



Sustento del uso justo  
de **Materiales Protegidos**  
derechos de autor para  
fines educativos



**UCI**

Universidad para la  
Cooperación Internacional

## UCI

### Sustento del uso justo de materiales protegidos por derechos de autor para fines educativos

El siguiente material ha sido reproducido, con fines estrictamente didácticos e ilustrativos de los temas en cuestión, se utilizan en el campus virtual de la Universidad para la Cooperación Internacional – UCI - para ser usados exclusivamente para la función docente y el estudio privado de los estudiantes en el curso Gestión de Servicios de Información Basados en ITIL perteneciente al programa académico Maestría en Administración De Tecnologías de la Información.

La UCI desea dejar constancia de su estricto respeto a las legislaciones relacionadas con la propiedad intelectual. Todo material digital disponible para un curso y sus estudiantes tiene fines educativos y de investigación. No media en el uso de estos materiales fines de lucro, se entiende como casos especiales para fines educativos a distancia y en lugares donde no atenta contra la normal explotación de la obra y no afecta los intereses legítimos de ningún actor .

La UCI hace un USO JUSTO del material, sustentado en las excepciones a las leyes de derechos de autor establecidas en las siguientes normativas:

- a- Legislación costarricense: Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos, No.6683 de 14 de octubre de 1982 - artículo 73, la Ley sobre Procedimientos de Observancia de los Derechos de Propiedad Intelectual, No. 8039 – artículo 58, permiten el copiado parcial de obras para la ilustración educativa.
- b- Legislación Mexicana; Ley Federal de Derechos de Autor; artículo 147.
- c- Legislación de Estados Unidos de América: En referencia al uso justo, menciona: "está consagrado en el artículo 106 de la ley de derecho de autor de los Estados Unidos (U.S.Copyright - Act) y establece un uso libre y gratuito de las obras para fines de crítica, comentarios y noticias, reportajes y docencia (lo que incluye la realización de copias para su uso en clase)."
- d- Legislación Canadiense: Ley de derechos de autor C-11– Referidos a Excepciones para Educación a Distancia.
- e- OMPI: En el marco de la legislación internacional, según la Organización Mundial de Propiedad Intelectual lo previsto por los tratados internacionales sobre esta materia. El artículo 10(2) del Convenio de Berna, permite a los países miembros establecer limitaciones o excepciones respecto a la posibilidad de utilizar lícitamente las obras literarias o artísticas a título de ilustración de la enseñanza, por medio de publicaciones, emisiones de radio o grabaciones sonoras o visuales.

Además y por indicación de la UCI, los estudiantes del campus virtual tienen el deber de cumplir con lo que establezca la legislación correspondiente en materia de derechos de autor, en su país de residencia.

Finalmente, reiteramos que en UCI no lucramos con las obras de terceros, somos estrictos con respecto al plagio, y no restringimos de ninguna manera el que nuestros estudiantes, académicos e investigadores accedan comercialmente o adquieran los documentos disponibles en el mercado editorial. sea directamente los documentos, o por medio de bases de datos científicas, pagando ellos mismos los costos asociados a dichos accesos.

## Promisorio Futuro de ITIL®

Una clara visión acerca del futuro y anticiparse a los cambios son claves para la supervivencia de las organizaciones en los mercados actuales. Esta máxima aplica también en áreas de informática: si los administradores de TI no son capaces de anticipar el cambio y actuar en consecuencia, el desempeño del área puede reducirse a través del tiempo.

Ello tendría graves implicaciones para las organizaciones y las áreas de TI, así como también para los empleados y administradores de las mismas.

Por ello, dedicamos espacio a presentar los cambios más relevantes que ya se han venido presentando en el sector, además, le ofrecemos algunas consideraciones acerca de cómo la implementación de ITIL puede ayudar a las organizaciones (o áreas de TI) a anticiparse a los cambios que se avecinan [1].

Predicción 1: En el futuro, las organizaciones migrarán de una administración enfocada en la tecnología hacia una que pone énfasis en los usuarios y en el servicio que les brindan.

¿Puede ayudarme ITIL®?

La respuesta es sí. El proceso Administración de Niveles de Servicio controla el servicio prestado al cliente (enfoque en el cliente). Al crear servicios basados en las necesidades del cliente (atracción por demanda) y no sólo según lo que le resulta técnicamente factible en la actualidad (impulsada por el suministro), la organización de TI puede mejorar la satisfacción del cliente. De hecho, el objetivo de Administración de Niveles de Servicio es establecer acuerdos claros con el cliente sobre los servicios TI, e implementar dichos acuerdos. Es por ello que este proceso precisa información sobre las necesidades del cliente, los recursos proporcionados por la organización TI y los recursos financieros disponibles.

Predicción 2: En el futuro, los usuarios esperarán una actitud mucho más proactiva de las áreas de TI. Una organización TI que se enfoca en sus clientes tiene que demostrar el beneficio que es capaz de generar. De esta forma, es necesario que las áreas de TI sean proactivas y que se anticipen a las necesidades latentes y potenciales de los usuarios.

¿Puede ayudarme ITIL®?

Es posible, ya que ITIL® contiene algunos componentes proactivos (por ejemplo, en los procesos de Administración de Problemas y Administración de la Capacidad). Sin embargo, las áreas de TI tienen que hacer esfuerzos adicionales a fin de asegurar una administración proactiva exitosa.

Predicción 3: La administración proactiva requerirá de personal que sea un &ldquo;facilitador&rdquo; de la TI y un agente de cambio. De igual manera, las predicciones a futuro indican un cambio de enfoque hacia los usuarios y hacia las necesidades del negocio. Esto requerirá personal que no solo sea experto en sistemas, sino también expertos en negocios. Este tipo de gente es capaz de estimar el valor de los servicios de TI y de hablar ello con los usuarios de TI. De igual forma, poseen las habilidades necesarias para convertir el valor agregado en soluciones de TI (a nivel técnico y operativo).

¿Puede ayudarme ITIL®?

No totalmente. Sin embargo, las mejores prácticas de Service Desk, por ejemplo, contienen recomendaciones de habilidades, educación y adiestramiento, perfil del personal, roles y funciones. En otros procesos de ITIL®, la descripción se limita a roles solamente. Debido a la debilidad de ITIL® en este aspecto, sería útil agregar un componente de RH a ITIL®, que incluya aspectos generales y específicos de RH.

[1] The guide to IT Service Management, Jan Van Bon.