

Analista Manejador/Manejadora de incidentes

TEMAS

- a) ITIL 4
- b) Establecimiento de servicios informáticos en la entidad.
- c) Métodos de prueba y control de la calidad de sistemas informáticos.
- d) Administración de sistemas informáticos.

Referencias bibliográficas.

1. Mc Connell, S. (2004). Code Complete: A Practical Handbook of Software Construction. Microsoft Press, USA.
2. Pressman, R. (2010). Ingeniería del Software: Un Enfoque Práctico. Mc Graw-Hill, INTERAMERICANA EDITORES, CDMX, México.
3. Jean-Luc BAUD: ITIL® 4 Entender el enfoque y adoptar las buenas prácticas. Ediciones EBI