



Personería Jurídica Resolución N° 6341 de Octubre 17 de 2006 Ministerio de Educación
Nacional
NIT. 900.114.439-4

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA AMERICANA
CORUNIAMERICANA**

RESOLUCION NÚMERO 015 DE MAYO DE 2011

*“ Por medio del cual se estipulan las políticas de atención a clientes en la Corporación
Universitaria Americana.”*

**LA VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LA CORPORACIÓN
UNIVERSITARIA AMERICANA**

En uso de sus facultades,

CONSIDERANDO

Que la Corporación Universitaria Americana es una institución de Educación Superior del Estado Colombiano, de carácter privado, con personería jurídica otorgada por Resolución del Ministerio de Educación Nacional, N° 6341 del 17 de octubre de 2006.

Que la Corporación Universitaria Americana, como Institución de Educación Superior con empleados directos, se encuentra supervisada no solo por el Ministerio de Educación Nacional, sino también por el Ministerio de la Protección Social.

Que para cumplir con los objetivos corporativos e ir alineados a la búsqueda constante de la calidad, la Corporación Universitaria Americana debe ser prioridad la integralidad en la atención a estudiantes.

Que en mérito de lo anterior expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1. GENERALIDADES: La Corporación Universitaria Americana Política establecerá una política de atención a estudiantes, al identificar a este uno de sus principales ejes para el crecimiento y el cumplimiento de metas y objetivos.

ARTÍCULO 2. OJETIVO: La política de Atención a estudiantes tendrá como objetivo la gestión administrativa de todos los procedimientos que afectan a la vida académica del alumno, bajo las reglamentaciones pertinentes, desde que ingresa hasta que culmina con sus estudios de grado.

ARTÍCULO 3. POLÍTICA: Cumpliendo con los requisitos derivados de las necesidades y expectativas de nuestros estudiantes, servicios de calidad que busquen la satisfacción de los mismos, la mejora continua y la excelencia operativa, se establecerá como política integral,

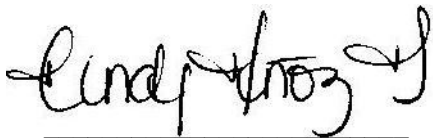
RESOLUCIÓN NÚMERO 015 DE MAYO DE 2011

proporcionar atención integral al estudiante que le facilite su tránsito en la universidad y promueva valores y actitudes para su desempeño académico y profesional. En complemento a la política, se establecerán como referencia los siguientes parámetros:

- Servicio de calidad (accesible, eficaz y eficiente) orientado al estudiante.
- Trato con igualdad para todos los estudiantes.
- Información oportuna y completa.
- Evaluación de resultados.
- Dar asesoría para que las personas conozcan la información y los servicios que existen en la página Web de la institución.
- Prestar atención personalizada para llenar de forma adecuada los formatos y cumplir con los requisitos necesarios cumplir el procedimiento solicitado.
- Dar información general sobre las competencias de las dependencias de la Corporación Universitaria Americana.
- Establecer contacto a través de correos electrónicos o página web para asesorar sobre las dudas que puedan tener los estudiantes al ejercer su derecho de acceso a la información.
- Establecer contacto a través de procedimientos para recibir inquietudes, quejas y reclamos, que puedan tener nuestros estudiantes en aspectos que puedan inferir en la calidad del servicio educativo.
- Establecer horarios de atención con la mayor cobertura necesaria para satisfacer a los estudiantes.

Dado en Barranquilla a los 27 días del mes de Mayo de 2011.

Comuníquese y cúmplase.



CINDY MUÑOZ SANCHEZ
Vicerrectora Administrativa y Financiera