



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 pertenecientes a los programas académicos.

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.

EL PROCESO DE CERTIFICACION

ISO-9000 EN EL PUERTO TAMPICO

(Presentado por la Delegación de México)

La Delegación de México, mediante la resolución CECIP/RES.3 (I-99), derivada de la I Reunión del Comité Ejecutivo de la Comisión Interamericana de Puertos (CIP) que se llevó a cabo en diciembre de 1999 en Buenos Aires, Argentina, adquirió el compromiso de elaborar un informe cuyo contenido detallara el proceso mediante el cual se obtiene la certificación internacional de calidad bajo las normas ISO 9000, basado en el caso del puerto de Tampico.

El puerto de Tampico asumió el compromiso de implantar un sistema de calidad en octubre de 1997. El equipo directivo de la Administración Portuaria Integral (API) del puerto de Tampico, se comprometió a garantizar que los servicios del puerto, atraque, muellaje y contratos de cesión parcial de derechos y prestadores de servicios, se cumplieran sistemáticamente. Esto demostraría a sus clientes, usuarios y a una empresa certificadora, que existe la capacidad de cumplir con estándares nacionales e internacionales de calidad basado en la Norma Internacional ISO 9000, específicamente a la 9002, como se puede apreciar en la exposición que se anexa al este informe.

Norma ISO -9000

El programa de aseguramiento de calidad ISO *International Standardization Organization*, tiene por objeto crear la demostración de los procesos productivos y/o servicios que cumplen con los requisitos de calidad preestablecidos por la norma mundial ISO 9000.

La norma ISO 9000, tiene la ventaja de que es aceptada y reconocida a nivel mundial, por ser un método que tiene como objeto generar confianza a los clientes al contar con un sistema de calidad, además de prever que el servicio cuente con elementos capaces de administrar la calidad por medio de la valoración y percepción de los clientes.

En ella están contenidas una serie de normas internacionales para sistemas de calidad, que evalúan la efectividad de la gerencia para proveer productos o servicios de calidad a sus clientes; lo cual facilita el intercambio de productos y servicios en todo el mundo.

La serie de normas ISO 9000

La serie ISO 9000 se compone de tres normas para armonizar la actividad internacional en el aseguramiento de calidad:

9001: Modelo para el aseguramiento de calidad en el diseño, producción, instalación y servicio posventa. Consiste de 20 puntos básicos de la norma y una serie de 138 requisitos para empresas cuyo giro son los bienes y servicios.

9002: Modelo para el aseguramiento de calidad para la producción, instalación y servicio posventa. Esta norma aplica a todos los puertos. Consiste en 19 puntos, que establecen una serie de 121 requisitos para empresas que prestan servicios.

9003: Modelo para el aseguramiento de calidad en la inspección y pruebas del producto.

Pasos a seguir

Antes de implantar el Sistema de Aseguramiento de Calidad ISO9000, es conveniente acordar que se seguirán los pasos que este requiere y que su aplicación es positiva si se le da un seguimiento adecuado, no lo es cuando únicamente se obtiene para adquirir la certificación.

Para ello, es necesario, como primer paso, tomar la decisión de implantar el sistema de calidad, mediante un acuerdo y análisis del requerimiento de aplicar un sistema de calidad que controle las actividades que se realizan en la empresa. Es importante aclarar que el sistema de calidad no podrá resolver los problemas que se han tenido en el pasado, pero que puede prevenir la ocurrencia de otros en un futuro inmediato.

Por otro lado, existe la posibilidad de que ante la exigencia de los clientes se tome la decisión de implantar el sistema sin consultar al personal. Antes de que inicie el proceso es necesario concientizar y preparar al personal de la necesidad del cambio.

Para nosotros, la decisión debe ser tomada por el Director General, de común acuerdo, con los gerentes o subgerentes de área.

Si la respuesta es afirmativa, entonces se procede a la selección de la empresa consultora, la cual normalmente es una empresa de consultoría en calidad. Al seleccionarla, se debe considerar que cumplan con requisitos básicos para ser confiables, tales como:

- Ser una empresa formalmente establecida.
- Contar con asesores calificados en calidad. Este punto es muy importante ya que el consultor que sea asignado debe contar con experiencia en implementar sistemas de calidad.
- Solicitar curriculum de la empresa, en la que se muestre las empresas con las que ha trabajado.
- Que la empresa tenga solvencia financiera, para garantizar que no suspenderá la consultoría por causas económicas.

- Que la empresa cuente con personal calificado adicional que pueda ser asignado como segundo consultor, para impartir cursos o sustituir temporalmente al consultor responsable.
- Que el consultor asignado esté familiarizado con los procesos de certificación de sistemas de calidad, para asegurar que el sistema que se va a implantar podrá ser validado por un organismo certificado.

Se recomienda que la empresa cuente con personal calificado, respaldado por un reconocimiento a nivel nacional o internacional como el caso de *International Register of Certified Auditors* (IRCA) o de *American Society of Quality* (ASQ). Estos Organismos otorgan un registro a los auditores de sistemas de calidad que se encuentran activos y han demostrado experiencia en lo que a cuestiones de calidad se refiere.

Es muy importante que el asesor asignado por lo menos cuente con una capacitación reconocida internacionalmente como es el caso del curso de Auditor Líder registrado ante los organismos arriba mencionados. Esto dará la confianza que el consultor conoce los lineamientos básicos que debe cumplir una empresa para cumplir con los requerimientos de la norma ISO9001 o ISO9002 según aplique.

Cabe mencionar, que será ese asesor el que orientará a los interesados en implantar este sistema, la forma de realizar sus manuales de calidad, manuales de procedimientos y manuales de trabajo para ofrecer correctamente los servicios.

Implantación del sistema de calidad

La implantación del sistema de calidad básicamente consiste en documentar las actividades que se realizan en cada área de trabajo, principalmente aquellas que están directamente relacionadas con el servicio que se ofrece y que afectan al funcionamiento de la empresa.

Se debe desarrollar un Manual de Calidad, el cual es el documento que sirve como enlace con los requerimientos de la norma aplicable (ISO9001 o ISO9002) y los documentos aplicables en cada área (Procedimientos, Instrucciones, Registros, documentos externos).

Toda esta documentación debe ser desarrollada por el propio personal de la empresa, con apoyo del consultor.

Durante el periodo de implantación, normalmente surgen oportunidades de mejora de los procesos o actividades que se están desarrollando.

También se debe capacitar al personal para que se familiarice con el sistema de calidad, además de formar auditores internos, quienes realizarán su trabajo con el fin de verificar que el sistema de calidad este funcionando adecuadamente.

El tiempo de implantación puede variar dependiendo del tamaño de la empresa y de las actividades desarrolladas, por ejemplo, una empresa mediana (30-50 empleados) puede requerir de siete a ocho meses para la implantación, aunque depende en una

medida considerable de la responsabilidad del personal y de la dedicación para el desarrollo de la documentación en sus respectivas áreas.

Proceso de certificación de sistema de calidad

El proceso de certificación inicia desde el momento en que se selecciona al organismo para tal efecto, el cual debe ser contactado con una anticipación de dos a tres meses antes de la fecha planeada para la certificación.

Pre-Auditoria. Cuando se ha implementado el sistema de calidad en un 80%, es recomendable realizar una pre-auditoria, para evaluar el grado de implementación del sistema y mejorar aquellas áreas donde se obtenga una implementación débil.

La pre-auditoria no es oficial y no se toma en cuenta para efectos de certificación del sistema de calidad.

Auditoria de Certificación. La certificación consiste en realizar una auditoria oficial al sistema de calidad. La cual se lleva a cabo a través de revisiones a la documentación que soporta al sistema para verificar que se cumplirán los requerimientos de la norma aplicable y por medio de entrevistas al personal que confirmen que las actividades son realizadas de manera controlada.

Durante estas auditorias pueden surgir inconformidades del sistema de calidad, las cuales deben ser resueltas en un tiempo no mayor a tres meses.

Después de realizar las auditorias de certificación y de resolver todas las inconformidades (en caso de existir), el organismo certificador otorga el certificado de cumplimiento en un plazo de seis a ocho semanas.

Auditorias de Seguimiento. Una vez que el sistema ha sido certificado, este es auditado cada seis meses para verificar que el sistema de calidad continua implementado y que ha mejorado.

CONCLUSIONES

Con base en la experiencia de Tampico, de otros puertos como Altamira, Mazatlán, Salina Cruz y Tuxpan, así como de otros que están en proceso como Veracruz, podemos concluir que la Certificación ISO 9000, es un buen comienzo para ofrecer servicios de calidad confiables y seguros a los clientes.

Este sistema de calidad requiere de un compromiso serio, toda vez que se adquiere la responsabilidad de aceptar auditorias, mínimo cada año, verificar el seguimiento de la política de calidad y que se continua prestando servicios de calidad posteriormente a la certificación. También es necesario autoauditar y de esta forma observar que el personal esté realizando adecuadamente sus funciones para poder dar evidencia de calidad.

La certificación ISO 900, es una carta de presentación en el extranjero, por lo que es necesario que en el interior de la empresa se lleve a cabo adecuada y continuamente, la inspección de calidad.

Por lo tanto, los servicios de calidad se consiguen supervisando continuamente al personal de la empresa. En caso de que existan anomalías en la prestación de los servicios, se contará con aquellas normas elaboradas para tal efecto.

Finalmente, existen también otras posibilidades de obtener certificados de calidad o marcas de garantías.

Se puede destacar el caso de la marca de garantía del puerto de Valencia, España. Esta marca garantiza la calidad en los servicios, mediante ciertas características, en compromisos generales de la marca (cumplimiento de la norma, formación, facturación, etc.); forma de atracar o desatracar el buque para cumplir horarios; innecesarias demoras del buque; seguridad de la mercancía transportada por contenedores; y flujos de contenedores rápidos con horarios determinados.

Los servicios en los que aplica la marca, así como la autorización de uso y los principales requisitos para la concesión y efectividad de la autorización de uso, se pueden observar en el tríptico que se acompaña a este informe final; así como datos de la Autoridad Portuaria de Valencia.

La Delegación Mexicana concluye este informe esperando que este sea una pauta para facilitar la implantación por parte de entidades de los países miembros de la CIP y asegurar la calidad en los puertos del hemisferio.