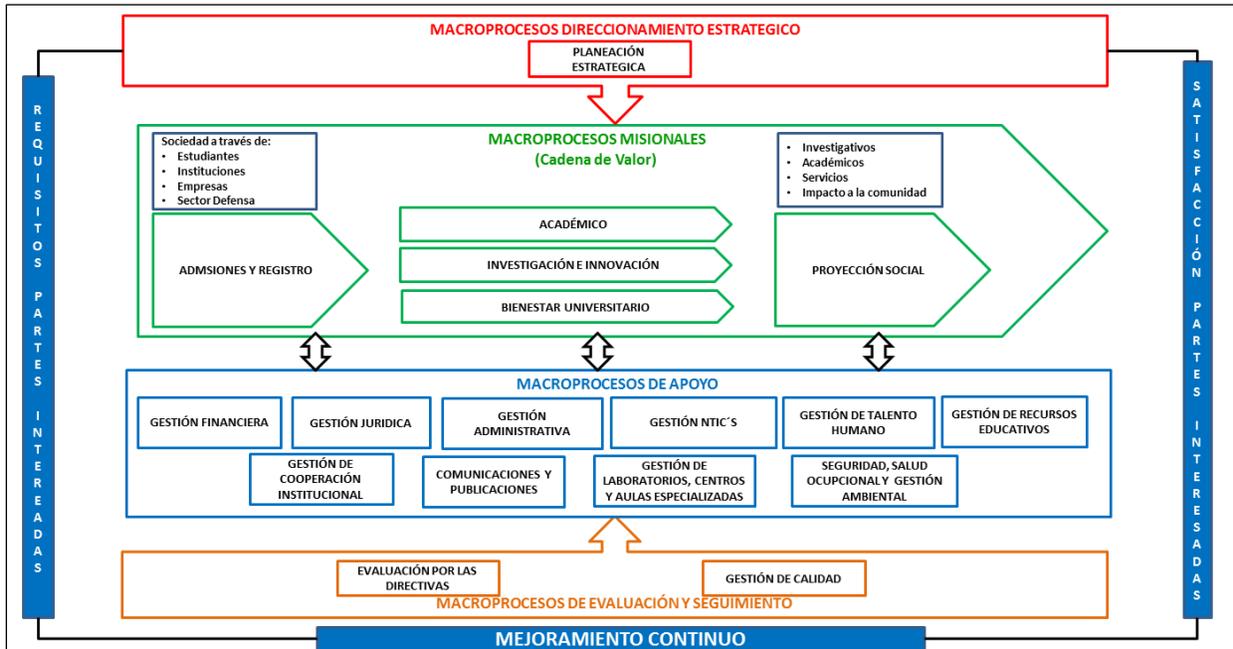


Fuente. (UMNG, 2013).

De acuerdo a esta estructura que es por agrupación de tareas, la División de Extensión y Proyección Social, pertenecen en jerarquía a la Vicerrectoría General.

Por otra parte, la universidad tiene su Sistema de Gestión de Calidad SGC. En donde tiene planteado su mapa de procesos general para la Universidad (véase figura N°. 13).

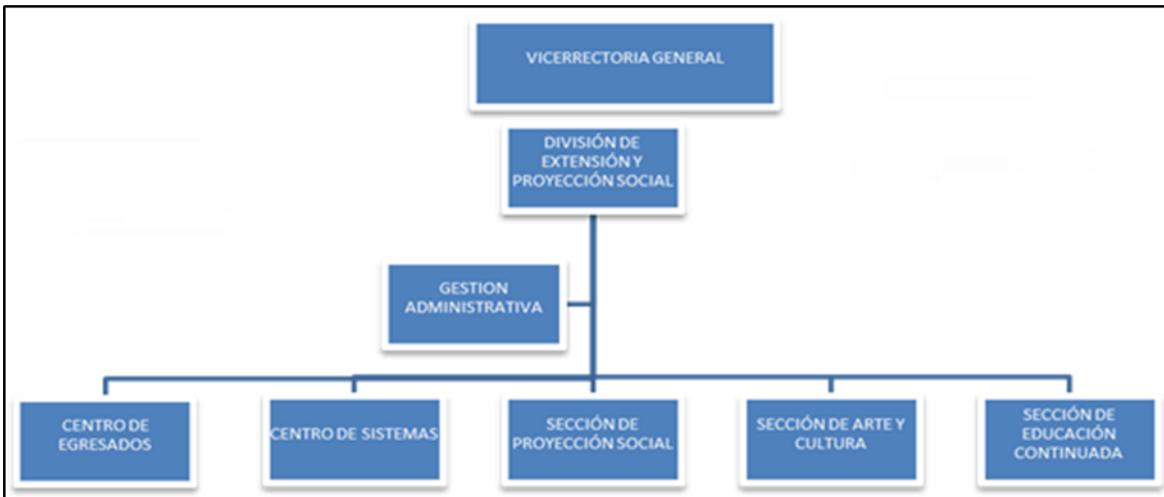
Figura N°. 13 Mapa de procesos de la UMNG.



Fuente: (UMNG, 2013).

De acuerdo al mapa de procesos, la proyección social está situada en los macroprocesos misionales.

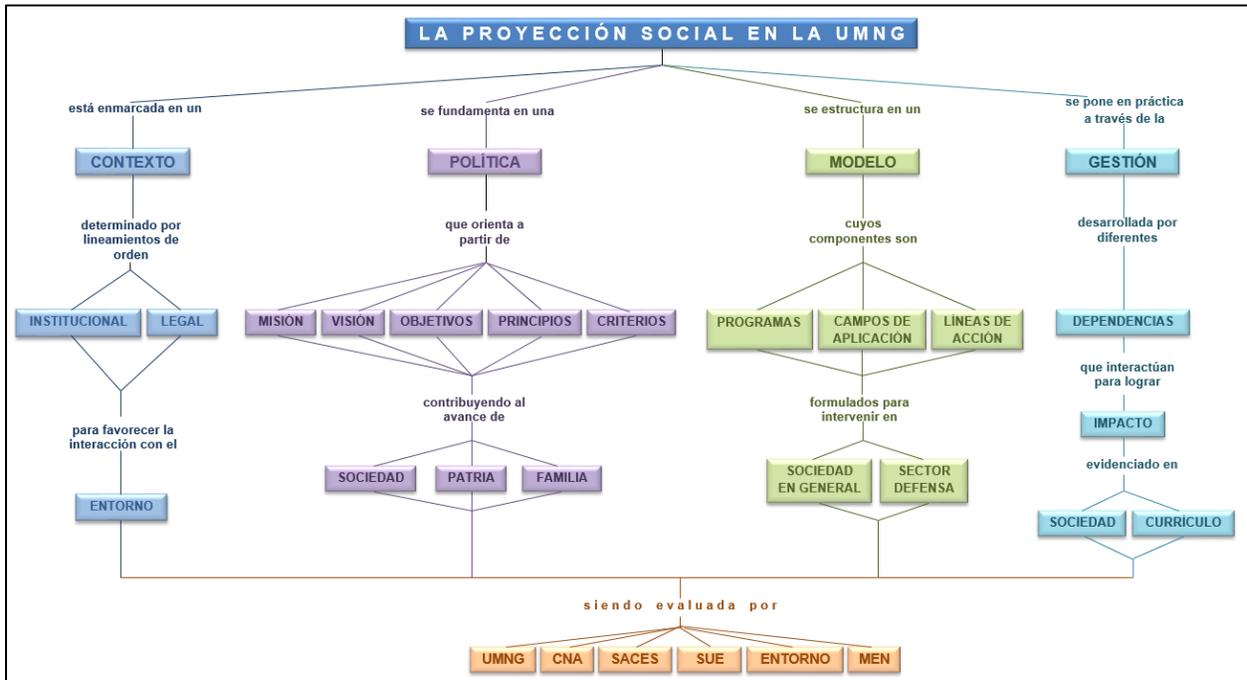
Figura N°. 14 Organigrama de la División de Extensión y Proyección Social.



Fuente: (UMNG, 2013).

La División igual que la Universidad tiene planteada una estructura por agrupación de tareas (véase figura N°. 14). La propuesta del presente trabajo es adaptarla a procesos.

Figura N°. 15 Mapa conceptual de la proyección social en la UMNG.



Fuente: (UMNG, 2013, p. 9).

El mapa conceptual nos refuerza gráficamente la coherencia entre el direccionamiento estratégico de la Universidad y la función de Extensión.

Figura N°. 16 El contexto de la proyección social en la UMNG



Fuente: (UMNG, 2013, p. 23).

La figura N°. 16, el contexto de la proyección social en la UMNG, nos representa el contexto institucional, el marco legal y el internacional en concordancia a la proyección social de la universidad.

OKFigura N°. 17 Modelo de proyección social en la UMNG.



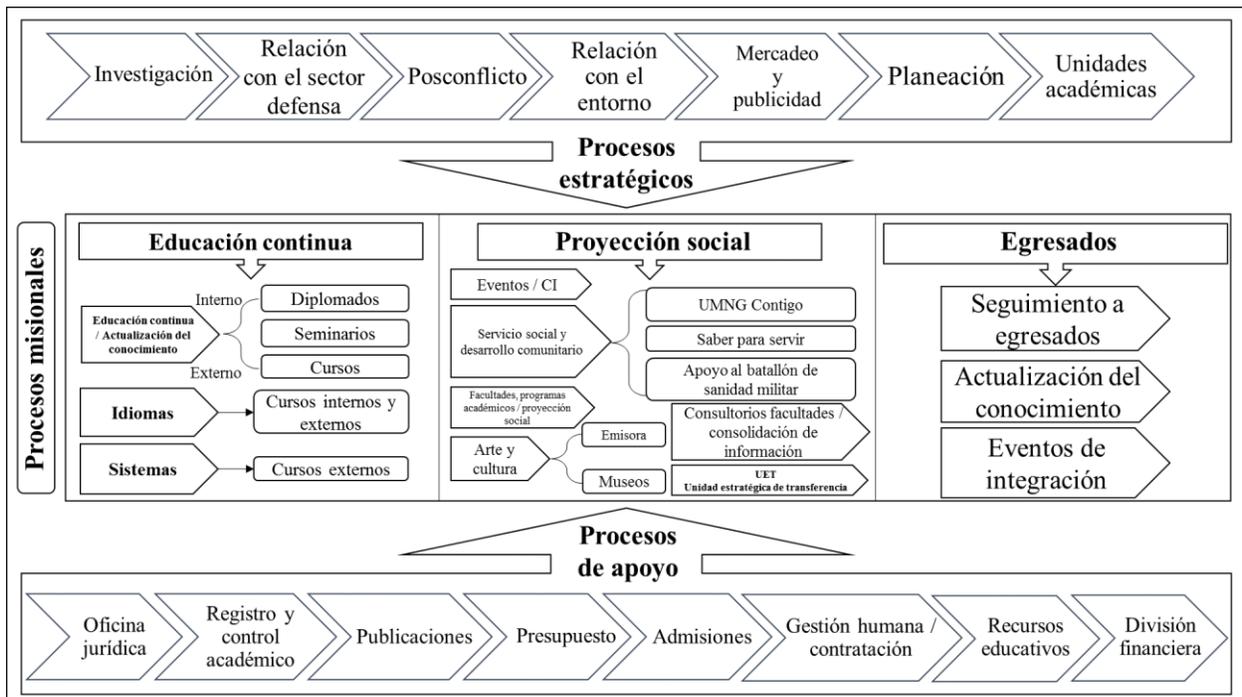
Fuente: (UMNG, 2013, p. 39).

Figura N°. 18 La gestión de la proyección social en la UMNG.



Fuente: (UMNG, 2013, p. 40).

Figura N°. 19 Mapa de procesos de la División de Extensión y Proyección Social.



Fuente: (Elaboración propia).

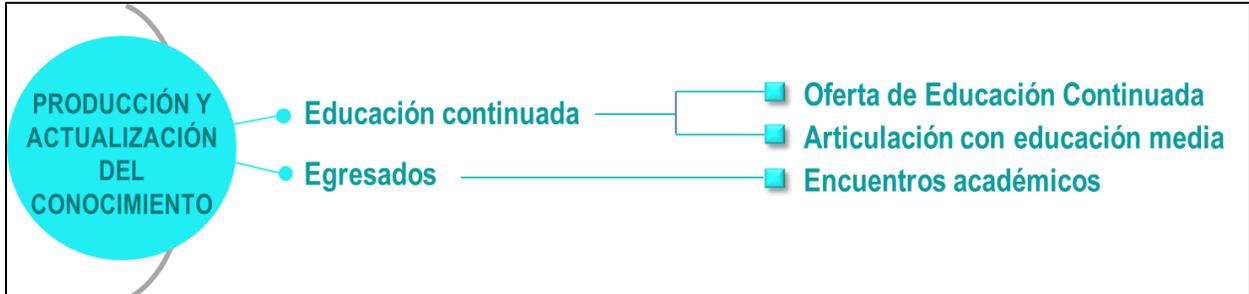
La propuesta del mapa de procesos de la División integra los programas, la gestión, el modelo y el contexto de la educación continua en la Universidad. Los tres procesos misionales propuestos son educación continua, proyección social y egresados. Para cada uno de estos procesos se plantearán los procesos.

3.2.1 Proceso educación continua. El objetivo actual de este proceso es: “Elaborar y mantener actualizado el Portafolio de Educación Continuada de la UMNG con el fin de ofertar diplomados y cursos/seminarios, como una forma de perfeccionamiento que responda a necesidades de actualización de conocimientos, tanto del público en general, como de los miembros del sector defensa” (UMNG: p. 55).

Examinado el anterior objetivo, este se centra en elaborar y mantener actualizado el portafolio de la oferta académica de la educación continua de la universidad. Este objetivo no

cumple con el fin del proceso de educación continua, en razón a que no se puede quedar en un documento de actualización.

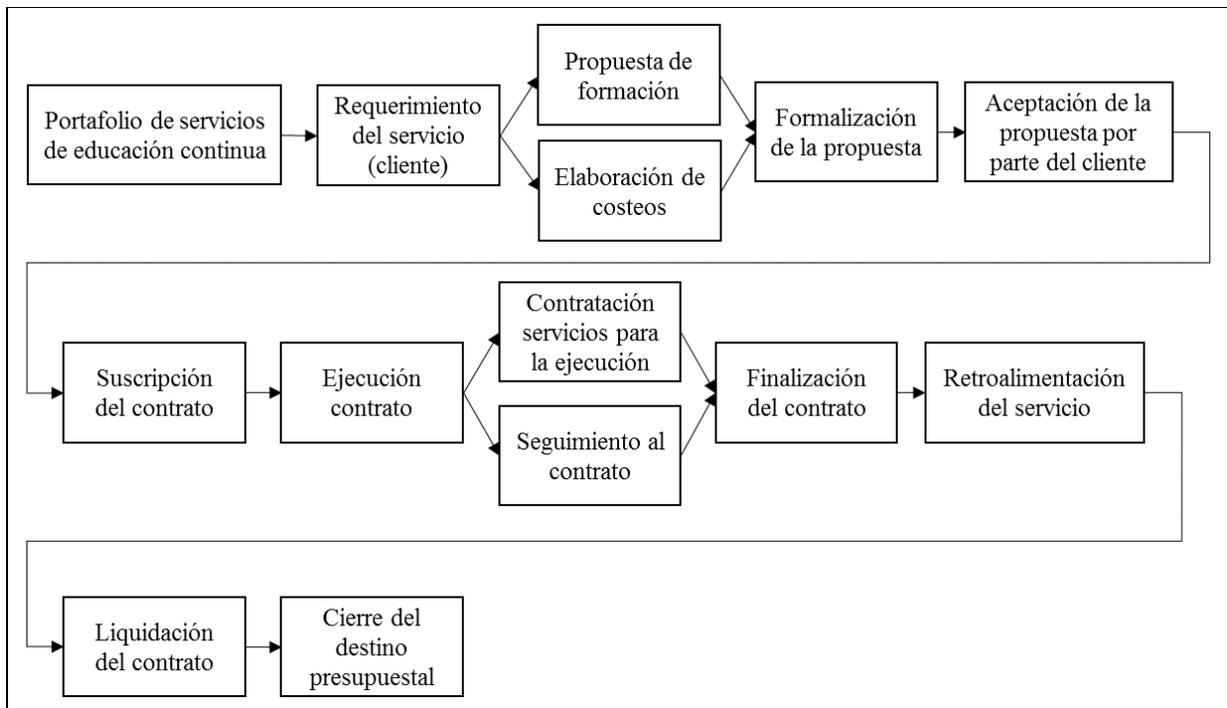
Figura N°. 20 Programa de producción y actualización del conocimiento.



Fuente: (UMNG, 2013, p. 53).

El objetivo debe cumplir aspectos más integrales que se apliquen a la transferencia de conocimiento de la universidad a partir de la docencia e investigación articulando las unidades académicas de la universidad.

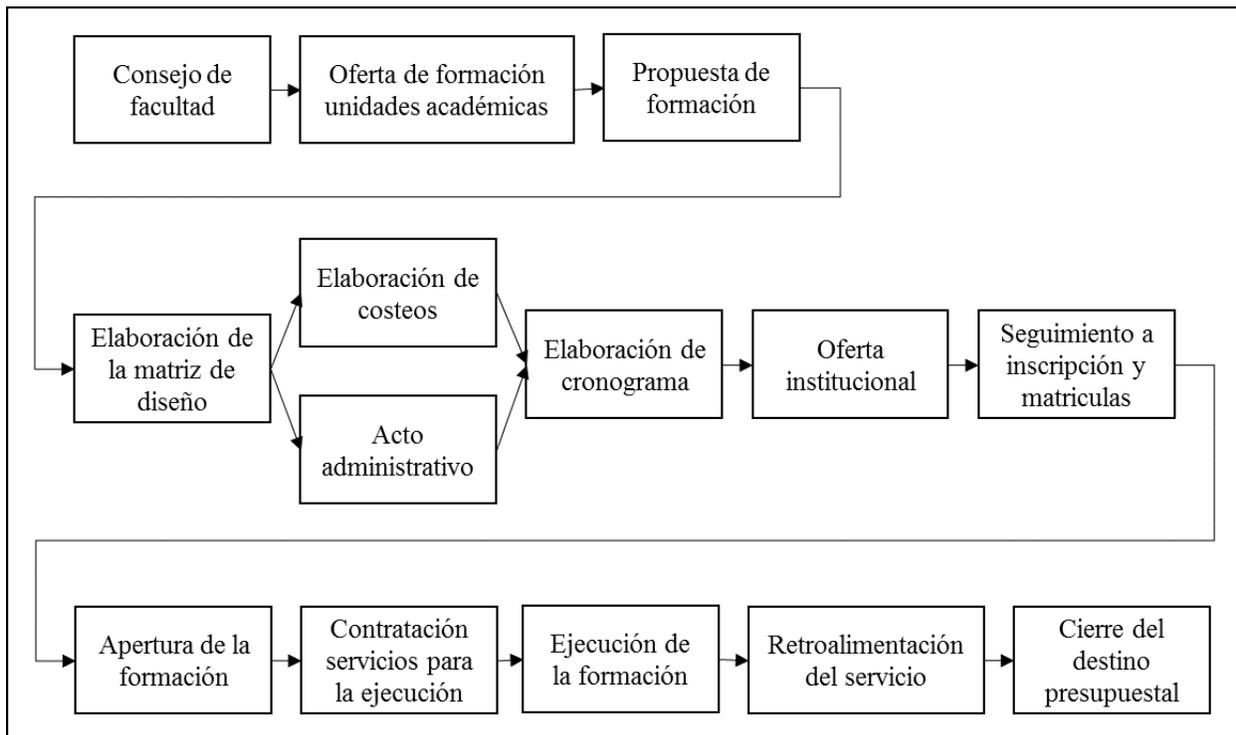
Figura N°. 21 Diagrama de bloques proceso educación continua, oferta externa.



Fuente: (Elaboración propia).

Es por esta razón que una vez revisado el objetivo, se plantea el siguiente para el proceso:
 “Proyectar la gestión integral del proceso, en articulación con las unidades académicas, a fin de fortalecer la interacción con el entorno mediante la actualización del conocimiento y el desarrollo de actividades, como respuesta a las necesidades de la sociedad en general y del Sector Defensa” (UMNG, Proceso educación continua, 2016), (véase figura No. 21).

Figura N°. 22 Diagrama de bloques proceso educación continua, oferta interna.



Fuente: (Elaboración propia).

3.2.2 Proceso proyección social. Los Servicios Sociales y el Desarrollo Comunitario. Se busca fortalecer el trabajo de la Universidad con comunidades, por medio de una cultura dinámica y participativa para tratar las necesidades sociales y buscar el mejoramiento de su calidad de vida. Para lograrlo, se realizan en forma organizada, actividades de investigación, formación e intervención, que buscan influir de manera positiva sobre los entornos en donde se ofrecen los servicios (UMNG, 2013, p. 71).

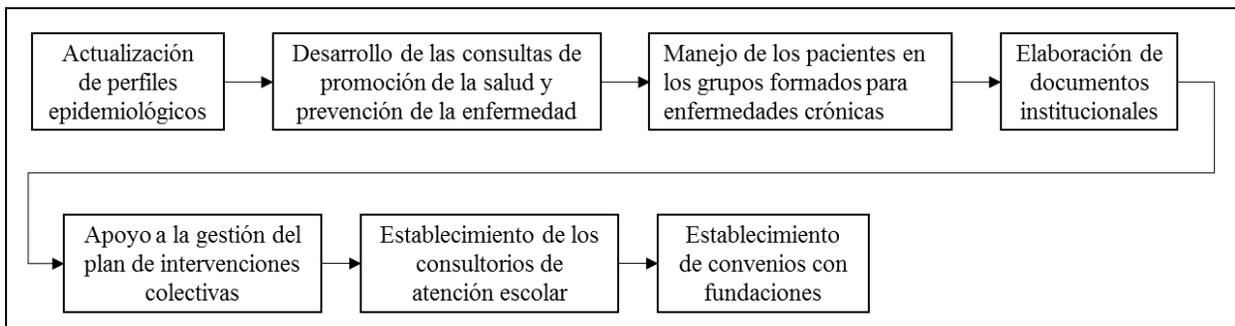
Figura N°. 23 Programa de Servicios Sociales y Desarrollo Comunitario.



Fuente: (UMNG, 2013, p. 71).

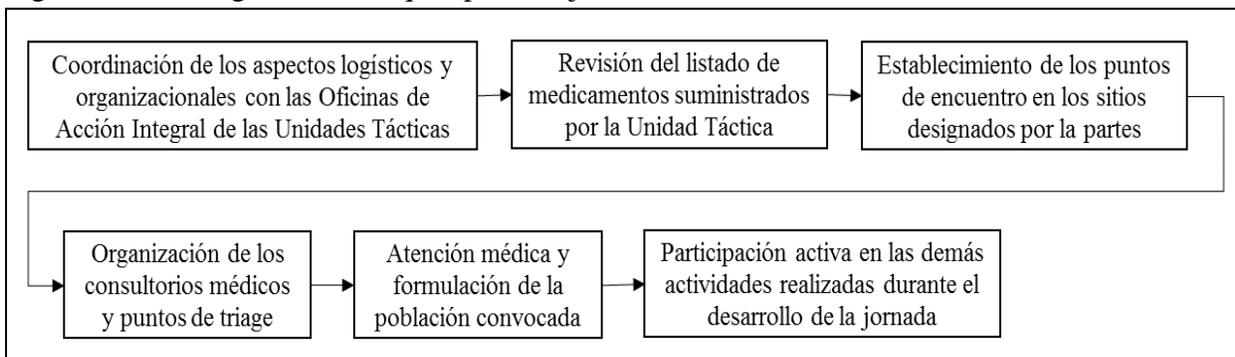
En relación con la figura No. 23 se desarrollan los diagramas de bloques para la proyección social de la Universidad.

Figura N°. 24 Diagrama de bloques proceso atención primaria.



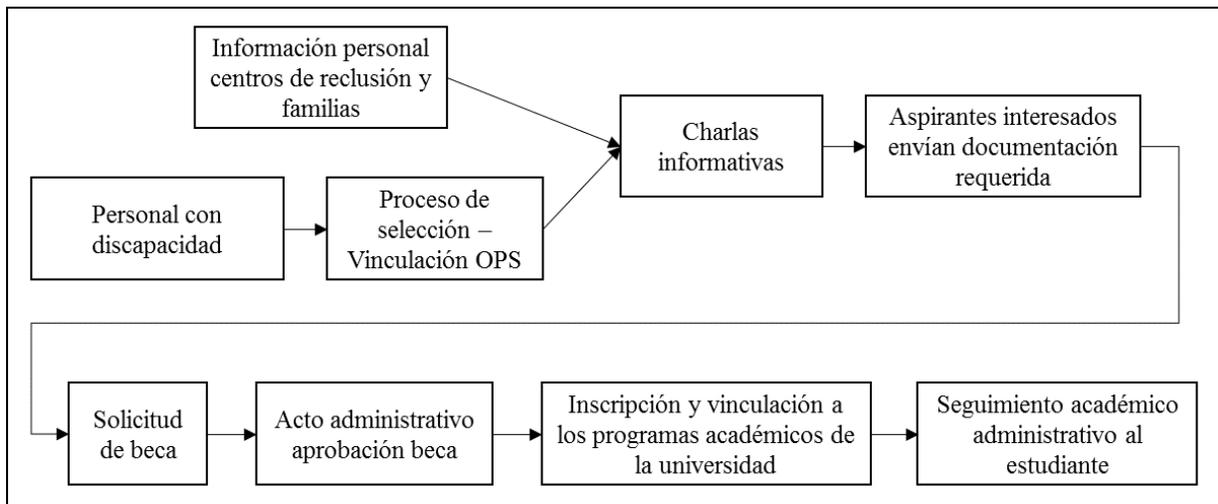
Fuente: (Elaboración propia).

Figura N°. 25 Diagrama de bloques proceso jornadas de atención humanitaria.



Fuente: (Elaboración propia).

Figura N°. 26 Diagrama de bloques proceso apoyo al sector defensa.

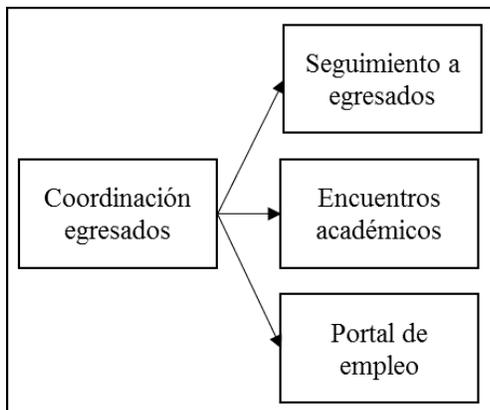


Fuente: (Elaboración propia).

3.2.3 Proceso egresados. Línea de Acción: Encuentros académicos de egresados “generar estrategias que permitan mantener vínculos académicos con los egresados mediante alternativas de formación y actualización presencial y virtual, estableciendo una relación entre el mundo académico y las necesidades reales de la sociedad”. (UMNG, p. 67).

Adicionalmente se cuenta con un portal de empleo, como fuente importante dentro del proceso de coordinación de egresados como se muestra en la Figura N°. 27

Figura N°. 27 Procesos coordinación de egresados



Fuente: (Elaboración propia).

3.3 Actualización de procedimientos

Los procedimientos de la División de Extensión y Proyección social fueron objeto de actualización y se encuentran en los anexos 1, 2 y 3 para su consulta y análisis.

4. Bibliografía

- Agudelo, L. (2012). *Evolución de la gestión por procesos*. Bogotá, Colombia. INCONTEC.
- ASCUN (Asociación Colombiana de Universidades). (2014). II Documento de trabajo sobre políticas de extensión, por una universidad comprometida con el país. Recuperado de <http://www.ascun.org.co/uploads/default/networks/204976c930ddca07de29cc6ef2e387b6.pdf>.
- Castillo, D. y Martínez, J. (2010). *Enfoque para combinar e integrar la gestión de sistemas*. Bogotá, Colombia. INCONTEC.
- Harrington, J. (s.f.). Mejoramiento de los procesos de la empresa. Recuperado de http://www.academia.edu/11065235/MEJORAMIENTO_DE_LOS_PROCESOS_DE_LA_EMPRESA_H.James_harrington.
- Linares, G. y Perdomo, M. (2004). *Cómo hacer procedimientos*. Chile, Filigrana.
- López Carrizosa, F. J. (2008). El enfoque de gestión por procesos y el diseño organizacional – El caso antioqueño. [tesis de maestría], disponible en <https://repository.eafit.edu.co/handle/10784/4496#.V-kLjPnhDcc>, Medellín, Universidad EAFIT, Maestría en Administración.
- Morales, M. y Ortiz, M. (2011, Enero – Abril). La extensión universitaria en América Latina: concepciones y tendencias. *Educación y Educadores*, 14(2), 349-366. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/eded/v14n2/v14n2a07.pdf>.
- Morales, M., Ortiz, M. y Sanabria, P. (2015, Enero - Abril). Interacción Universidad y entorno: marco para el emprendimiento. *Educación y Educadores*, 18(1), 111-134. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/834/83439194007.pdf>.

Oviedo, J. y Osorio, K. (2013, octubre). Sistemas integrados de gestión en las empresas de Colombia. Recuperado de http://bibliotecadigital.usbcali.edu.co/jspui/bitstream/10819/2366/1/Sistemas%20integrados%20de%20gesti%C3%B3n_Juliana%20Oviedo%20Castro_USBCTG_2014.pdf.

Ríos, R. (2011). *Seguimiento, medición, análisis y mejora en los sistemas de gestión*. Bogotá, Colombia. INCONTEC.

Universidad de Antioquia (UdeA). (2015). Mapa Orgánico de Procesos (MOP) de la Universidad de Antioquia. Recuperado de <http://mokana.udea.edu.co/portal/page/portal/portal3/A.InformacionInstitucional/G.InformacionOrganizacional/A.transformacionOrganizacional/B.mapaProcesos>.

Universidad de Antioquia (UdeA). (2015). Organigrama de la Universidad de Antioquia. Recuperado de <http://mokana.udea.edu.co/portal/page/portal/portal3/A.InformacionInstitucional/G.InformacionOrganizacional/B.Organigrama>.

Universidad de Antioquia (UdeA). (2015). La extensión en la UdeA. Recuperado http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/extension-UdeA!/ut/p/z1/rVRNc4IwEP0tPftIZAME4zGDtGgVRcFKLk4qWGnlw0qt9tc31F60FcYOOe1mX97u28wu4miGeCp28bMo4iwVa-kH3JjTtqlpkP_ftwzgRkms1qTKXYtjB5PAfCACTDXGjne0Bx1eiriMuy4xMKqKcMd-w7YwJu40AVwffh5XwHg1fmniCO-SIu8WKEgz94KsX4PI3ELYnvqrbIkOtrRvojSrdSnlH75PI_EIQqWqg6qpoJCNUEUHV Np0XaoEBpqxKAUhE7O9f4uqKwXLhxW6uVVkromVAO-U5wCKFDZM9frW7o_ABiSc8Afn1JXZiBlti7W4BtocmXfaghbDRNivWnCpiVj0jRh0

z20m-6hfb3kXt0syAUVv2w2nMktkKWFnG00-
9cayBPfT6h2UF7H1tJxFPFEQSP57tNbJsn8eHH4YDdfwsdJ-
g!!/dz/d5/L2dBISEvZ0FBIS9nQSEh/?urile=wcm%3Apath%3A%2FPortalUdeA%2Fas
PortalUdeA%2FasHomeUdeA%2Fextension-udea.

Universidad Distrital Francisco José de Caldas (UDistrital). (2013). Organigrama académico.

Recuperado de <http://comunidad.udistrital.edu.co/sigud/files/Organigrama-Acad%C3%A9mico.pdf>.

Universidad Distrital Francisco José de Caldas (UDistrital). (2013). Extensión. Recuperado de

<https://www.udistrital.edu.co/dependencias/tipica.php?id=137>.

Universidad Militar Nueva Granada (UMNG). (2013). *Plan de desarrollo institucional 2009 –*

2019, transformación e innovación institucional. Bogotá, Colombia, Universidad

Militar Nueva Granada.

Universidad Militar Nueva Granada (UMNG). (2013). *La proyección social: Una mirada desde*

la UMNG. Bogotá, Colombia, Universidad Militar Nueva Granada.

Universidad Militar Nueva Granada (UMNG). (2016). *Documento de calidad, proceso de*

educación continua. Manuscrito no publicado, Universidad Militar Nueva Granada,

Bogotá, Colombia.

Universidad Nacional de Colombia. (2009). Acuerdo 036, "Por el cual se reglamenta la

Extensión en la Universidad Nacional de Colombia". Recuperado de

http://www.unal.edu.co/secretaria/normas/csu/2009/A0036_09S.pdf.

Universidad Nacional de Colombia. (2015). Manual del sistema integrado de gestión.

Recuperado de

http://unal.edu.co/fileadmin/user_upload/SIGA/MANUAL_DEL_SISTEMA_INTEGRADO_DE_GESTION_V_2.0.pdf.



Proceso **Educación Continua**

Anexo 1

Proceso (PS-**EC**-CP-1).

Razones del Cambio	Cambio a la Revisión #	Fecha de Emisión
Caracterización de Proceso inicial	0	2006/03/27
<ul style="list-style-type: none"> • Unificación de los formatos de caracterización (DGC-R-001) y el flujograma (DGC-R-002), dejando una sola firma. • Eliminación del objeto, dejando únicamente el objetivo del proceso. • Eliminación de las fechas de elaboración, revisión y aprobación de la portada y de las caracterizaciones. • Eliminación de la columna de tipo de registro en la sección de indicadores de las caracterizaciones. • El proceso se reestructuró completamente, modificando las actividades, las entradas, salidas y responsables y se incluyó nuevo indicador de Satisfacción del cliente. • Se separaron los indicadores para el sector defensa y para el sector institucional, publico y privado • Se revisaron y modificaron las metas, niveles de evaluación e indicadores de gestión 	1	2006/06/30
<ul style="list-style-type: none"> • Se modifica el proveedor de la primera actividad del flujograma “Recibir solicitudes de necesidades” y el punto de control de la segunda actividad “Analizar y convocar consultores” • Se incluyeron los procedimientos que se documentaron • Se relaciona en forma general la normatividad interna de la UMNG 	2	2006/09/30
<ul style="list-style-type: none"> • Se incluyó la interacción con el Modelo Estándar de control Interno “MECI” • Se revisó y ajustó la interacción del proceso con los requisitos de las normas ISO 9001:2000 y NTC GP 1000:2004 • Se modificó el funcionario responsable de elaborar y revisar el proceso. • Se unificaron cuatro de los indicadores del sector defensa y el sector público, institucional y privado, y se incluyó el indicador de valor contratado • Se incluye un nuevo objetivo (objetivo 4) • Se incluyó la relación de los formatos: <ul style="list-style-type: none"> - Formato revisión de contratos (DIVEXN-R-001) - Encuesta de satisfacción del cliente (DIVEXN-R-002) - Aprobación de pólizas (DIVEXN-R-003) - Acta de comité de extensión y negocios (DIVEXN-R-004) 	3	2008/04/30



Proceso Educación Continua

<ul style="list-style-type: none"> • Se revisó la adecuación de la caracterización del proceso frente a la norma NTC ISO 9001:2008 y se ajustó en el campo de requisitos de legislación esta nueva versión de la norma y los demás requisitos. • Se ajustaron las columnas de las hojas de vida de los indicadores de gestión, incluyendo el campo de fuente de información y cambiando el nombre de las columnas frecuencia de resultados y responsable de análisis. De igual manera se eliminó la columna de “Comunicación de resultados a”. • Se eliminó el objetivo No. 1 del proceso referente a “gestionar los medios necesarios para la oportuna atención de las solicitudes del servicio...” • Se complementó el objetivo No. 3 del proceso, ahora No. 2, permitiendo que en este objetivo se incluyera lo establecido en el objetivo No. 1 eliminado. • Se incluyó el objetivo No. 4 sobre “promover el mejoramiento continuo del proceso y de los resultados de la DIVEXN”. • Se replantearon todas las actividades y con ello los puntos en los que se asocian los procedimientos, las entradas, salidas, responsables, riesgos y puntos de control. • Se mejoró la redacción en general para contemplar todos los servicios que ofrece la División de Extensión y Negocios, y cambiando operador por cooperante. • Se realizó una revisión sobre la pertinencia y formulación de todos los indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad del proceso. • Se replantearon en su totalidad los indicadores de gestión del proceso. • Se actualizaron los responsables de elaborar, revisar y aprobar la caracterización del proceso. • Se incluyó la matriz de las etapas del diseño de los proyectos de extensión y negocios. 	4	2009/07/01
<ul style="list-style-type: none"> • Se revisó la adecuación de la caracterización del proceso frente a la norma NTC GP 1000:2009 y se ajustó en el campo de requisitos de legislación esta nueva versión de la norma y el Decreto 4485 de 2009. Así mismo, se incluyen otros requisitos legales como la Ley 80 y el decreto 2427. • Se modificó el nombre del proceso de “extensión y negocios” a “extensión” • Se cambió “cooperantes” por “entidades externas” y se distinguen de las “entidades cliente”. • Se revisó la pertinencia de los objetivos del proceso, y se ajustaron en su totalidad. • Se ajustan algunos proveedores, entradas, responsables, salidas y usuarios. • Se ajustan los riesgos y puntos de control de acuerdo con el mapa de riesgos vigente. • Se complementaron las actividades del verificar y actuar del proceso. • Se realizó una revisión sobre la pertinencia y formulación de todos los indicadores, y se ajustaron, para que midan el cumplimiento de los objetivos de los procesos, generen retos alcanzables y promuevan la mejora. • Se eliminaron todos los indicadores de “Cobertura”, “Participación de las unidades académicas”, “Generación de recursos” y “Calidad y satisfacción”. • Se incluyen los indicadores de “Excedentes de Unidades Académicas”, 	5	2010/07/01



Proceso Educación Continua

<p>“Excedentes en proyectos de asesoría, consultoría, diseños, entre otros” y “Liquidación de contratos” y “Calidad y satisfacción”.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se analizó la posibilidad de incluir otros métodos de seguimiento y medición y se incluye “Seguimiento sistematizado de todas las áreas funcionales y cada uno de los proyectos de extensión”. • En el campo de “documentos de referencia”, se actualizan los nombres del procedimiento de Planificación, Control y Seguimiento al desarrollo de los proyectos, contratos y/o convenios de Extensión (DIVEXN-P-004) y la matriz de diseño y desarrollo de los proyectos de extensión (DIVEXN-R-005), y se incluye el procedimiento de Capacitaciones por Extensión (VICACD-P-009). • Se revisó y ajustó la interacción del proceso con la norma de calidad y con el MECI. • Se actualizó el responsable de elaborar y revisar la caracterización del proceso. 		
<ul style="list-style-type: none"> • Se actualizan los riesgos y puntos e control del proceso. • Se elimina el indicador de excedentes en proyectos de asesoría. • Se modifica la formula y frecuencia de evaluación del indicador de liquidación. • Se modifica la meta del indicador de Calidad y satisfacción. • Se incluye el indicador de cuentas por cobrar vencidas. • Se elimina el mecanismo de seguimiento y medición. 	6	2011/08/31
<ul style="list-style-type: none"> • Se modifican los nombres de los niveles de evaluación por Zona de cumplimiento, zona de alerta y zona de peligro. • Se elimina el indicador de Liquidación de contratos. • Se crea el indicador “Contratos y/o convenios firmados en la vigencia”. 	7	2012/08/15
<ul style="list-style-type: none"> • Se modifica el objetivo del proceso. • Se actualizan actividades del proceso • Se actualizan los responsables de elaborar y revisar • Se crea un indicador de eficiencia • Se elimina indicador Calidad y Satisfacción, ya que actualmente la Vicerrectoría está tabulando la información de las encuestas realizadas. • Se revisan y actualizan los riesgos y puntos de control • Se modifica la meta del indicador No. 2. 	8	2013/07/31
<ul style="list-style-type: none"> • Se incluyen, eliminan y ajustan actividades. • Se cambia el nombre de entidades externas a Contratistas. • Se eliminan las actividades “Firmar y remitir el acta de liquidación del convenio o contrato a la entidad cliente. H” y “Gestionar Firmar y remitir ión a la UMNG una copia del acta de liquidación del contrato o convenio. H”, hacen referencia a lo mismo. • Se incluye la actividad “Remitir carpeta del contrato y/o convenio con cierre de centro de costo para foliado, digitalización e indexación al sistema de información. H”. • Se incluyen leyes, decretos, acuerdo y resoluciones que se aplican al proceso de Extensión. • Se ajusta el nombre del indicador No. 2, se elimina el indicador contratos y/o convenios firmados en la vigencia, y se crea el indicador Incremento de Excedentes generados por Servicios de Capacitación • Se incluye el indicador de efectividad Calidad de Satisfacción 	9	2014/07/31
<ul style="list-style-type: none"> • Se actualizaron los responsables de las actividades. • Se eliminó el indicador utilidad de servicios de extensión 	10	2015/06/30



Proceso **Educación Continua**

<ul style="list-style-type: none"> • Se modificó la formula matemática del indicador Excedentes por Extensión Institucional. • Se actualizaron los elementos de MECI según versión 2014, se eliminan os parámetros cuantitativos de los otros métodos de seguimiento y medición. 		
<ul style="list-style-type: none"> • Se revisa y actualiza el objetivo del proceso, los porveedores, responsables y usuarios de las actividades. • Se actualiza la codificación del documento. • Indicadores • Se revisa y actauliza la normatividad externa e interna del proceso 	11	2016/06/01



Proceso **Educación Continua**

Macroprocesos: Proyección Social	Codificación: PS-EC-CP-1	Pág. 1 de 10
Proceso: Educación Continua	Fecha Emisión: 2016/06/01	Revisión: 11

Objetivo del proceso:

Fortalecer la interacción con el entorno mediante la actualización del conocimiento y el desarrollo de actividades, en articulación con las unidades académicas, como respuesta a las necesidades de la sociedad en general y del Sector Defensa.

Proyectar la gestión integral del proceso, en articulación con las unidades académicas, a fin de fortalecer la interacción con el entorno mediante la actualización del conocimiento y el desarrollo de actividades, como respuesta a las necesidades de la sociedad en general y del Sector Defensa

Entradas			Descripción de Actividades	Responsable	Riesgo	Puntos de Control	Salidas			
Proveedor	Entrada	Registro					Salida	Usuario	Registro	
Educación Continua Gestión Académica	Portafolio de Servicio Capacitación o Apoyo	Portafolio	<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Ofrecer[Ofrecer los servicios. P] Ofrecer --> Interes{¿Existe interés del Cliente?} Interes -- NO --> 1((1)) Interes -- SI --> Registrar[Recibir y registrar solicitud de servicio. P] Registrar --> IngCivil{¿La solicitud corresponde al laboratorio de Ing. Civil?} IngCivil -- SI --> 2((2)) IngCivil -- NO --> Analizar[Analizar si el servicio se presta directamente con ayuda de las Unidades Académicas de la UMNG o en cooperación. P] Analizar --> A[/A/] </pre>	Jefe División de Extensión y Proyección Social	Disminución de la Cobertura	Visitas a entidades, reuniones, contactos	Capacitación o Apoyo ofrecidos	Entidad cliente	Cronograma / Oficio	
Entidad cliente	Solicitud o invitación	Oficio de Invitación, correo electrónico		1	Profesional Especializado / Profesional Universitario Educación Continua, /Unidades Académicas			Solicitud registrada	Educación Continua	Base de datos
Educación Continua	Solicitud registrada	Oficio de invitación, correo electrónico		2	Jefe División de Extensión y Proyección Social			Oficio de invitación analizado	Educación Continua	Oficio de invitación, correo electrónico



Proceso **Educación Continua**

Codificación: PS-EC-CP-1	Pág. 2 de 10
Fecha Emisión: 2016/06/01	Revisión: 11

Entradas			Descripción de Actividades	Responsable	Riesgo	Puntos de Control	Salidas		
Proveedor	Entrada	Registro					Salida	Usuario	Registro
Educación Continua	Oficio de invitación	Solicitud enviada por oficio y/o correo electrónico	<p>A</p> <p>¿Se presta con Unidades Académicas?</p> <p>NO → 3</p> <p>SI</p> <p>Remitir solicitud al Area de Proyección Social. H</p>	<p>Profesional Universitario Sección de capacitación Jefe y/o Director de Unidad Académica</p>			Oficio de invitación analizado	Gestión Académica	Correo Electrónico – Contenidos y temarios académicos
Gestión Académica	Contenidos y temarios académicos	Correo Electrónico / Contenidos y temarios académicos	<p>3</p> <p>Elaborar la propuesta académica y costeo para la prestación del servicio. H</p> <p>Ejecutar procedimiento Etapa Pre-Contractual por Extensión y Proyección Social</p>	<p>Profesional Universitario Area de capacitación</p> <p>Profesional Universitario Area de Presupuesto</p>	<p>Inconsistencias en los procesos de costeo de los acuerdos contractuales</p> <p>Inconsistencias en los procesos de costeo de los acuerdos contractuales</p>	<p>Revisión del costeo por parte la Facultad responsable, División de Extensión y Proyección Social y Oficina Asesora de Planeación (cuando aplique)</p>	Propuesta académica elaborada	Educación Continua	Propuesta Académica
			<p>Presentar la propuesta de servicios de extensión (diferente de capacitación) Comité de Extensión y Proyección Social</p> <p>H</p> <p>B</p>						



Proceso Educación Continua

Educación Continua	Propuesta Académica	Propuesta Académica Anexos		Jefe División de Extensión y Proyección Social				Propuesta aceptada o rechazada por el Comité	Educación Continua	Acta Comité de Extensión y Proyección Social
--------------------	---------------------	----------------------------	--	--	--	--	--	--	--------------------	--

Codificación:
PS-EC-CP-1

Pág. 3 de 10

Fecha Emisión:
2016/06/01

Revisión:
11

Entradas			Descripción de Actividades	Responsable	Riesgo	Puntos de Control	Salidas		
Proveedor	Entrada	Registro					Salida	Usuario	Registro
Educación Continua	Propuesta aceptada	Acta de Comité de Extensión y Proyección Social		Profesional Universitario Área de capacitación			Carta de respuesta informando el concepto.	Entidad cliente	Registro de radicación
Educación Continua	Propuesta aprobada	Acta de comité de extensión y Proyección Social		Profesional Universitario Área de capacitación			Contrato revisado y firmado	Educación Continua	Contrato

Ejecutar Procedimiento Etapa Contractual por Extensión **PS-ED-P-3**

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



Proceso **Educación Continua**

Educación Continua	Contrato y/o convenio firmado	Contrato		Profesional Universitario Area jurídica			Contrato y/o convenio radicado	Entidad cliente	Registro de radicación
---------------------------	-------------------------------	----------	--	---	--	--	--------------------------------	-----------------	------------------------

Codificación: PS- EC -CP-1	Pág. 4 de 10
Fecha Emisión: 2016/05/01	Revisión: 11

Entradas			Descripción de Actividades	Responsable	Riesgo	Puntos de Control	Salidas		
Proveedor	Entrada	Registro					Salida	Usuario	Registro
Educación Continua	Contrato, convenio firmado Costeo	Contrato, convenio firmado Costeo	<div style="text-align: center;"> C ↓ 2 → Elaborar acta presupuestal y tramitar apertura de destino presupuestal, así como la suscripción y aprobación de pólizas. H ↓ Firmar acta de inicio con la entidad contratante. H (Cuando aplique) ↓ Suscribir y Legalizar C.P.S, A.C., C.A., y/u O.P.S con personas jurídicas o naturales de acuerdo al análisis de la solicitud del cliente. H </div>	Profesional Universitario presupuestal / Profesional Universitario Area Jurídica			Acta presupuestal Apertura destino presupuestal	Educación Continua, Planeación presupuestal	Acta presupuestal Base de datos finanzas plus
Educación Continua	Convenio y/o Contrato firmado Acta de Inicio	Convenio y/o Contrato firmado Acta de Inicio		Profesional Universitario Area jurídica			Acta de inicio firmada por las partes interesadas	Educación Continua Entidad Contratante	Acta de Inicio firmada
Educación Continua	Contrato firmado Costeo	Contrato Costeo		Profesional Universitario Area jurídica			C.P.S A.C. y/o C.A firmada y legalizada por las partes	Educación Continua Contratista	C.P.S A.C. y/o C.A

Ejecutar contrato, convenio y/o oferta de laboratorio, y realizar seguimiento y trazabilidad. V





Proceso **Educación Continua**

<p>Educación Continua</p>	<p>Contrato y/o Convenio firmado Plan de Calidad</p>	<p>Matriz de Seguimiento</p>		<p>Profesional Universitario Area de seguimiento Supervisor y/o Coordinador del contrato y/o convenio</p>	<p>Inobservancia de requisitos y compromisos contractuales</p>	<p>Seguimiento a los cronogramas de los procesos por parte del personal de la División, Cordinador, Supervisor y/o facultades. Entrega de informes por parte del Cordinador y Supervisor y/o responsable en la ejecución por parte de las Facultades</p>	<p>Informes de seguimiento</p>	<p>Supervisor y/o Coordinador de Contrato</p>	<p>Informe</p>
---------------------------	---	------------------------------	--	---	--	---	--------------------------------	---	----------------



Proceso **Educación Continua**

Codificación: PS-EC-CP-1	Pág. 5 de 10
Fecha Emisión: 2016/06/01	Revisión: 11

Entradas			Descripción de Actividades	Responsable	Riesgo	Puntos de Control	Salidas		
Proveedor	Entrada	Registro					Salida	Usuario	Registro
Educación Continua	Solicitud factura escrita	Memorando Correo electrónico	<pre> graph TD D[D] --> A[Solicitar y elaborar facturas de venta para cobro. H] A --> B[Enviar facturas de venta a la entidad. H] B --> C[Realizar seguimiento de cartera. H] C --> D2[Procedimiento Etapa Poscontractual PS-ED-P-6. H] D2 --> E[E] </pre>	Profesional Universitario Área cartera			Factura de venta	Educación Continua Ingresos	Factura
Educación Continua	Facturas de venta	Formato de Factura		Profesional Universitario Área cartera			Facturas de venta enviada	Educación Continua Entidad Contratante	Radicado de factura
Ingresos	Informe de cartera	Registros de facturación / Correo electrónico		Profesional Universitario Área Cartera DIVEXN			Seguimiento a cartera	Educación Continua	Informe de cartera
Educación Continua Gastos	Minuta Acta de liquidación entidad contratante			Profesional Universitario Área de liquidaciones			Acta de liquidación firmada	Área de liquidaciones	Carpeta del proyecto



Proceso **Educación Continua**

Codificación: PS-EC-CP-1	Pág. 6 de 10
Fecha Emisión: 2016/06/01	Revisión: 11

Entradas			Descripción de Actividades	Responsable	Riesgo	Puntos de Control	Salidas		
Proveedor	Entrada	Registro					Salida	Usuario	Registro
Medición análisis y mejoramiento	Resultado de indicadores de gestión del proceso	Base de Datos		Jefe de División de Extensión y Proyección Social			Análisis de los indicadores del proceso, auditorías internas, entre otros	Medición análisis y mejoramiento Planificación y Revisión del SGC	Seguimiento indicadores de gestión, entre otros en KAWAK
Medición análisis y mejoramiento	Identificación de la situación indeseable o que puede ser mejorada	Resultado de Indicadores de gestión del proceso Auditorías Producto y/o Servicio no conforme PQRS		Jefe de División de Extensión y Proyección Social			Acciones correctivas, preventivas y de mejora	Medición análisis y mejoramiento Planificación y Revisión del SGC	Acciones en KAWAW

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



Proceso **Educación Continua**

Codificación: PS-EC-CP-1	Pág. 7 de 10
Fecha Emisión: 2016/06/01	Revisión: 11

INDICADORES DE GESTION DEL PROCESO										
No.	Nombre del Indicador	Fórmula Matemática	Unidad de medida	Fuente de los datos	Tipo del Indicador (E, E, E)	Meta	Niveles de Evaluación (Rangos)	Frecuencia de resultados	Responsable del análisis	Objetivo del proceso al que aplica
1	Excedentes por Extensión Institucional (Cierres presupuestales)	(Excedentes por cierres presupuestales / Valor Meta Excedentes por cierres presupuestales)*100	Porcentaje	Cierre Formato centro de costo.	Eficacia	80%	Zona de cumplimiento: >=80% Zona de alerta: 79-50% Zona de peligro < 50	Anual	Jefe de División de Extesnión y Proyección Social	1
2	Incremento de Excedentes generados por Servicios de Capacitación	(Valor de excedentes vigencia actual – Valor excedentes vigencia anterior) / Valor excedentes vigencia anterior *100	Porcentaje	Contratos o eventos firmados de capacitación	Eficacia	15%	Zona de cumplimiento: >=15% Zona de alerta: 5 – 14% Zona de peligro:< 5%	Anual	Jefe de División de Extesnión y Proyección Social	
3	Satisfacción de la Entidad Contratante	(No de contratos encuestados con calificación superior al 80% / No de contratos encuestados)*100	Porcentaje	Encuestas de Satisfacción de Cliente/Entidad	Efectividad	80%	Zona de cumplimiento: >=80% Zona de alerta: 79 –70% Zona de peligro: < 70%	Semestral	Jefe de División de Extesnión y Proyección Social	
4	Satisfacción del cliente Centro de Sistemas	Promedio de las encuestas realizadas	Número	Encuestas de Satisfacción de Cliente/Estudiante (Para los cursos de sistemas la encuesta en plataforma Moodle)	Efectividad	4	Zona de cumplimiento: >=4 Zona de alerta: 3.5-3.9 Zona de peligro: < 3.5	Semestral	Jefe de División de Extesnión y Proyección Social	



Proceso **Educación Continua**

5	Satisfacción del cliente Unidades Académicas	Promedio de las encuestas realizadas	Número	Evaluación de Diplomados, Cursos y Seminarios Google Drive	Efectividad	4	Zona de cumplimiento: ≥ 4 Zona de alerta: 3.5-3.9 Zona de peligro: < 3.5	Semestral	Jefe de División de Extensión y Proyección Social
---	--	--------------------------------------	--------	---	-------------	---	---	-----------	---

Codificación: PS- EC -CP-1	Pág. 8 de 10
Fecha Emisión: 2016/06/01	Revisión: 11

OTROS MÉTODOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PROCESO					
No.	Nombre	Fuente de los datos	Frecuencia de resultados	Responsable del análisis	Objetivo del proceso al que aplica
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A



Proceso **Educación Continua**

Codificación: PS- EC -CP-1	Pág. 9 de 10
Fecha Emisión: 2016/06/01	Revisión: 11

DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
<p style="text-align: center;"> Terminos de referencia Propuestas Contrato Internadministrativo Contrato y/o Convenio Contrato de prestación de servicios Acta de Inicio Supensiones Acta de liquidación Certificados de cumplimiento Aprobación de Póliza Costeo Prorrogas Adiciones Reinicio Polizas </p>	<p style="text-align: center;"> Procedimiento Etapa Precontractual por Extensión y Proyección Social Procedimiento Etapa Contractual por Extensión y Proyección Social Procedimiento Etapa Poscontractual por Extensión y Proyección Social Procedimiento para Aprobación de actividades académicas de Educación Continua Encuesta de satisfacción del Cliente (Entidad) Encuesta de satisfacción del Cliente/Estudiante Control de Seguimiento a los documentos del proyecto Vicerrectoria Genral y División y Proyección Social Hoja de Control de Documentos Aprobación de pólizas Acta de Comité Extensión y Proyección Social Plan de Calidad Matriz Etapas del Diseño de actividades académicas de Educación Continua </p>
RECURSOS	
<p style="text-align: center;"> Planta Administrativa Docentes de Facultad Profesionales y egresados Gerentes de Proyecto – Auditores de Calidad Entidades Externas Supervisores Coordinadores </p>	<p style="text-align: center;"> Software, Salones, Equipos, Papelería </p>



Proceso **Educación Continua**

REQUISITOS	
Legislación	Universidad
<p>Constitución Política de 1991 Ley 30 de 1992 Ley 80 de 1993 Ley 87 de 1993 Ley 115 de 1994 Ley 734 de 2002 Ley 872 de 2003 Ley 1150 de 2007 Ley 1474 de 2011 Ley 1064 de 2006 Ley 57 de 1887 Decreto 410 de 197 Decreto 19 de 2012 Decreto 4110 de 2004 Decreto 4485 de 2006 Decreto 1510 de 2013 Decreto 943 de 2014 Decreeo 1082 de 2015</p>	<p style="text-align: center;">Ley 805 de 2003 Acuerdo 13 de 2010 Acuerdo 07 de 2013 Resolución 3862 de 2012 Resolución 4375 de 2015 Resolución 1288 de 2016</p>



Proceso **Educación Continua**

Codificación: PS- EC -CP-1	Pág. 10 de 10
Fecha Emisión: 2016/06/01	Revisión: 11

INTERACCIÓN CON LA NORMA DE CALIDAD	INTERACCIÓN CON EL MECI
<p style="text-align: center;">5.2 Enfoque al cliente</p> <p>7.1 Planificación de la realización del producto o prestación del servicio</p> <p style="padding-left: 20px;">7.2 Procesos relacionados con el cliente</p> <p style="padding-left: 40px;">7.3 Diseño y Desarrollo</p> <p style="padding-left: 20px;">7.5 Producción y prestación del servicio</p> <p style="padding-left: 40px;">8.2 Seguimiento y Medición</p> <p>8.3 Control de producto y/o servicio no conforme</p> <p style="padding-left: 20px;">8.4 Análisis de datos</p> <p style="padding-left: 40px;">8.5 Mejora</p>	<p style="padding-left: 40px;">1.2.4. Indicadores de Gestión</p> <p style="padding-left: 40px;">1.2.5. Políticas de Operación.</p> <p style="padding-left: 40px;">1.3.2. Identificación de riesgos</p> <p style="padding-left: 40px;">1.3.3. Análisis y valoración del riesgo</p> <p>2.1.1. Autoevaluación del Control y Gestión</p> <p style="padding-left: 40px;">2.3.1. Plan de mejoramiento.</p> <p>Información y comunicación externa</p> <p>Información y comunicación interna</p>

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<p>Brigadier General Jorge Alberto Guerrero Durán</p>	<p>Mayor General Jairo Alfonso Aponte Prieto</p>	<p>Brigadier General Hugo Rodríguez Durán</p>

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



Proceso **Educación Continua**

Jefe División de Extensión y Proyección Social	Vicerrector General	Rector UMNG
---	----------------------------	--------------------

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



PROCEDIMIENTO DE PROGRAMAS DE APOYO PARA EL SECTOR DEFENSA

Anexo 2

SISTEMA DE GESTIÓN	Número de Páginas: 8	Revisión No: 1
Nombre: PROCEDIMIENTO DE PROGRAMAS DE APOYO PARA EL SECTOR DEFENSA		

Elaborado por: B.G. ® Jorge Alberto Guerrero Durán Jefe División de Extensión y Proyección Social	Revisado por: M.G. ® Jairo Alfonso Aponte Vicerrector General	Aprobado por: B.G. ® Hugo Rodríguez Duran Rector
--	--	---

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



PROCEDIMIENTO DE PROGRAMAS DE APOYO PARA EL SECTOR DEFENSA

Control de Cambios

Razones del cambio	Cambio a la revisión #	Fecha de emisión
Procedimiento inicial	1	09/03/2016

INDICE

1. OBJETIVO.....	95
2. ALCANCE	95
4. CONTROL:.....	95
5. DEFINICIONES.....	96
6. DOCUMENTOS RELACIONADOS:.....	100
7. NORMAS Y POLÍTICAS.....	101

1. OBJETIVO

Otorgar incentivos al personal del sector defensa, que se encuentran en los proyectos especiales de la UMNG, para adelantar estudios en la modalidad presencial y a distancia en los programas académicos formales e informales de la Universidad.

2. ALCANCE

El procedimiento aplica al personal de Oficiales; Suboficiales; Soldados Profesionales y de Policía a nivel nacional; cónyuge o compañera(o) permanente; así mismo, a hijos menores de 25 años. De conformidad con lo establecido en la reglamentación de cada proyecto especial.

3. CONTROL:

La Vicerrectoría General, controla y autoriza el procedimiento.

La División de Extensión y Proyección Social y el Coordinador Programa Proyección Sector Defensa UMNG, dentro del marco legal coordina, aplica, verifica y controla el procedimiento establecido para cada uno de los proyectos de apoyo para el Sector Defensa.



PROCEDIMIENTO DE PROGRAMAS DE APOYO PARA EL SECTOR DEFENSA

4. DEFINICIONES

- **Ambientes Virtuales de Aprendizaje:** (AVA) Entorno tecnológico que permite la administración de las Aulas Virtuales y que está enriquecida con diversas herramientas tecnológicas de comunicación y seguimiento y al proceso de enseñanza-aprendizaje.
- **Audio:** Instrumento que permite escuchar, repetitivamente algunas ideas o conceptos acerca de una temática específica, mediante grabación.
- **Aula Virtual:** Ambiente tecnológico de interacción individual y colectiva a través del cual se desarrolla el proceso de enseñanza - aprendizaje.
- **Ambientes Virtuales de Aprendizaje:** (AVA) Entorno tecnológico que permite la administración de las Aulas Virtuales y que está enriquecida con diversas herramientas tecnológicas de comunicación y seguimiento y al proceso de enseñanza-aprendizaje.
- **Asignaturas por Bloque:** Se trata de una programación y organización de asignaturas dentro de un calendario. El sistema permite ordenar y estructurar las materias de manera tal que, tanto el docente-tutor como el estudiante, deben desarrollar los contenidos y las actividades en el periodo programado. Dicha programación permite al estudiante cursar en un orden establecido las asignaturas matriculadas, con la seguridad de óptimo aprovechamiento de la asesoría brindada por el Docente-Tutor, teniendo en cuenta que la carga académica de los docentes, correspondiente al número de horas asignadas para desarrollar la materia, se concentra en el intervalo de tiempo en que se desarrolla la asignatura.
- **Batallón de Sanidad Militar (BASAN) “Soldado José María Hernández”:** proporciona los medios de mando y control para la sanidad de campaña, comprometido con la prestación de servicios integrales de salud en la promoción, prevención, protección, recuperación y rehabilitación del personal orgánico y remitido al BASAN.
- **Centro de Reclusión (CRM):** Establecimiento de detención preventiva previsto exclusivamente para retención y vigilancia de sindicados y condenados militares y de policía.
- **Condenado:** Persona que padece una condena debido a actos ilícitos. / Sujeto que está siendo investigado. /Pronunciar el juez sentencia, imponiendo al reo la pena correspondiente.
- **Correo Electrónico:** Medio de comunicación electrónica entre los distintos actores del proceso educativo a distancia.
- **Chat:** Herramienta sincrónica que permite la participación simultánea de un grupo de personas bajo la coordinación del docente-tutor
- **Docente-Tutor:** Persona idónea no sólo en el campo disciplinario específico del saber sino también en el área tecnológica y pedagógica que, orienta y asesora al estudiante en su proceso de autoformación.



PROCEDIMIENTO DE PROGRAMAS DE APOYO PARA EL SECTOR DEFENSA

- **Educación superior:** La expresión educación superior (o enseñanza superior o estudios superiores) se refiere al proceso, los centros y las instituciones educacionales que están después de la educación secundaria o media. En ella se puede obtener una titulación superior (o título superior).
- **Entidad Mediadora:** La DICER (Dirección de Centros de Reclusión) y sus equivalentes en otras fuerzas.
- **Foro:** Herramienta asincrónica que le permite al estudiante o participante opinar en el tema o actividad propuesta por el docente-tutor.
- **Gráfica:** Representación lineal de una situación o hecho para explicar el comportamiento de un fenómeno.
- **Hipertexto:** Texto que vincula los contenidos ampliados de las temáticas en la asignaturas.
- **Hipermedia:** Vincula el texto con imágenes y sonidos.
- **Imagen:** Es la presentación de un objeto, cosa o persona y que observando detenidamente sus características, le dilucida o afianza ideas y conceptos al estudiante. Las imágenes pueden ser: fotográficas, dibujos, gráficas etc.
- **Incentivo: Subvención para realizar estudios o investigaciones.**
- **Internet:** Red telemática, que permite la conectividad entre dos o más computadores o medios tecnológicos ubicados en cualquier lugar del mundo.
- **Multimedia:** Producto que integra diferentes recursos de imagen y sonido.
- **Pantalla:** Espacio virtual en el cual se describen las ideas y conceptos de un tema. Es el espacio primario de la multimedia.
- **Plataforma Tecnológica o Interfaz:** Es el nombre que recibe la estructura técnica que permite la comunicación pedagógica y didáctica entre el material de estudio, la tecnología y los actores del proceso educativo.
- **Privación de la Libertad:** Según el Artículo 198 de la ley 65 de 1991. “Una forma de privación de la libertad prolongada y que acarrea la vulneración de otros derechos, incluyendo el derecho a la vida, ha llegado a constituir una figura específica dentro de la normativa internacional, denominándose desaparición forzosa o detención-desaparición. Esta se produce cuando después de la detención de una persona por agentes del Estado o por terceros con su asentimiento, se niega dicha detención o el paradero de la persona, vulnerándose muchos derechos”.
- **Recuperación Médica:** Persona que debe volver a un estado de normalidad, volver a tomar lo que antes se tenía, compensar por lo tanto, puede estar vinculada al proceso que debe llevar una persona tras una **enfermedad o lesión** físicas o psicológicas para retornar a la normalidad.
- **Resocialización o reintegración social:** Del condenado no puede perseguirse a través de la pena carcelaria, sino que debe perseguirse a pesar de ella, es decir, buscando hacer menos negativas las condiciones que la vida en la cárcel comporta en relación con esta finalidad. Desde el punto de vista de una integración social del autor de un delito, la mejor cárcel es sin duda, la que no existe.

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



PROCEDIMIENTO DE PROGRAMAS DE APOYO PARA EL SECTOR DEFENSA

- **Sindicado:** Que está acusado de infracción de las leyes penales.
- **Suboficiales:** Es el término usado originariamente en las Fuerzas Armadas para describir la categoría militar que ostentan los mandos intermedios entre los oficiales y la tropa.
- **Vídeo:** Es una herramienta multimedia de gran importancia en el aprendizaje a distancia porque permite reunir en un mismo espacio imagen, movimiento y audio.

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



PROCEDIMIENTO DE PROGRAMAS DE APOYO PARA EL SECTOR DEFENSA 5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Actividades	Descripción de Actividades	Responsable
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> A[1. Enviar información] A --> B{¿Es estudiante antiguo?} B -- SI --> C((1)) B -- No --> D[2. Recibir documentación de aspirantes] D --> E{¿Cumple con los requisitos?} E -- No --> F((2)) E -- SI --> G[3. Elaborar resolución] G --> H[4. Radicar resolución] H --> I[5. Registrar presupuesto y contabilizarlo] I --> J[6. Tramitar código estudiantil] J --> K[7. Realizar seguimiento] K --> L[8. Realizar estadísticas.] L --> M([Fin]) C --> A F --> E </pre>	<p>1. Remitir oficio a los proyectos especiales del sector defensa de la UMNG, con información general. Especificando fechas, proceso de admisión y números de cupos aprobados presupuestalmente por programa académico. Firmado por el Rector</p> <p>2. Recibir documentación de los aspirantes. Y verificar que cumplan con los requisitos establecidos por cada uno de los programas académicos.</p> <p>3. Elaborar la resolución de incentivo para firma del Rector y solicita revisión por parte de la Oficina Asesora Jurídica y Oficina Asesora de Planeación.</p> <p>4. Radicar resolución en la División Financiera y División de Admisiones para legalización de matrícula.</p> <p>5. Registrar presupuestalmente y contablemente los incentivos otorgados.</p> <p>6. Asignar el código estudiantil.</p> <p>7. registrar en el aplicativo el apoyo otorgado. Y realizar seguimiento a los beneficiarios.</p> <p>8. Levantamiento de estadísticas.</p>	<p style="text-align: center;">Rectoría</p> <p style="text-align: center;">Jefe División de Extensión y Proyección Social.</p> <p style="text-align: center;">Coordinador Programa Proyección Sector Defensa UMNG</p> <p style="text-align: center;">División Financiera</p> <p style="text-align: center;">División de Registro y Control Académico</p> <p style="text-align: center;">Coordinador Programa Proyección Sector Defensa UMNG</p> <p style="text-align: center;">Oficina Asesora de Planeación</p>

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



PROCEDIMIENTO DE PROGRAMAS DE APOYO PARA EL SECTOR DEFENSA

Actividades	Descripción de Actividades	Responsable
<pre> graph TD 1((1)) --> 9[9. Solicitar renovación] 9 --> 10[10. Realizar análisis de continuidad] 10 --> D1{¿Continúa la beca?} D1 -- No --> 2((2)) D1 -- SI --> 11[11. Solicitar renovación de beca] 11 --> D2{¿Es aprobada la beca?} D2 -- No --> 2 D2 -- SI --> 3((3)) </pre>	<p>9. Solicitar renovación del incentivo de cada estudiante y validar que continúe en el proyecto.</p> <p>10. Realizar análisis por estudiante con base en los resultados académicos de cada semestre. Para continuar con el incentivo. <i>Nota: Cada programa académico informa a la coordinación los resultados académicos de cada estudiante beneficiario del programa.</i></p> <p>11. Remitir solicitud de renovación de incentivos a la Rectoría para aprobación y registro de los beneficiarios en el aplicativo.</p>	<p style="color: red;">Coordinador Programa Proyección Sector Defensa UMNG</p> <p style="color: red;">Coordinador Programa Proyección Sector Defensa UMNG</p> <p style="color: red;">Coordinador Programa Proyección Sector Defensa UMNG</p>

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS:

- Certificación BASAN
- Certificación CRM
- Formato Solicitud incentivo Coordinación Proyección social Sector Defensa.
- Oficio de ofrecimiento del beneficio a las fuerzas armadas
- Oficio de cada fuerza con candidatos
- Oficio relación DICER o entidad mediadora

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



PROCEDIMIENTO DE PROGRAMAS DE APOYO PARA EL SECTOR DEFENSA

7. NORMAS Y POLÍTICAS

- Ley 30 de 1992 por el cual se organiza el servicio público de la Educación Superior.
- Ley 65 de 1993, Por la cual se expide el Código penitenciario y Carcelario.
- Ley 65 de 1993, Artículo 97. Redención de pena por estudio a los detenidos y condenados se les abonara un día de reclusión por dos de estudio
- Ley 805 de 2003, Por la cual se transforma la naturaleza jurídica de la Universidad Militar Nueva Granada.
- Compilaciones de Disposiciones Aplicables al Ministerio de Defensa. Avance Jurídico Casa Editorial LTDA. Abril 2010.
- Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional. Requisitos (NTC OHSAS 18001)
- Sistemas de Gestión de la calidad. Fundamentos y Vocabulario (NTC -ISO - 9000).
- Acuerdo 02 de Septiembre del 2008, por el cual se crea y autoriza el ofrecimiento y desarrollo del programa de tecnología en Horticultura.
- Acuerdo 02 de Marzo del 2010, por el cual se crea el programa de tecnología en Contabilidad y Tributaria.
- Acuerdo 05 de Mayo del 2010, por el cual se crea el programa de tecnología en Atención Prehospitalaria.
- Acuerdo 02 de 2015, Reglamento General Estudiantil de Pregrado
- Acuerdo 14 de 26 de 2015 por el cual se institucionaliza el programa de apoyo al Basan “José María Hernández”
- Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos (NTC - ISO -9001).
- Sistema de Gestión de la Calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios (NTCGP -1000).
- Resolución 0611 de Febrero del 2014, por la cual se establecen los requisitos para la inscripción, selección y admisión del personal de las FF.MM y Policía Nacional, beneficiado con Becas en los programas tecnológicos de Horticultura, Contabilidad y Tributaria y Atención Prehospitalaria.
- Protocolo de Actuación Institucional de la Procuraduría General de la Nación.
- Derechos de las Personas privadas de la libertad. Pág. 14 Riesgo 2 3er párrafo. Primera Edición: Bogotá, Octubre 2006.
- Compilaciones de Disposiciones Aplicables al Ministerio de Defensa. Avance Jurídico Casa Editorial LTDA. Abril 2010.
- Acuerdo 06 de 2012, Reglamento Estudiantil de Posgrados
- Acuerdo 06 de 25 de Junio 2015 por el cual se regula el programa social “Saber para Servir”

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



PROCEDIMIENTO DE PROGRAMAS DE APOYO PARA EL SECTOR DEFENSA

- Resolución N° 0226 del 08 de febrero de 2012. Por la cual se exonera del pago por todos los conceptos al personal beneficiado con el programa saber para servir.
- Resolución No. 2674 del 7 de octubre de 2013. Por la cual se establecen los requisitos para la inscripción, selección y admisión del personal beneficiado con el programa saber para servir en programas de pregrado, posgrados, diplomados y curso de extensión a distancia.



Proceso Coordinación de Egresados

Anexo 3

Proceso Coordinación de Egresados (SE-CE-CP-1).

Razones del Cambio	Cambio a la Revisión #	Fecha de Emisión
Caracterización de Proceso inicial	0	2006/03/27
<ul style="list-style-type: none"> • Unificación de los formatos de caracterización (DGC-R-001) y el flujograma (DGC-R-002), dejando una sola firma. • Eliminación del objeto, dejando únicamente el objetivo del proceso. • Eliminación de las fechas de elaboración, revisión y aprobación de la portada y de las caracterizaciones. • Eliminación de la columna de tipo de registro en la sección de indicadores de las caracterizaciones. • Se revisó y se mejoró la redacción de las actividades del proceso • Se cambió la actividad de medición en el proceso por “Tabular la información estadística, diligenciar el formato de indicadores de gestión y efectuar análisis correspondiente” • Se revisaron y se ajustaron los niveles de evaluación de los indicadores de gestión 	1	2006/06/30
<ul style="list-style-type: none"> • Se modificó la casilla de responsable de algunas actividades. • Se incluyeron nuevos riegos. • Se ajustó la frecuencia de los indicadores a mensual. • Se relacionó la reglamentación interna en forma general sin especificar número y fecha. 	2	2007/02/28
<ul style="list-style-type: none"> • Se incluyó la interacción con el Modelo Estándar de control Interno “MECI” • Se revisó y ajustó la interacción del proceso con los requisitos de las normas ISO 9001:2000 y NTC GP 1000:2004 • Se modificó el nombre responsable de revisar la caracterización. • Se ajustó el icono de fin en el flujograma. 	3	2008/04/30



Proceso Coordinación de Egresados

<ul style="list-style-type: none"> • Se revisó la adecuación de la caracterización del proceso frente a la norma NTC ISO 9001:2008 y se ajustó en el campo de requisitos de legislación esta nueva versión de la norma y los demás requisitos. • Se ajustaron las columnas de las hojas de vida de los indicadores de gestión, incluyendo el campo de fuente de información y cambiando el nombre de las columnas frecuencia de resultados y responsable de análisis. De igual manera se eliminó la columna de "Comunicación de resultados a". • Se modificaron los objetivos No. 2 y 3 del proceso. • Se realizó una revisión sobre la pertinencia y formulación de todos los indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad del proceso. • Se cambió el indicador de eficiencia de asociaciones activas por egresados actualizados durante el mes. • Se incluyó dentro del campo de requisitos de la Universidad, la Resolución 1312 de 2007 sobre políticas y estrategias para el seguimiento de egresados. 	<p>4</p>	<p>2009/07/01</p>
---	-----------------	--------------------------



Proceso Coordinación de Egresados

<ul style="list-style-type: none"> • Se revisó la adecuación de la caracterización del proceso frente a la norma NTC GP 1000:2009 y se ajustó en el campo de requisitos de legislación esta nueva versión de la norma y el Decreto 4485 de 2009. • Se cambia el código de M.5.1 a SE-CE-CP-1. • Se revisó la pertinencia de los objetivos del proceso, y se eliminó el tercer objetivo. • Se cambió la primera actividad del proceso. • Se cambió en las columnas de “proveedor” y “usuario” el nombre de este proceso, dado que se mencionaba el nombre del macroproceso. • Se ajustó la salida de la actividad de “ofrecer servicios a la egresados”. • Se incluye la actividad de “Elaborar Estudios de Impacto y remitirlos a las unidades académicas para elaborar planes de mejoramiento por parte de ellos. H” • Se complementaron las actividades del verificar y actuar del proceso. • Se realizó una revisión sobre la pertinencia y formulación de todos los indicadores para que midan el cumplimiento de los objetivos de los procesos, generen retos alcanzables y promuevan la mejora. • Se eliminaron los indicadores de “egresados localizados” y “nivel de servicio al cliente.” • Se ajusta la meta y niveles de evaluación del indicador “Egresados actualizados”. • Se incluye el indicador de “Invitaciones a encuentros y seminarios”. • Se analizó la posibilidad de incluir otros métodos de seguimiento y medición, y se incluyen: “nivel de servicio al cliente” y “egresados empleados”. • Se revisó y ajustó la interacción del proceso con la norma de calidad y con el MECI. 	<p>5</p>	<p>2010/07/01</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Se actualizan los riesgos y los puntos de control. • Se incluyó el tercer objetivo sobre verificar el impacto de los egresados en la sociedad. • Se elimina el método de seguimiento de encuestas de satisfacción. • Se incluye el indicador de percepción del egresado sobre la gestión del centro de egresados. • Se incluye el indicador de estudios de impacto. 	<p>6</p>	<p>2011/08/31</p>



Proceso Coordinación de Egresados

<ul style="list-style-type: none"> • Se elimina indicador invitación a encuentros y seminarios. • Se pasa el indicador de actualización de egresados a otros métodos de seguimiento y medición. • Se actualiza el responsable de elaborar el proceso. 		
<ul style="list-style-type: none"> • Se modifican los nombres de los niveles de evaluación por zona de cumplimiento, zona de alerta y zona de peligro. 	7	2012/08/15
<ul style="list-style-type: none"> • Se cambian todas las actividades del proceso por lo tanto se modifica en su totalidad la caracterización por pertinencia y mejora del proceso, además de las observaciones de auditoria. • Dada una revisión sobre la pertinencia y formulación de los indicadores sobre la medición y el cumplimiento del objetivo Se eliminan los 2 indicadores de gestión “Estudios de Impacto en el medio y Percepción del egresado sobre la gestión del Centro de Egresados” y se remplazan por “actividades realizadas y planes de mejoramiento”; esto con el fin de hacer mediciones mas precisas que permitan la mejora continua del proceso. • Dando cumplimiento a la Misión institucional y a los propósitos institucionales se modifican los objetivos del proceso. • Se elimina los métodos de medición “Egresados empleados y egresados actualizados” por gestión centro de egresados. • Se actualizan los riesgos y controles 	8	2013/07/31
<ul style="list-style-type: none"> • Se elimina el indicador “Egresados Actualizados” y se incluye la medición de “Impacto de egresados en el mercado laboral”. 	9	2014/07/31
<ul style="list-style-type: none"> • Se actualizaron los elementos de MECI según versión 2014, se eliminan los parámetros cuantitativos de los otros métodos de seguimiento y medición. 	10	2015/06/30



Proceso Coordinación de Egresados

Macroproceso: Proyección Social	Codificación: SE-CE-CP-1	Pág. 107 de 8
Proceso: Coordinación de Egresados	Fecha Emisión: 2015/06/30	Revisión: 10

Objetivos del proceso: Verificar el cumplimiento de las políticas y estrategias de seguimiento a los egresados (Resolución 0931/2012) por parte de las unidades académico - administrativas, con el fin de mantener y fortalecer los vínculos (universidad-egresados), para así evaluar el impacto en el medio en la sociedad contribuyendo en el crecimiento de la institución en el sector educativo.

Entradas			Descripción de Actividades	Responsable	Riesgo	Puntos de Control	Salidas		
Proveedor	Entrada	Registro					Salida	Usuario	Registro
Registro y Control - Coordinación de Egresados	Encuesta	Encuesta Virtual Diligenciada		Ingeniero de soporte Centro de Egresados	Información deficiente	Verificación de la información registrada con la existente en el sistema UNIVEX.	Encuesta diligenciada	Coordinación de egresados - Docencia	Bases de datos
Coordinación Centro de Egresados	Encuesta virtual diligenciada	Encuestas de estudio de impacto		Ingeniero de soporte Centro de Egresados		Revisión, verificación y análisis de la información	Estudios de impacto	Coordinación de egresados - Docencia	Informe estudios de Impacto
Coordinación Centro de Egresados - Docencia	Informe estudios de Impacto	Estudios de impacto		Coordinador Centro de Egresados - Docencia			Planes de Mejoramiento	Coordinación de egresados - Docencia	Planes de mejoramiento



Proceso Coordinación de Egresados

Codificación: SE-CE-CP-1	Pág. 2 de 8
Fecha Emisión: 2015/06/30	Revisión: 10

Entradas			Descripción de Actividades	Responsable	Riesgo	Puntos de Control	Salidas		
Proveedor	Entrada	Registro					Salida	Usuario	Registro
Coordinación centro de Egresados - Docencia	Informe estudios de Impacto – Planes de mejoramiento	planes de mejoramiento	<p style="text-align: center;">A</p> <p>Realizar la socialización de los estudios de impacto y planes de mejoramiento ante las directivas</p>	Coordinación centro de egresados				Coordinación de Egresados-Docencia	Acta de reunión
Coordinación de Egresados-Docencia	Información unidades académicas	Formato planes de mejoramiento	<p>Apoyar a las unidades académico - administrativas en el desarrollo de actividades y proyectos donde se evidencie el cumplimiento de los planes de mejoramiento, de las políticas y estrategias para los egresados</p>	Coordinador Centro de Egresados					
Coordinación de Egresados-Docencia	Información unidades académicas	Cronograma	<p>Definir la programación anual de seminarios de actualización profesional por parte del centro de egresados y unidades académicas</p>	Coordinador Centro de Egresados			Cronograma anual de actividades con egresados	Coordinación de Egresados-Docencia	Cronograma anual-Acta reunión
Coordinación de Egresados-Docencia	Cronograma de actividades	Cronograma	<p>Socializar cronograma de actividades para egresados a las diferentes dependencias</p> <p style="text-align: center;">B</p>	Coordinador Centro de Egresados				Coordinación de Egresados - Docencia	Acta de reunión



Proceso Coordinación de Egresados

Codificación: SE-CE-CP-1	Pág. 3 de 8
Fecha Emisión: 2015/06/30	Revisión: 10

Entradas			Descripción de Actividades	Responsable	Riesgo	Puntos de Control	Salidas		
Proveedor	Entrada	Registro					Salida	Usuario	Registr o
Coordinación de Egresados-Docencia	Información unidades académicas	Base de datos		Coordinador Centro de Egresados - Docencia			Actividades desarrolladas	Coordinación de Egresados	Listado de asistencia - Actas de capacitación -Actas de reunión
Coordinación de Egresados	Bases de datos	Portal de Empleo - Correos Electrónicos - Boletín Virtual		Coordinación de Egresados	No participación de los egresados	Publicación de eventos Boletín virtual de egresados Socialización de actividades en consejos de Facultad, inducción de docentes y encuentros de egresados	Publicaciones sobre actividades con egresados - boletín virtual - informes de gestión	Coordinación de egresados y docencia	Listado de asistencia -envío de correos electrónicos -registro fotográfico -programa de televisión canal institucional I
Coordinación de Egresados	Formato de encuesta	Encuesta		Coordinación de Egresados			Otros métodos de seguimiento- indicadores	Medición, análisis y mejora - coordinación de egresados	Estadísticas- otros métodos de seguimiento



Proceso Coordinación de Egresados

Codificación: SE-CE-CP-1	Pág. 4 de 8
Fecha Emisión: 2015/06/30	Revisión: 10

Entradas			Descripción de Actividades	Responsable	Riesgo	Puntos de Control	Salidas		
Proveedor	Entrada	Registro					Salida	Usuario	Registro
Medición análisis y mejoramiento	Resultado de indicadores de gestión del proceso		<p style="text-align: center;">C</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Aplicar técnicas e instrumentos de autoevaluación (indicadores de gestión,</p>	Jefe Coordinación de Egresados			Análisis de los indicadores del proceso, auditorías internas, entre otros	Medición análisis y mejoramiento Planificación y Revisión del SGC	Seguimiento indicadores de gestión, entre otros en KAWAK

↓

Diseñar, ejecutar y evaluar acciones de mejora, preventivas o correctivas, con la implementación de planes de mejoramiento. A

↓

FIN

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



Proceso Coordinación de Egresados

Medición análisis y mejoramiento	Identificación de la situación indeseable o que puede ser mejorada			Jefe Coordinación de Egresados			Acciones correctivas, preventivas y de mejora	Medición análisis y mejoramiento Planificación y Revisión del SGC	Acciones en KAWAK
----------------------------------	--	--	--	--------------------------------	--	--	---	--	-------------------

Codificación: SE-CE-CP-1	Pág. 5 de 8
Fecha Emisión: 2015/06/30	Revisión: 10

INDICADORES DE GESTION DEL PROCESO

No.	Nombre del Indicador	Fórmula Matemática	Unidad de medida	Fuente de los datos	Tipo del Indicador (E, E, E)	Meta	Niveles de Evaluación (Rangos)	Frecuencia de resultados	Responsable del análisis	Objetivo del proceso al que aplica
1	Actividades Realizadas	(No de actividades para egresados realizadas / No de actividades para egresados programadas)*100	%	Cronograma actual de egresados	Eficacia	85%	Zona de cumplimiento: >=85 % Zona de alerta 84-49% zona de peligro <49%	Anual	Coordinador Centro de Egresados	1
2	Estudios de impacto en el medio Porcentaje del presupuesto ejecutado en la gestión del centro de Egresados.	(total del presupuesto ejecutado en el año/total de presupuesto asignado)*100	%	Univex IV	Eficiencia	85%	Zona de cumplimiento: 85% - 100% Zona de alerta: 50% - 84% Zona de peligro <49%	Anual	Coordinador Centro de Egresados	1



Proceso Coordinación de Egresados

3	Impacto de los egresados en el mercado laboral	No Egresados de pregrado vinculados laboralmente en su área de formación en el año anterior / No total de egresados de pregrado vinculados laboralmente en el año anterior	%	Encuestas de seguimiento a egresados	Efectividad	70% 85%	Zona de cumplimiento: >=85%	Anual	Coordinador Centro de Egresados	1
							Zona de alerta: 84-49%			
							Zona de peligro: <49%			

Codificación: SE-CE-CP-1	Pág. 6 de 8
Fecha Emisión: 2015/06/30	Revisión: 10

No.	Nombre	Fuente de los datos	Frecuencia de resultados	Responsable del análisis	Objetivo del proceso al que aplica
1	Gestión Centro de Egresados	Encuestas de satisfacción	Trimestral	Director Centro de Egresados	1



Proceso Coordinación de Egresados

Codificación: SE-CE-CP-1	Pág. 7 de 8
Fecha Emisión: 2015/06/30	Revisión: 10

DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
Cartilla Guía Administración del riesgo- DAFP Encuesta de Satisfacción de Egresados	
RECURSOS	
Talento Humano Recurso Bibliográfico Recurso Tecnológico Recurso Financiero Infraestructura	
REQUISITOS	
Legislación	Universidad
Artículo 69 de la Constitución Política de Colombia Ley 30 de Diciembre de 1992 (Art. 28-65) Ley 805 del 11 de Abril del 2003 Ley 872 de 2003 Decreto 4110 del 9 de Diciembre de 2004 Decreto 4485 de 2009 NTC GP 1000 NTC ISO 9001 Ley 87 de 1993 Decreto 943 de 2014 Manual MECI	Estatuto General de la Universidad Militar Nueva Granada Resolución por la cual se establecen las políticas y estrategias para el seguimiento de los egresados



Proceso Coordinación de Egresados

Codificación: SE-CE-CP-1	Pág. 8 de 8
Fecha Emisión: 2015/06/30	Revisión: 10

INTERACCIÓN CON LA NORMA DE CALIDAD	INTERACCIÓN CON EL MECI
5.2 Enfoque al cliente 7.2 Procesos relacionados con el cliente 7.5 Producción y prestación del servicio 8.2 Seguimiento y Medición 8.3 Control de producto y/o servicio no conforme 8.4 Análisis de datos 8.5 Mejora	1.2.4. Indicadores de Gestión 1.2.5. Políticas de operación 1.3.2. Identificación de riesgos 1.3.3. Análisis y valoración del riesgo 2.1.1. Autoevaluación del Control y Gestión 2.3.1. Plan de mejoramiento. Información y comunicación externa Información y comunicación interna.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Alexander Mayorga Martínez Coordinador Centro de Egresados	B.G. Jorge Alberto Guerrero Durán Jefe de la División de Extensión y Proyección Social	BG (r) Hugo Rodríguez Durán Rector UMNG