

## Temario/Material - C09 – Calidad y Procesos (y Testeo)

- Reglamento de Responsabilidad Administrativa.
- TOCAF Art 33 - 65 - 74 - 149
- ITIL v3
- Técnicas para gestión por indicadores
  - Indicadores de gestión para las entidades públicas
  - Indicadores CSEI
  - CMI - levantemos la mirada, Caminemos a la estrategia.ppt
- Servicios, procesos, herramientas y metodologías que dan soporte a los servicios de CSEI
  - Activos generales
- Curso Función Gerencial CESS
- Gestión de Proyectos
  - Curso de Gestión de Proyectos CESS
- Stephen Robbins - Comportamiento Organizacional
  - Entendiendo los equipos de trabajo
  - Conflicto y negociación
  - Cambio organizacional y Manejo de stress
  - Motivación
- Tecnologías de información vigentes y sistemas de uso habitual en el organismo
  - Activos generales
- Plan estratégico BPS
- Ingeniería de Software
  - Sommerville Cap 1, 2 y 9
- Métodos ágiles
  - Curso CPAP
  - Taller Agile BPS (tutor: Gabriel Ledesma)
- Conceptos DEVOPS
- Conceptos, técnicas y herramientas para la gestión del cambio organizacional
  - <https://centrodeconocimiento.agesic.gub.uy/web/gestion-del-cambio/modelos>
  - <https://centrodeconocimiento.agesic.gub.uy/web/gestion-del-cambio/materiales-educativos>
- Conceptos de Gestión LEAN para servicios
- Sistemas de gestión de la calidad
  - ISO 9000
- Metodologías y herramientas de diseño y modelado de Procesos
  - BPMN
- Procesos y marcos de gestión de servicios de TI
  - ITIL v3
  - ISO 20000
  - Definiciones BPS
- Metodologías, técnicas y herramientas de validación y verificación
  - ISTQB Foundation Level Syllabus 2018
- Habilidades de Coaching
  - Curso ONSS