

Llamado C 12/17 – Gte. Sector Especializado - Control y Mejora de Servicios

MATERIAL GENERAL

- Coaching Efectivo - Marshall Cook - Disponible en CSEI (libro físico).
- Comportamiento Organizacional - Stephen Robbins (15ª edición)
 - Motivación
 - Conflicto y Negociación
 - Cambio organizacional y manejo de estrés.
 - Los equipos de Trabajo.
- Las organizaciones y su administración - Comas y Cuneo.
 - Planificación
 - Organizar
 - La dirección como parte del proceso administrativo
 - El control
- [Procesos de Negocio - Universidad de Cantabria](#)

- Gestión de Proyectos - PMI – PMBOK
- Conceptos de ITIL v3
- Conceptos de COBIT v5
- Buenas Prácticas en Gestión de Contratos (IACCM)
- Conceptos de: KPI, Métricas y Mediciones, SLA
- [TOCAF](#)
- [Ley de acceso a la información pública, Ley 18.381](#)
- [Ley de protección de datos personales, Ley 18.331](#) Reglamentada por: Decreto [Nº 414/009](#) de 31/08/2009.
- [Plan estratégico 2016-2020](#)
- [Reglamento de Procedimiento Administrativo](#) (incluido Procedimiento Electrónico Dec. 276/013 del 03/09/2013).
- [Reglamento de Responsabilidad Administrativa.](#)
- [Guía Metodológica de Planificación Estratégica OPP](#)
- [Boletín Estadístico AGSS 2017](#) (aspectos conceptuales, no cuantitativos) -
- BPS - CSEI: Activos Generales

MATERIAL ESPECIFICO

- Modelos de Servicios de TI orientados a la nube. (IT as a Service).
- Conceptos de DevOps
- Conceptos de Agile
- Conceptos de Mejora Continua.
- ISO 9000
- ISO 20000
- Gestión del Cambio
- Conceptos de Oficina de Proyectos.
- Buenas prácticas de Aseguramiento de la Calidad
- Herramientas de apoyo a los procesos de TI en BPS.
- Ingeniería de Software.
- [Conceptos de Design Thinking](#)

NOTA: los textos son sugeridos