

**PRIMER CICLO**

Técnica Profesional en Soporte para Centros de Servicio - SNIES: 105693

1 Herramientas para la productividad I 3	2 Técnicas para el Aprendizaje Autónomo I 3	3 Introducción BPO P 3	4 Matemáticas I 3	5 Procesos de Comunicación F 3	6 Fundamentos de Mercadeo P 3
7 Proceso Administrativo F 3	8 Gestión de campañas Outbound P 3	9 TIC para BPO P 3	10 Ética Empresarial F 3	11 Fundamentos de Redacción F 3	12 Comportamiento del Consumidor P 3
13 Estadística F 3	14 Gestión de Campañas Inbound P 3	15 Back Office & Face to Face y otras campañas P 3	16 Gestión de la Información P 2	17 Cultura Ambiental I 3	18 Ventas F 2
19 Introducción a la Gestión Documental P 3	20 BPM P 3	21 PQR y Habeas Data P 3	22 Gestión de Cobranza P 3	23 Derecho Laboral y Comercial BPO P 3	24 Manejo del Cliente en el Servicio F 3

**SEGUNDO CICLO**

Tecnología para Gestión de Centros de Servicio - SNIES: 105694

25 Electiva I E 3	26 Electiva II E 3	27 Constitución e Instrucción Cívica I 3	28 Procesos de Auditoría y Monitoría de Competencias P 3	29 Trazabilidad de Recurso Humano P 3	30 Inglés I P 2
31 Electiva III E 3	32 Electiva IV E 3	33 Liderazgo y Pensamiento Estratégico F 3	34 Mejoramiento Continuo de BPO P 4	35 Inteligencia de Negocios F 3	36 Inglés II P 2

I	Bloque Institucional
F	Bloque de Facultad
P	Bloque por Programa
E	Bloque Electivo
Cr	Créditos
RC	Reconocimiento de Créditos
N°	N° Asignatura
Pr	Prerrequisitos

TOTAL CRÉDITOS: 105  
TOTAL ASIGNATURAS: 36