

Bogotá, D.C. 27 de septiembre de 2023

RESOLUCIÓN No. 178

“Por medio de la cual se organiza el *Contact Center* y se nombra el coordinador como parte de la implementación del CRM (*Customer Relationship Management*) de la Universidad Católica de Colombia”

EL VICEPRESIDENTE DE LA UNIVERSIDAD

En uso de sus atribuciones legales y estatutarias y en especial de las que le confiere el artículo 33 de los Estatutos de la Universidad,

CONSIDERANDO:

1. Que la Constitución Política de Colombia, en su artículo 69, establece que “se garantiza la autonomía universitaria” y que “las universidades podrán darse sus directivas y regirse por sus propios estatutos de acuerdo con la Ley”.
2. Que la Ley 30 de 1992, en sus artículos 28 y 29 establece que el concepto de autonomía universitaria faculta a las universidades, entre otros aspectos, para “darse y modificar sus estatutos, designar sus autoridades académicas y administrativas y para crear y desarrollar sus programas académicos”.
3. Que la Universidad entiende que la transformación digital es un esfuerzo multidisciplinario que requiere una estrecha colaboración entre diferentes áreas de la Institución donde se garantice la alineación estratégica, la gestión de recursos compartidos y la sincronización de esfuerzos para lograr una transformación integral.
4. Que el Plan de Desarrollo 2020+ de la Universidad Católica de Colombia prioriza entre sus estrategias la innovación y personalización del proceso educativo, la implementación efectiva de oferta académica virtual y semipresencial, la generación de nuevas fuentes de ingresos, la implementación de tecnologías orientadas al usuario final que flexibilicen y enriquezcan los procesos de enseñanza y aprendizaje, el mejoramiento y flexibilización de los procesos de gestión y servicio, entre otros.
5. Que la Universidad Católica de Colombia mediante el acuerdo 045 de 2023 creó la Oficina Asesora de Transformación Digital, con el fin de apoyar la planificación, ejecución y seguimiento de proyectos de transformación digital

que impulsen la innovación, eficiencia y el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la institución.

6. Que la Universidad Católica de Colombia adelanta el proyecto del CRM como parte integral de la transformación digital para asegurar la alineación con los objetivos estratégicos de la universidad.
7. Que durante la implementación del proyecto CRM requiere realizar un proceso de coordinación institucional para alcanzar la transformación digital requerida, haciéndose necesario crear un *Contact Center*, que funcione como una estrategia transversal para la Universidad.

En consideración a lo antes expuesto se:

RESUELVE:

ARTÍCULO 1: El *Contact Center* de la Universidad queda bajo la Dirección de la Oficina Asesora de Transformación Digital adscrita a la Dirección Administrativa de la Universidad.

ARTÍCULO 2: Nombrar como Coordinador del *Contact Center* de la Universidad Católica de Colombia a Fernando Monguí Silva a partir de la expedición de la presente resolución.

La presente Resolución rige a partir de su fecha de expedición y deroga cualquier disposición que le sea contraria.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C., a los veintisiete (27) días del mes de septiembre de 2023

FRANCISCO JOSE GÓMEZ ORTIZ
Vicepresidente

SERGIO MARTINEZ LONDOÑO
Secretario General