

FITS, FITS OM, e ITIL como mejores prácticas para la administración de servicios de TI en las IES.

Mejores Prácticas.

- ¿Qué son?
- ¿Qué no son?
- Temas comunes.
 - Procesos repetibles.
 - Administración de proyectos.
 - Consistencia.
 - Cuidado del cliente.
 - Comunicación.
- Agrupadas en marcos de referencia.

Mejores Prácticas ITSM.

- ITIL.
- Origen gubernamental, OGC.
- Lenguaje común.
- Evolución internacional.
- De cobertura horizontal.

Las Áreas de TI.

- Problemáticas comunes.
 - Responsabilidad acumulada.
 - Procesos aislados, sin dueños.
 - Presupuestos desconectados de las metas.
 - Reactivo vs. Proactivo.
- Necesidad de evolucionar.
 - TI → SI.
- ITIL como respuesta a la brecha dorada.

La Brecha Dorada.

EL NEGOCIO

IES

Estrategia

Autoridades

Administración

Aplicaciones

Desconexión entre la tecnología y el negocio.

Operación

Áreas de TI

Infraestructura

Infraestructura

ITIL y las IES.

- Mercado vertical de la educación.
 - FITS.
 - FITS OM.
- Becta, British Educational Communications and Technology Agency.
 - Publicaciones.
 - Foros.

Becta.

- Objetivos estratégicos 2005-8:
 - Influnciar la dirección estratégica y el desarrollo de las políticas de educación nacionales para aprovechar al máximo la tecnología.
 - Liderar la entrega y el desarrollo de la e-strategia del gobierno.
 - Incrementar el número de organizaciones educativas que hagan uso efectivo de las TICs para mejorar la producción educativa.
 - Desarrollar una infraestructura digital nacional y recursos estratégicos que lleven a una coherencia nacional, confiabilidad mejorada y costos sustentables en el muy largo plazo.
 - Informar e influenciar las decisiones educativas al desarrollar y diseminar evidencias de alta calidad del progreso e impacto de la tecnología en la educación, innovación tecnológica y prácticas efectivas.

Ubicación de FITS.

- Modelo de relaciones.
 - Instituciones Educativas.
 - TICs en el salón de clase.
 - TICs en la currícula.
 - Administración de TICs en las Instituciones Educativas.
 - Aprendizaje y habilidades.
 - Mejorando el aprendizaje con la tecnología.
 - Aprendizaje con mayores de edad.
 - Aprendizaje en los lugares de trabajo.
 - Gobierno.
 - Iniciativas nacionales.
 - E-strategia.
 - Industria.
 - Establecimiento de estándares.
 - Esquemas de procuramiento.
 - Trabajando con la educación.

Marcos de Referencia Becta.

- FITS.
 - Primario.
 - Dirigido a instituciones con servicios tercerizados.
 - Secundario.
 - Dirigido a instituciones con servicios internos.
- FITS OM.
 - Dirigido a instituciones que han implementado FITS y desean optimizar su operación y mantenimiento de sus servicios.

FITS

- Procesos Reactivos.
 - Escritorio de Servicios.
 - Administración de Incidentes.
- Procesos de Cambio.
 - Administración de Liberaciones.
 - Administración de Cambios.
 - Administración de Configuraciones.
- Procesos Proactivos.
 - Administración de Problemas.
 - Administración de Disponibilidad y Capacidades.
- Procesos Estratégicos.
 - Administración de Niveles en los Servicios.
 - Administración de Continuidad en el Servicio.
 - Administración Financiera.

Recursos Disponibles de FITS.

- Guía de bolsillo de FITS.
- Guías para la implementación de FITS como terceros.
- Estrategias de implementación.
- Documentos de las 10 disciplinas de FITS.
- Herramientas de valoración de FITS.
- Documentos muestra y herramientas de trabajo.

México.

- Áreas de oportunidad:
 - Aprovechar la experiencia generada por Becta en los campos pertinentes.
 - Crear un foro para el ITSM de las IES.
 - Establecer nuestras propias mejores prácticas, para nuestro mercado vertical, basadas en ITIL.

Referencias

- Becta
 - www.becta.org.uk
 - www.becta.org
- Armando Estañol
 - iaef@ulsa.mx