

**ACUERDO No. 010  
(19 de febrero de 2018)**

**Por el cual se aprueba la creación del plan de estudios del programa Técnico Laboral en Servicios del Contact Center en la Fundación Universitaria del Área Andina.**

**EL CONSEJO SUPERIOR DE LA FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA, en ejercicio de sus facultades estatutarias y,**

**CONSIDERANDO**

Que la Ley 30 del 28 de diciembre de 1992, en su artículo 29 literales c y d sobre la autonomía de las instituciones universitarias, establece que éstas podrán crear y desarrollar sus programas académicos, lo mismo que expedir los correspondientes títulos, así como definir y organizar sus labores formativas, académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión.

Que de acuerdo con el literal m del artículo 37 de los Estatutos de la Fundación, corresponde al Consejo Superior aprobar la creación, modificación, suspensión o supresión de programas académicos, de extensión, servicios y asesorías, de conformidad con las normas legales vigentes.

Que, con base en lo antes mencionado y teniendo en cuenta el decreto 4904 de 2009, por medio del cual se reglamenta la organización, oferta y funcionamiento de la prestación del servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano, especialmente en el parágrafo 2 del capítulo III, que permite a las instituciones de Educación Superior, de acuerdo a lo establecido en sus estatutos, ofrecer programas de formación para el trabajo y el desarrollo humano y para ello deben registrar cada programa ante la Secretaría de Educación de la entidad territorial certificada del lugar donde se desarrollará, con el cumplimiento de los requisitos señalados en el aparte 3.8 del mencionado Decreto y la Clasificación Nacional de Ocupaciones.

Que, en sesión del Consejo Superior del 19 de febrero de 2018, se presentó ante el Consejo Superior la propuesta de creación del plan de estudios del programa Técnico Laboral en Servicios del Contact Center ofertado en la Seccional Pereira bajo un convenio con el Politécnico Gran Colombiano y la Organización Internacional para las Migraciones, dirigido a víctimas del conflicto armado.

Que, en mérito de lo expuesto el Consejo Superior,

**ACUERDA:**

**Artículo Primero.** Aprobar la creación del plan de estudios del programa Técnico Laboral en Servicios del Contact Center, para ser desarrollado por la Fundación Universitaria del Área Andina en la Seccional Pereira en la estrategia metodológica presencial, el cual consta de 32 créditos académicos y se desarrollará en 3 ciclos académicos, así:

NOMBRE DE PROGRAMA

TÉCNICO LABORAL EN PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER - PEREIRA

MODALIDAD

PRESENCIAL

NÚMERO DE CRÉDITOS

32

NOMBRE DE ASIGNATURA	TIPO	PERIODO	CRÉDITOS	HORAS TEÓRICAS	HORAS TEÓRICAS DE AUTOESTUDIO	HORAS CON PRÁCTICAS	HORAS TOTALES
TE CONTACT	T	I	2	24	72	40	136
HABILIDADES COMUNICATIVAS	TP	I	2	24	72	12	108
MATEMÁTICAS	TP	I	3	24	72	24	120
INTRODUCCIÓN A BPO	TP	I	2	24	72	36	132
EMERGENCIAMIENTO	T	I	1	12	36	12	60
ESTADÍSTICA	T	II	3	20	60	0	80
INTRODUCCIÓN SERVICIO AL CLIENTE	TP	II	1	28	84	24	136
ÉTICA	T	II	3	12	36	0	48
INTRODUCCIÓN A VENTAS	TP	II	2	24	72	16	112
INTRODUCCIÓN A REDES SOCIALES	TP	III	2	24	72	28	124
MONITOREO TRANSACCIONAL	TP	III	2	24	72	32	128
INGLES A1	TP	III	3	20	60	12	92
BPO DATOS	T	III	2	24	72	28	124
HABEAS DATA	T	III	2	24	72	28	124
ETAPA PRODUCTIVA	P	III	2	0	0	304	304
<b>TOTAL</b>			<b>32</b>		<b>924</b>	<b>596</b>	<b>1828</b>

**Artículo Segundo.** La Fundación Universitaria del Área Andina otorgará el Certificado de Aptitud Ocupacional de Técnico Laboral por Competencias en Servicios del Contact Center.

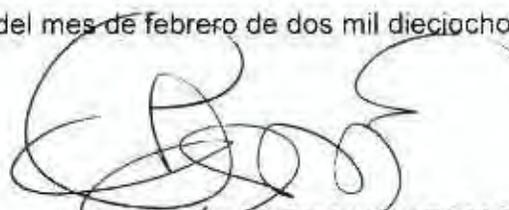
**Artículo Tercero.** El presente Acuerdo rige a partir de su expedición.

### COMUNÍQUESE y CÚMPLASE

Dado en Bogotá, D.C. a los diecinueve (19) días del mes de febrero de dos mil dieciocho (2018).



**DIEGO MOLANO VEGA**  
Presidente



**ELIANA SÁNCHEZ SALDARRIAGA**  
Secretaria General (E)