

ÍNDICE DE SOPORTE TECNOLÓGICO

Dominio Uno - Estándares de los Equipos

	Islas emergentes	Islas	Integrados	Ejemplar	Fiscal
Ciclo de Reposición de Equipos	No se ha definido el ciclo de reposición	El ciclo de reposición de los equipos es mayor de 5 años	El ciclo de reposición de los equipos es de 4-5 años	El ciclo de reposición de los equipos es de 3 años	\$\$\$\$
Selección de Marca (Ej. Compaq, Dell, Apple, IBM, etc.)	No se han especificado marcas. La compra solo se hace por precio, y se controla en cada sitio.	Se seleccionó una marca para el distrito, pero cambia de año a año dependiendo del proveedor que proporcione la mejor selección en ese momento.	Se seleccionó una marca para el distrito, pero no se aplica estrictamente, permitiendo la compra de algunos equipos por fuera del estándar establecido.	Se ha especificado una marca para el distrito, y todas las compras se hacen dentro de esa marca a lo largo de un extenso periodo de tiempo.	Neutral
Selección del Modelo	No existen limitaciones para seleccionar modelo	Se ha seleccionado una línea de modelos, pero dentro de esa línea hay muchas opciones.	Se ha seleccionado una línea de modelos, y las opciones se han limitado a 3-5 modelos.	La sección de modelos se ha limitado a una o dos, con pocas variaciones	Neutral
Plataforma (ej., Apple, Windows, Sun)	El distrito soporta dos o más plataformas, y la elección de la plataforma queda a cargo de los individuos en el distrito.	El distrito soporta dos o más plataformas, y la elección se hace por escuelas en general y usualmente son uniformes.	El distrito soporta dos plataformas, y las opciones se limitan a áreas de programa.	Se selecciona una plataforma para el distrito, con pocas excepciones para proyectos especiales.	Neutral
Estándar del Sistema Operativo (SO) (ej., Win 3.x, Win95, Win98, Win2K, Mac 8, Mac 9, Apple II, etc.)	Se usan cuatro o más versiones de SO y todas son "soportadas" por el distrito.	Se usan tres versiones de SO, y los SO de los computadores más antiguos se actualizan o no están soportadas.	Se usan dos versiones de Sistema Operativo (SO). La mayoría de los equipos se han actualizado al SO más reciente.	Solo se usa una versión de Sistema Operativo (SO) en el distrito, y todos los computadores se actualizan a ese SO.	\$\$
Estándar de Software de Aplicaciones	No se han establecido estándares de software.	Se han establecido estándares de software. Las instalaciones diferentes del estándar se permiten y se proporciona algo de soporte.	Se han establecido estándares de software. Las instalaciones diferentes del estándar se permiten pero no se proporciona soporte.	Se han establecido estándares de software. Solo se permite instalar en los computadores las aplicaciones que aparecen en la lista de aplicaciones.	Neutral
Equipo Donado	Se aceptan donaciones de equipos sin importar si cumplen con los estándares para equipos del distrito.	Se aceptan donaciones de equipos con requerimientos mínimos de desempeño y sin importar la marca o la edad.	Se aceptan donaciones de equipos con requerimientos de desempeño mínimos y sugiriendo marca. El equipo debe tener menos de 3 años.	Se aceptan donaciones de equipos pero solo si cumple los requerimientos específicos de marca, modelo, desempeño y sistema operativo. El equipo debe tener menos de 2 años. Se alientan las donaciones en dinero para poder comprar equipo nuevo.	Neutral
Equipo Cedido	Las decisiones sobre equipo regalado son tomadas por quien las cede y el distrito no influye en ellas.	Se consulta al distrito sobre el equipo cedido. El equipo comprado con donaciones en dinero se adquiere de acuerdo con el estándar. Las cesiones de equipo se aceptan sin importar la marca.	Todas las donaciones en dinero cumplen con las especificaciones del distrito. El departamento de tecnología aprueba las cesiones en equipo antes de ser presentadas. Se alienta la estandarización.	Todo equipo cedido, comprado y regalado, debe cumplir las especificaciones del distrito o no se permite en la red del distrito ni en la escuela.	Neutral

ÍNDICE DE SOPORTE TECNOLÓGICO**Dominio Uno - Estándares de los Equipos**

	Islas emergentes	Islas	Integrados	Ejemplar	Fiscal
Estándares de los periféricos (Ej. Impresoras, escáner, cámaras digitales, proyecciones, vídeo, etc.)	No se han establecido estándares para los periféricos.	Los periféricos se han estandarizado por marca pero los modelos dentro de la marca no lo están. Los estándares de los periféricos cambian frecuentemente y se califican para ser usados por consumidores.	Los periféricos se han estandarizado por marca y modelo, pero la lista contiene muchas opciones con muchos suministros consumibles diferentes (cintas, cartuchos, discos, etc.).	Los periféricos se han estandarizado y se han identificado modelos específicos que están calificados principalmente para uso empresarial. Las marcas y los modelos han sido limitados.	Neutral
Practica de remanentes	El equipo se incluye en los remanentes solo cuando ya no se pueda usar y se soporta dependiendo de lo permitido por los recursos.	El equipo remanente es soportado por personal del distrito, pero con una prioridad baja.	El equipo remanente ya no es soportado por personal del distrito pero puede ser usado por las escuelas hasta que se dañe.	El equipo remanente se saca de servicio cuando cumple la edad de reposición aunque todavía funcione.	Neutral
Garantías	No se solicitan garantías adicionales fuera de la garantía estándar (1 año)	Se compran garantías adicionales pero no cubren la vida útil del equipo y no incluyen a los periféricos (3 años, solamente para los computadores)	Se compran garantías adicionales para ampliar la garantía estándar de los computadores y los periféricos, pero no cubren la vida útil del equipo (3 años, todos los equipos)	Se compran garantías para cubrir la vida útil del equipo (5 o más años).	\$\$\$

ÍNDICE DE SOPORTE TECNOLÓGICO**Dominio Dos - Selección de Personal Técnico y Procesos**

	Islas emergentes	Islas	Integrados	Ejemplar	Fiscal
Estructura Organizacional	Las instrucciones provienen desde múltiples puntos dentro de la organización, y la presentación de informes no es funcionalmente lógica. La colaboración a través de funciones es difícil o inexistente.	Las estructuras para presentación de informes son difíciles de identificar y la dirección proviene desde múltiples puntos de la organización. Existe colaboración a través de funciones.	Las funciones de soporte técnico y las funciones de tecnología para instrucción presentan los informes de manera diferente, pero cada unidad se encuentra organizada de manera coherente y existe comunicación entre las unidades.	Todas las funciones tecnológicas presentan informes a través de la misma unidad en la organización, proporcionando una cadena lógica de comandos y de estructuras de comunicación.	Neutral
Proporción entre personal Técnico/computadores	La proporción entre computadores/técnicos es mayor de 250:1	La proporción entre computadores/técnicos está entre 150:1 y 250:1	La proporción entre computadores/técnicos está entre 75:1 y 150:1	La proporción entre computadores/técnicos es menor de 75:1	\$\$\$\$
Gestión del personal de Tecnología sigue una formula (Ej. X computadores + X caídas de la red + X aplicaciones dividido por Y=# de técnicos.)	No se usan ni se tienen en cuenta formulas para la gestión del personal de tecnología.	Las formulas para la gestión del personal de tecnología se tienen en cuenta pero tienen un alcance restringido y no se usan para la gestión de personal.	Se han desarrollado formulas integrales que tienen en cuenta múltiples dimensiones del ambiente pero solo se usan como una pauta y no dirigen la gestión de personal.	Se han desarrollado formulas integrales y éstas orientan la gestión del personal de tecnología como parte normal de las operaciones. Las formulas incluyen múltiples dimensiones del ambiente.	\$\$\$\$
Proceso de escalafón (intensificación) para procesos técnicos	No existe un proceso de escalafón y la vía para resolución no es clara.	Se tiene una vía de resolución clara, pero no se reconoce un proceso de escalafón	Existe un proceso de escalafón con dos pasos de intensificación y un cruce importante entre los niveles.	Se tiene un proceso de escalafón bien definido con tres o más pasos de escalafón, y una vía clara de resolución.	\$
Línea de soporte (Helpdesk)	No se proporciona una línea de soporte (helpdesk)	Al personal se le proporciona línea de soporte pero no tiene el personal completo. La línea de soporte se usa para emergencias, no como primera línea de defensa.	Se tiene una línea de soporte (helpdesk) para el distrito, pero la cultura del distrito no lo ha adoptado sistemáticamente.	El distrito estableció una línea de soporte (helpdesk), y la cultura del distrito la considera como la primera línea de defensa.	\$\$
Uso de base de conocimientos en línea para ayuda técnica	El personal no busca soporte en línea debido a la disponibilidad de recursos y la cultura del distrito.	Parte del personal busca soporte en línea, pero la conducta no es penetrante.	Gran parte del personal busca soporte en línea, pero no como primera línea de defensa.	La mayor parte del personal busca soporte en las bases de datos de conocimiento como primera línea de defensa para la mayoría de los problemas.	\$\$
Protocolos y Estándares para el Soporte de Software	No se proporciona a los usuarios una lista del software soportado.	Se proporciona una lista del software soportado, pero no se diferencian los procesos que usan software con soporte restringido.	Se proporciona una lista del software soportado con procesos diferenciados. Sin embargo, los usuarios y el personal no los siguen de cerca.	Se proporciona una lista del software soportado con procesos claramente diferenciados para cada conjunto de software que se usan de manera consistente.	Neutral
Despliegue de Equipo Nuevo	La escuela y el personal local son responsables por el despliegue del equipo nuevo.	El personal técnico maneja el despliegue del equipo nuevo siendo necesaria una reducción del servicio normal.	El fabricante o un proveedor hace las duplicaciones y asigna un código al equipo, pero su la configuración es responsabilidad del personal técnico.	El proveedor despliega el equipo nuevo e incluye las duplicaciones, marcación de activos, configuración y conexiones con la red. Las funciones normales de soporte técnico no se ven interrumpidas.	\$\$
Procedimientos documentados	Existe poca o ninguna documentación para tareas técnicas, siendo necesario que los usuarios y el personal inventen sus propias soluciones.	Existe algo de documentación para las tareas técnicas pero no se comparte ni se usa ampliamente. La mayor parte de la documentación está limitada a unos pocos miembros del personal técnico.	Existe documentación para muchas tareas técnicas pero está mal redactada y no se actualiza sistemáticamente a medida que evolucionan los procedimientos.	Existe documentación técnica para la mayoría de las tareas técnicas y la mayoría de los grupos de usuarios la utilizan. La producción bien redactada de la documentación es parte normal de las operaciones.	\$\$

ÍNDICE DE SOPORTE TECNOLÓGICO

Dominio Dos - Selección de Personal y Procesos

	Islas emergentes	Islas	Integrados	Ejemplar	Fiscal
Certificación del Personal Técnico	La certificación no es prioridad en la organización y se plantea la preocupación sobre el tiempo que se saca del trabajo para lograr la certificación.	Se alienta al personal técnico para que se certifique pero no se proporciona respaldo para ello.	Parte del personal técnico está certificado en las áreas apropiadas, otros participan en programas patrocinados por el distrito encaminados a la certificación.	La mayor parte del personal técnico está certificado en las áreas apropiadas (ej. C+, Cisco, MCSE, etc.)	\$\$
Descripciones de cargo diferenciadas	Todos los empleados de soporte técnico hacen de todo, y como resultado se generan ineficiencias y redundancias.	Todos los empleados de soporte técnico hacen de todo, pero no se generan redundancias debido al tamaño o los niveles del personal.	Se tiene algo de diferenciación en los cargos, aunque estos no se llenan de acuerdo con competencias basadas en habilidades.	Las descripciones de cargo se encuentran completamente diferenciadas generando especialización y eficiencias, y una vía clara para soporte.	Neutral
Retención (rotación de empleados)	La rotación de los empleados es muy alta y la su grado de satisfacción es muy baja.	La rotación de los empleados es alta debido a otras oportunidades de empleo, y la satisfacción de los empleados es buena.	La rotación de los empleados es moderada (excluyendo pensionados) y la satisfacción de los empleados es alta.	La rotación de los empleados es muy baja, (excluyendo pensionados) y la satisfacción de los empleados es muy alta.	\$
Compensación competitiva	Los cargos técnicos no son competitivos, ofreciendo compensación por debajo del 50% del promedio salarial en las organizaciones del sector económico.	Los cargos técnicos son moderadamente competitivos, ofreciendo compensación entre el 50% y el 75% del promedio salarial que manejan las organizaciones del sector.	Los cargos técnicos son competitivos, ofreciendo compensación entre el 75% y el 90% del promedio salarial que manejan las organizaciones del sector. Ofreciendo prestaciones competitivas.	Los cargos técnicos son competitivos, ofreciendo compensación dentro del 90% del promedio salarial que manejan las organizaciones del sector. Y en algunos casos compitiendo con negocios privados por el talento.	\$\$\$
Soporte Certificado	Empleados certificados prestan toda la asistencia técnica en el edificio.	Empleados certificados prestan la mayor parte de la asistencia técnica en el edificio, con tiempo libre (released time) o pago.	Empleados certificados sirven como punto de contacto y realizan parte del trabajo técnico junto con el personal técnico.	Los empleados certificados se usan como punto de contacto en el edificio, pero no realizan trabajo de soporte técnico.	Neutral
Contrato de Soporte	No se utiliza soporte contratado.	El soporte contratado se usa rara vez, típicamente solo para proyectos especiales.	Todo el soporte técnico se contrata con una organización de servicios externa, y cumple con los criterios del distrito en cuanto a soporte.	Se utiliza soporte contratado para proyectos grandes y problemas técnicos de alto nivel, pero no para problemas operativos del día a día.	\$\$\$
Soporte prestado por los Estudiantes	Los estudiantes proporcionan soporte para la escuela de manera ad-hoc, debido al soporte limitado del distrito.	Los estudiantes se utilizan mucho, en capacidad oficial y suplantando el soporte del distrito.	No se proporciona soporte por parte de estudiantes.	Se diseñó un programa curricular para capacitar a los estudiantes en soporte técnico. Soportan la tecnología del distrito pero de un modo periférico, solo como parte de su programa de instrucción.	Neutral

ÍNDICE DE SOPORTE TECNOLÓGICO**Dominio Tres - Desarrollo Profesional**

	Islas emergentes	Islas	Integrados	Ejemplar	Fiscal
Programas integrales para desarrollo del personal	No se tiene establecido un programa de desarrollo formal. La capacitación que se imparte no es frecuente. La organización depende de la motivación de cada individuo para capacitarse.	Se ha establecido un programa de desarrollo formal, pero es restringido, voluntario y usa una sola dimensión para realizarlo.	Se ha establecido un programa de desarrollo. Su naturaleza no es integral en cuanto a que no tiene un impacto en todo el personal y no ofrece la profundidad requerida para cambiar toda la organización.	Se ha establecido un programa de desarrollo integral que impacta a TODO el personal. La naturaleza del programa es progresiva y tiene un equilibrio entre incentivos, responsabilidad y diversas oportunidades de aprendizaje.	\$\$\$\$\$
Oportunidades de capacitación en Línea	Las oportunidades de capacitación en línea no existen.	Las oportunidades de capacitación en línea existen, pero tienen alcance limitado y están disponibles para una población limitada de empleados.	Las oportunidades de capacitación en línea están disponibles en el sitio y también a distancia, pero su oferta es limitada.	Se proporcionan oportunidades de capacitación en línea para el personal tanto en el sitio como a distancia, y representan una diversidad de conjuntos de habilidades.	\$\$
Capacitación justo a tiempo	No se ha establecido un proceso de capacitación Justo a Tiempo ni un sistema para prestación de capacitación.	Se utiliza capacitación justo a tiempo, pero el proceso y el sistema de prestación de capacitación no ha sido refinado de modo que se pueda utilizar de manera realista dentro de la organización.	Se ha establecido un proceso y sistema de prestación para capacitación justo a tiempo, pero no ha sido adoptado por la organización como un mecanismo para solucionar los problemas.	Se ha establecido un proceso y sistema de prestación para capacitación justo a tiempo a lo largo de la organización y se utiliza de manera consistente.	\$\$
Qué se espera de todo personal	Las expectativas del personal no están definidas claramente y no forman parte de la cultura organizacional.	Las expectativas del personal son articuladas pero su alcance es limitado.	Las expectativas del personal son articuladas y tienen un alcance amplio, pero no han sido adoptadas como parte de la cultura organizacional.	Las expectativas de todo el personal están claramente articuladas y tienen un alcance amplio. Las expectativas de desempeño están incluidas dentro de las funciones del cargo y son parte de la cultura de la organización.	Neutral
Capacitación para el personal técnico	Solo se imparte capacitación al personal técnico para que solucionen los problemas inmediatos del distrito. No se promueve la capacitación avanzada.	El personal técnico recibe capacitación constante sobre los problemas emergentes. El distrito no patrocina, aunque sí promueve la capacitación avanzada.	El personal técnico recibe capacitación consistente relacionada con los problemas emergentes y tienen oportunidades limitadas de capacitación avanzada patrocinadas por el distrito.	El personal técnico recibe amplia capacitación como parte normal de su empleo, incluyendo capacitación encaminada a la certificación.	\$\$
Búsqueda y solución de problemas como parte del programa de desarrollo profesional	La búsqueda y solución de problemas básica no se considera parte del desarrollo profesional.	La búsqueda y solución de problemas está integrada dentro del programa de desarrollo profesional pero tiene una naturaleza demasiado técnica y no está equilibrada con un sistema de soporte técnico.	La búsqueda y solución de problemas está integrada dentro del programa de desarrollo profesional y se utiliza como una de las estrategias principales para el soporte técnico.	La búsqueda y solución de problemas básica está integrada dentro del programa de desarrollo profesional, y se utiliza como una primera línea de defensa junto con el soporte técnico.	\$

ÍNDICE DE SOPORTE TECNOLÓGICO**Dominio Cuatro - Sistemas Inteligentes**

	Islas emergentes	Islas	Integrados	Ejemplar	Fiscal
Sistema para asignar un código a cada problema (trouble ticketing system)	No existe un sistema para asignar un código a cada problema.	Se ha establecido un sistema sencillo para asignar un código a cada problema, pero no es electrónico y/o es sencillo en cuanto a su implementación no permitiendo el seguimiento universal de problemas ni establecer tendencias.	Se ha establecido un sistema para asignar códigos a los problemas y se usa ampliamente para responder a los problemas técnicos. El análisis de problemas, tiempos de respuesta y posibles tendencias no se lleva a cabo.	Se lleva un registro de todos los problemas técnicos y se delegan a los recursos apropiados a través de un sistema electrónico de asignación de códigos a los problemas. Se hace un seguimiento a todos los problemas técnicos y se evalúan a través de éste sistema	\$\$
Protección contra virus	No se usa software para prevenir el contagio del sistema por virus.	Se usa software antivirus pero tiene base en el cliente y por lo tanto con frecuencia se encuentra desactualizado.	Se utiliza software antivirus con base en el servidor, pero los parámetros para su utilización no están muy definidos y las actualizaciones no son consistentes.	El software antivirus con base en el servidor está disponible, se usa y se actualiza automáticamente.	\$\$
Infraestructura de redes locales.	El acceso a la red es limitado y no está disponible en todos los sitios.	El acceso a la red está disponible en todos los sitios, pero no impacta todos los computadores y está limitado por ancho de banda.	El acceso a la red está disponible en todos los sitios pero segmentos de la red están limitados por ancho de banda.	Está disponible un acceso robusto de banda ancha a la red en todos los sitios permitiendo control ilimitado de la red y uso de las herramientas.	\$\$\$\$
Herramientas y software para estandarización del "desktop" (escritorio o iconos en la pantalla inicial) (Perfiles)	No se utilizan herramientas o prácticas de estandarización para el desktop.	Se han implementado las herramientas para estandarización del Desktop, pero la mayor parte se ignora después que el equipo ha sido desplegado.	Se han implementado las herramientas para estandarización del Desktop, pero los cambios que hacen los usuarios no se corrigen automáticamente.	Las herramientas para estandarización del Desktop se usan para proporcionar un Desktop común para todos los usuarios y acceder al software común. Los cambios que el usuario hace al Desktop se anulan automáticamente.	\$
Herramientas para "Network Sniffing" (husmear en la red local)	No se usan herramientas para husmear en la red.	Las herramientas para "Network sniffing" solo se usan para el diagnóstico de problemas.	Las herramientas de "Network sniffing" se utilizan para diagnóstico de problemas y un limitado mantenimiento preventivo.	Las herramientas para "Network sniffing" se utilizan tanto para diagnosticar problemas como para establecer niveles de desempeño para mantenimiento preventivo. La red se monitorea sistemáticamente utilizando estas herramientas.	\$\$
Bases de conocimientos en línea	No se tiene una base de conocimientos en línea.	Se tiene una base de conocimientos en línea, pero tiene alcance limitado, y no se usa con facilidad en la organización.	Se tiene una base de conocimientos en línea que es utilizada por los usuarios. No está diseñada para expandirse fácilmente y los usuarios no la emplean como primera línea de defensa.	Se tiene una base de conocimientos en línea que puede expandirse en sus detalles. Se usa con facilidad y automáticamente crece con base en información de tendencias generada en otros sistemas de rastreo.	\$\$
Comunicación electrónica integrada y sistémica	La comunicación electrónica es limitada y tiene poco uso para proporcionar soporte técnico.	La comunicación electrónica se encuentra disponible para gran parte del personal pero no se encuentra integrada en el trabajo diario de los empleados.	La comunicación electrónica se encuentra disponible para todos en la organización pero no se usa fácilmente para soporte técnico	La comunicación electrónica se encuentra disponible para todos en la organización y se encuentra integrada en el trabajo diario de manera que se puede usar para soporte técnico.	\$
Manejo remoto de los computadores	No hay manejo remoto disponible.	El manejo remoto solo se encuentra disponible para los servidores.	El manejo remoto se encuentra disponible para todos los computadores pero no es de uso generalizado.	El manejo remoto se encuentra disponible para todos los computadores y se usa como una de las estrategias principales para soporte.	\$\$\$

ÍNDICE DE SOPORTE TECNOLÓGICO**Dominio Cuatro - Sistemas Inteligentes**

	Islas emergentes	Islas	Integrados	Ejemplar	Fiscal
Sistemas "Ghost" u otros sistemas de "imaging" (duplicación de software y configuraciones)	No se usan los sistemas de duplicación ni los sistemas Ghost.	Se usa software para duplicación en el sentido más primitivo - solamente proporcionando servicios de recuperación con el software para duplicación proporcionado por el proveedor.	Se usa la duplicación cuando se entrega la máquina pero no se usa para clonar todo el software de la máquina. Solamente se hace duplicación del SO y del software básico. Se utiliza la duplicación como estrategia para búsqueda y solución de problemas.	Se usa el software de duplicación para la entrega de nuevas máquinas, y como estrategia de búsqueda y solución de errores. El software que se instala a través del proceso de duplicación es integral.	\$
Sistemas para Administración de Servidores (SMS) o ManageWise	SMS o ManageWise no se emplea como herramienta del distrito.	SMS o ManageWise se usan para medición pero no para instalación y actualizaciones, y su uso tiene un alcance limitado.	SMS o ManageWise se usan para medición y para algunas actualizaciones de software, pero las instalaciones grandes de software se manejan en el PC individual.	Se usa el SMS o ManageWise para toda distribución de software, actualizaciones técnicas, y para medición del uso del software en los computadores del distrito.	\$\$
Granjas de servidores y Servicios Centralizados	Cada sitio tiene su propio servidor y en algunos casos múltiples servidores. La administración de backups (copia de respaldo) y de servidores se hace localmente.	Cada sitio tiene un servidor solamente con algunos servicios (ej. Correo electrónico, sistema de información para estudiantes (SIS) que se proporcionan centralmente.	Muchos servidores se consolidan en unos pocos sitios y la mayoría de los servicios se suministran centralmente.	Todos los servidores y servicios están centralizados, requiriendo una administración mínima de servidores por fuera del sitio.	\$\$\$
Uso de Proveedores de Servicio de Aplicaciones (Programas) (ASP)	No se utilizan servicios de ASP	Se usan uno o dos servicios ASP, pero no impacta el soporte debido a la naturaleza periférica del producto.	Se usa una serie de servicios ASP pero están limitados a una categoría de software (ej. Productividad, investigación, bibliotecas, contenido, etc.)	Se usan servicios ASP para la mayoría de las aplicaciones principales, incluyendo aplicaciones basadas en productividad, contenido e investigación.	\$\$\$
Computadores para clientes livianos (no muy especializados)	No se usan sistemas para Clientes Livianos	Se usan sistemas para Cliente liviano pero está limitado a un número pequeño de usuarios para aplicaciones específicas.	Se usan los Clientes livianos para la mayoría de los usuarios de sistemas administrativos y parte del software de productividad.	Todo el software administrativo y de productividad para el personal se envía a través de un modelo de Clientes livianos.	\$\$\$
Herramientas de administración específicas al proveedor. (ej. Insight Manager)	Las herramientas del proveedor no están instaladas ni se tienen en cuenta cuando se compra el hardware.	Las herramientas del proveedor están disponibles y se han adquirido, pero casi no se usan.	Las herramientas del proveedor se usan en forma limitada para diagnóstico y prevención.	Las herramientas de proveedor se usan mucho para problemas de diagnóstico, para uniformar procesos y para medidas preventivas.	\$
Aseguramiento de la calidad (QA) y Seguimiento de clientes.	Generalmente se realizan encuestas como parte del trabajo de otros departamentos de la organización de realizar estudios, o no se realizan.	Se realizan encuestas de QA pero no están automatizadas y solo se hacen anualmente	Se realizan encuestas específicas sobre el soporte técnico, sin embargo solo se llevan a cabo periódicamente y la información se usa esporádicamente.	La QA se mide con un sistema aleatorio y automático que hace un seguimiento de la satisfacción del cliente y de los códigos de problemas solucionados (closed tickets). La información se recopila durante todo el año. Las preguntas que se plantean son específicas al soporte técnico y la información se emplea para hacer ajustes.	\$
Sistemas de evaluación del Estudiante/Fiscales/HR	No se han establecido Sistemas de evaluación del Estudiante/Fiscales/HR	Se han establecido parcialmente Sistemas de evaluación del Estudiante/Fiscales/HR, y no son confiables o intuitivos.	Se han establecido Sistemas de evaluación del Estudiante/Fiscales/HR y son confiables, pero no se integran bien con otros sistemas y no son intuitivos.	Se han establecido Sistemas de evaluación del Estudiante/Fiscales/HR Son confiables, intuitivos y se integran bien con otras herramientas de productividad	\$\$\$

CRÉDITOS: <http://www.iste.org> / Technology Support Index, Versión 1.10. / Desarrollado por Dr. Chip Kimball en colaboración con ISTE y la Fundación Gates.