

 <p><b>UNIVERSIDAD CENTRAL</b></p>	<p><b>RESOLUCIÓN RECTORAL N.º 122 de 2024</b></p>	<p><b>Única Versión Noviembre 22 de 2024</b></p>
---	---	--

*“Mediante la cual se crea el Comité de Servicio y Calidad Plus, adscrito a la Dirección de Planeación y Desarrollo de la Universidad Central”*

**LA RECTORA DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL,**

en uso de sus facultades estatutarias, y

**CONSIDERANDO:**

Que la Constitución Política de Colombia consagra en su artículo 69 el principio de autonomía universitaria, en virtud del cual las universidades podrán darse sus directivas y regirse por sus propios estatutos.

Que es función del rector suscribir los actos de su competencia, sujetándose a las normas legales y estatutarias vigentes.

Que resulta de vital importancia identificar y adoptar las mejores prácticas en las áreas de servicios dirigidos a estudiantes y demás usuarios, así como mejorar y optimizar los procesos y procedimientos existentes, permitiendo agilizar y simplificar trámites, reducir tiempos de espera y asegurar una atención eficiente a los estudiantes y demás usuarios de manera tal que se garantice su satisfacción y bienestar. En tal sentido, se estima necesario la creación del Comité de Servicio y Calidad Plus.

En mérito de lo anterior,

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1º. Creación.** Créase, en la Dirección de Planeación y Desarrollo, el Comité de Servicio y Calidad Plus que estará conformado por:

- El director de Planeación y Desarrollo, quien lo presidirá
- El vicerrector administrativo y financiero, o su delegado
- El vicerrector de Programas, o su delegado
- El vicerrector académico, o su delegado
- El director de UCentral Virtual
- La directora de Apoyo Financiero Estudiantil
- El director de Tecnología Informática
- El coordinador de Procesos de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera

 <p><b>UNIVERSIDAD CENTRAL</b></p>	<p align="center"><b>RESOLUCIÓN RECTORAL N.º 122 de 2024</b></p>	<p align="center"><b>Única Versión Noviembre 22 de 2024</b></p>
---	--	---

- El coordinador de Registro Académico
- Un delegado de las Facultades y Un delegado de las Escuelas designados por el Vicerrector de Programas
- Un delegado de la Unidad de Estudiantes y Egresados, y,
- El especialista en Servicio y Calidad, quien será el secretario técnico del comité y tendrá solo voz.

**Parágrafo.** El Comité de Servicio y Calidad Plus podrá tener invitados para casos específicos, de acuerdo con los temas que se traten en cada sesión.

**ARTÍCULO 2º. Funciones.** El Comité de Servicio y Calidad Plus tendrá las siguientes funciones:

1. Proponer políticas y estándares para asegurar una prestación de servicios eficiente y de calidad a los estudiantes y demás usuarios, fomentando la mejora continua y el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) que cada área o dependencia de la Universidad ha consolidado para mejorar el modelo de servicio.
2. Promover una cultura de servicio en las áreas académicas y administrativas, sensibilizando sobre la importancia de una atención oportuna y adecuada a los estudiantes y demás usuarios, mediante la difusión de buenas prácticas en la gestión del servicio.
3. Hacer seguimiento a la implementación de mejores prácticas en la gestión de servicios, asegurando que se adopten metodologías basadas en estándares internacionales y se mantenga un enfoque centrado en la satisfacción del usuario.
4. Facilitar la coordinación entre las áreas responsables, garantizando una comunicación efectiva y una respuesta ágil a las necesidades de los estudiantes y usuarios, así como una integración de los servicios académicos y administrativos.
5. Evaluar y priorizar iniciativas de mejora en los procesos y procedimientos relacionados con la atención al estudiante y demás usuarios, proponiendo acciones correctivas o preventivas para optimizar tiempos de respuesta, reducir trámites innecesarios y asegurar una experiencia de servicio ágil y eficiente.
6. Establecer mecanismos de monitoreo y evaluación continua, generando reportes periódicos que permitan medir el impacto de las mejoras implementadas, identificar oportunidades de optimización y ajustar las estrategias según sea necesario.

**ARTÍCULO 3º. Sesiones del Comité.** El Comité de Servicio y Calidad Plus, previa convocatoria de su presidente, se reunirá ordinariamente una vez por semestre, y podrá convocar a reuniones extraordinarias según requerimientos institucionales.

 <p><b>UNIVERSIDAD CENTRAL</b></p>	<p><b>RESOLUCIÓN RECTORAL N.º 122 de 2024</b></p>	<p><b>Única Versión Noviembre 22 de 2024</b></p>
---	---	--

Las deliberaciones de cada sesión constarán en acta suscrita y firmada por el presidente y el secretario del Comité quien será ejercida por el especialista en servicio y calidad de la dirección de Planeación y Desarrollo.

**ARTÍCULO 4º. Vigencia.** La presente Resolución rige a partir de su expedición y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

**COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.**

Dada en Bogotá, D. C., a los veintidós (22) días del mes de noviembre de dos mil veinticuatro (2024).

**PAULA ANDREA LÓPEZ LÓPEZ**  
Rectora

**CAROLINA ORTEGÓN PLAZAS**  
Secretaria General