

# Llamado C 13/17 – Gte. Departamento Especializado - Centro de Servicios al Usuario

## 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
- [Texto ordenado de contabilidad y administración financiera \(TOCAF\)](#)
- [Ley de acceso a la información pública, Ley 18.381 y decreto reglamentario 232/010 del 02/08/2010.](#)
- [Ley de protección de datos personales, Ley 18.331.](#) Reglamentada por: [Decreto N° 414/009 de 31/08/2009.](#)
- [Plan estratégico de BPS \(2016-2020\)](#)
- [Reglamento de Procedimiento Administrativo](#) (incluido Procedimiento Electrónico Dec. 276/013 del 03/09/2013).
- [Reglamento de Responsabilidad Administrativa](#)
- [Guía Metodológica de Planificación Estratégica](#)
- [Boletín Estadístico AGSS 2017](#) (aspectos conceptuales, no cuantitativos).
- BPS - CSEI: Activos Generales

## MATERIAL ESPECIFICO

- Herramientas de apoyo a los procesos de TI en BPS.
- Buenas prácticas de Atención al Público/Usuario.
- Conceptos de Manejo de Colas.
- [Normativa sobre call center, decreto 147/012, del 03/05/2012 y la modificación del art. 2º de fecha 01/06/2017.](#)
- Herramientas de Contact Center.
- Gestión de Multicanalidad y Omnicanalidad.
- Procesos de Gestión de Negocio del BPS.
- Sistemas administrados en Producción en BPS.
- Buenas prácticas en comunicaciones escritas.
- Conceptos de Mejora Continua.

**NOTA: los textos son sugeridos**