



**UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA**
1 8 0 3

GUÍA PARA LA APERTURA, ACTUALIZACIÓN Y CIERRE DE LOS SERVICIOS DE EXTENSIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EXACTAS Y NATURALES

**CÓDIGO: EN-GU-10
VERSIÓN: 01 | 09-DIC-2022**

GUÍA PARA LA APERTURA, ACTUALIZACIÓN Y CIERRE DE LOS SERVICIOS DE EXTENSIÓN

1. Definición

El presente documento brinda las orientaciones para la apertura, actualización, el seguimiento y/o el cierre para los servicios de extensión en la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales de la Universidad de Antioquia con el objetivo de mantener un portafolio de servicios actualizado y orientado a las necesidades de los usuarios.

Aplica para todos los servicios de extensión que se incluirán en el portafolio de servicios de la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales de la Universidad de Antioquia.

2. Políticas

- Se debe realizar un estudio de mercado, previa a la oferta del servicio a la comunidad con el fin de conocer el entorno competitivo y la posible demanda.
- Los funcionarios de los laboratorios y del centro de extensión que vayan a prestar servicios al público, deben identificar el entorno en el cual se encuentra su comunidad, cliente o usuario objetivo y las condiciones necesarias, tanto económicas, legales y técnicas para llevar el resultado del servicio a su cliente final, Se recomiendan realizar estudio previos, según técnicas documentadas para el análisis de los mercados (fuerzas competitivas de Porter, análisis pastel, matriz DOFA), y establecer la planeación estratégica entre los procesos de extensión.

3. Contenido

3.1 Inscripción como servicio de extensión

Cada programa académico, dependencia o profesional de la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales que planea prestar servicios al público, debe registrar sus datos ante la Coordinación de Extensión para ser incluidos en la base de datos de servicios de la Facultad y posteriormente de la Universidad, para este fin, deben generar la inscripción o actualización de servicios de extensión de la Universidad de Antioquia, diligenciando el formato Propuesta de diseño académico de educación permanente (VE-FO-020). Se designa a la coordinación de extensión de la FCEN para velar por la constante actualización de la base de datos mencionada.

Se si trata de actividades de educación continua se debe de realizar el trámite siguiendo el paso a paso dado en la planilla de tramite Inscripción a actividades de educación continua (VE-TR-03)

Antes de iniciar la prestación del servicio se debe realizar los análisis que se indican en los siguientes numerales:

3.2 Verificación de los Servicios con respecto a las políticas institucionales

El Centro de Extensión FCEN realiza un análisis inicial sobre la forma en la cual la prestación de los servicios de extensión está acorde al estatuto de extensión y si se articula con los ejes misionales establecidos en los planes de desarrollo institucional y/o el plan de acción de la facultad, pues en caso de no ser evidente relación, en el futuro se pueden encontrar limitantes para justificar recursos para el proyecto.

3.3 Definición de la comunidad, usuario o cliente específico al cual se le va a prestar el servicio

Es importante tener claro a quien se va a beneficiar o impactar con la prestación del servicio, para prevenir riesgos para la planeación posterior.

En este tema, el centro de extensión debe definir:

- Tipo de persona: natural o jurídica
- Tipo de empresa: públicas o privadas (para el caso de persona jurídica)
- El tipo de población: Rural o urbana
- Si existe alguna asociación que represente al usuario y tenga previamente definidos los términos de negociación para prestar los servicios
- Tipo de profesiones y grado de escolaridad de los usuarios
- Razón para prestar el servicio y las posibles consecuencias por no prestarlo.

Todos estos aspectos servirán al centro de extensión de la facultad para identificar la facilidad o dificultad de los procesos de comunicación con los posibles beneficiarios del servicio, la cantidad de demanda posible del servicio y las actividades que deben llevarse a cabo para ofrecerlo y llegar al usuario o comunidad objetivo.

3.4 Definición de la capacidades del servicio

El centro de extensión evalúa si la documentación, los recursos y la información disponible son suficientes para iniciar la prestación el servicio.

Para el caso de pruebas de laboratorio, las metodologías de análisis deben ser validadas o verificadas para demostrar que sus resultados son reproducibles y trazables tanto a nivel nacional o internacional, con el fin de garantizar la calidad del resultado emitido.

Se debe revisar si el servicio a prestar se encuentra regulado por alguna normatividad en el país, si es suficiente la capacidad para prestar el servicio cumpliendo los requisitos de la legislación aplicable y de normas técnicas, con el fin de dar respuesta oportuna y confiable previniendo sanciones de entidades de vigilancia por incumplimientos legales.

3.5 Análisis del entorno competitivo

En este punto los funcionarios del servicio, en conjunto con la coordinación de extensión, deben evaluar si ya existe ante el público objetivo, otras áreas de la Universidad u otras organizaciones que presten el mismo o similar servicio, que puedan convertirse en competencia para el centro de extensión de la facultad.

Adicionalmente, evaluar la capacidad del centro de extensión para la prestación del servicio, en condiciones competitivas, frente a los demás oferentes, revisando temas como su experiencia, tarifas entre otros. En lo posible, complementarlo con temas como oportunidad en la entrega de informes de resultados, certificaciones o acreditaciones de calidad, etc.

3.6 Análisis de los costos de la prestación del servicio

El centro de extensión de la facultad deberá realizar un análisis de los costos de los servicios a ofertar, en el cual se incluyan los siguientes aspectos que correspondan a la línea de servicio:

- El talento humano, con competencia técnica y/o el exigido por ley.
- las Instalaciones necesarias y suficientes para ofertar el servicio
- Equipos y su sostenimiento (mantenimientos previstos, accesorios consumibles).
- Insumos requeridos (material didáctico, ayudas audiovisuales, reactivos, materiales de referencia, consumibles, recursos informáticos).
- Para los servicios de laboratorio: Validaciones y/o verificaciones de las pruebas, ensayos de aptitud, permisos, licencias, certificaciones y/o acreditaciones a que haya lugar.
- Gastos adicionales de funcionamiento requeridos (alquileres, transportes, telecomunicaciones, servicios públicos, firma electrónica, etc.)

Con estos costos se puede realizar el cruce con las tarifas posibles y la demanda esperada, para poder identificar si financieramente es viable la prestación del servicio.

Si los costos son obtenidos por proyectos aprobados por entidades externas, también permitirá prever la sostenibilidad en el largo plazo, una vez se hayan consumido los rubros del proyecto.

3.7 Revisión de factibilidad del servicio

En conjunto, los funcionarios encargados del servicio con la coordinación de extensión de la facultad evaluarán los criterios antes mencionados e identificarán la posibilidad de la prestación de dicho servicio por parte de la Facultad y la manera más conveniente para su implementación; así como la posibilidad de incluirlo en el aplicativo portafolio para educación continua (<http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/extension>) y para asesoría y consultoría y laboratorios (<http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/extension/portafolio-servicios>).

En este punto se realiza un balance entre la prestación del servicio y su articulación con la docencia y la investigación. Por otro lado, se evalúan los beneficios intangibles y el impacto social que se puede generar.

Una vez diligenciado el formulario Propuesta de diseño académico de educación permanente (VE-FO-020), los responsables del nuevo servicio, en colaboración por la coordinación de extensión de la facultad, identificarán los planes de mejora que sean requeridos.

3.8 Actualización de infraestructura o servicios

En caso de actualizaciones de infraestructura y servicios del centro de extensión, evaluar si las condiciones de factibilidad establecidas en un principio han cambiado y cómo afecta la sostenibilidad.

3.9 Finalización o cierre de Servicios

En caso de finalización o cierre de un servicio definitivo o temporal, sea por motivo voluntario institucional, o a causa de la determinación de un ente externo, se debe informar a la coordinación de extensión de la Facultad de Ciencias Exacta y Naturales mediante el formato Propuesta de diseño académico de educación permanente (VE-FO-020). Con esta información se realiza la verificación correspondiente y servirá de apoyo para el proceso subsiguiente.

Previo al cierre, se debe considerar, según la normatividad aplicable, si se trata de un laboratorio, el tiempo de almacenamiento de las muestras, y para todos los servicios, el tiempo de resguardo de los documentos que evidencian la atención a las comunidades, usuarios o clientes.

Cuando por alguna razón se cancela un servicio de extensión, este debe ser registrado en el formato Solicitud de servicios de extensión (EN-FO-022).

4. Documentos de referencia

- El Acuerdo Superior 124 de 1997, por el cual se expide el Estatuto Básico de Extensión de la Universidad de Antioquia, define que la Vicerrectora de Extensión será la instancia administrativa por medio de la cual la Universidad propone políticas, orienta, coordina, motiva, promociona y apoya la Extensión

5. Nota de cambio

- No aplica para la primera versión del documento.

<p>Elaboró: Xiomara Rodríguez Linares Asistencial Temporal Facultad de Ciencias Exactas y Naturales</p>	<p>Revisó: Verónica Jaramillo Gallego Analista de Procesos División de Arquitectura de Procesos</p> <p>Cecilia Ramírez Ramírez Apoyo a la Gestión por Procesos Facultad de Ciencias Exactas y Naturales</p>	<p>Aprobó: Adriana Patricia Echavarría Isaza Decana Facultad de Ciencias Exactas y naturales Acta del Consejo de Facultad N° 183</p>
<p>Fecha: 07-DIC-2022</p>	<p>Fecha: 09-DIC-2022</p>	<p>Fecha: 09-DIC-2022</p>