

XVI Taller Internacional “La Educación Superior y sus Perspectivas”.

LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS EN LA UNIVERSIDAD: EL ENFOQUE ABIERTO EN FUNCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS PROCESOS UNIVERSITARIOS.

MsC. Carlos Enrique Rodríguez Quevedo, Universidad de La Habana, Cuba.

Dra. Alina Ruiz Jhones, Universidad de La Habana, Cuba.

1. INTRODUCCION (OBJETIVOS)

En el presente trabajo se discutirá el marco teórico referente a los servicios tecnológicos y a las tecnologías abiertas, como vía fundamental para propiciar una mejor comprensión de su implementación en la Universidad de La Habana, atendiendo a los parámetros de calidad aplicados en la Guía práctica de ISO/IEC 20000-1 para servicios TIC. 2.ª edición (Álvarez et al., 2020).

2. DESARROLLO

Sería imposible garantizar la calidad de los servicios informáticos con el uso de tecnologías propietarias, al estar estas muy limitadas en cuanto a su uso, modificación y redistribución; además de que supone una licencia para su empleo con un coste periódico. El camino de la calidad será a partir de la combinación efectiva de la terciarización de los servicios, la asistencia técnica y las tecnologías abiertas, a modo de triada tecnológica para alcanzar la calidad en lo que a TIC se refiere.

3. CONCLUSIONES

La complementariedad entre la asistencia técnica adecuada, la terciarización de los servicios y las tecnologías abiertas, favorecen una organización funcional con la capacidad de responder a los intereses de la Institución Docente y sus procesos, ajustándose a esquemas que permitan sostener una infraestructura informática como base para el desarrollo.

4. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Álvarez, A. A., Sánchez, C. M. F., Riss, B. D. (2020). Guía práctica de ISO/IEC 20000-1 para servicios TIC. AENOR.
2. Bembibre, V. (2009). Definición de Software propietario.
3. Cinusual (Consultora Inusual). (2020) ¿Qué es un outsourcing de servicios profesionales y cómo te beneficia? 4. Figueroba, A. (2017). La Teoría General de Sistemas de Ludwig von Bertalanffy.
5. González, A. (2018) ¿Cuáles son los 8 principios de calidad? Emprende Pyme.
6. Iñigo, E. R., Dibut, L. S., Razo, I. Y. (2017). Algunas Consideraciones sobre la Gestión de la Calidad de la Educación Superior.
7. ISO 9001:2015. (2015). NORMA INTERNACIONAL ISO 9001.
8. Lineamientos PCC. (2017). LINEAMIENTOS DE LA POLÍTICA ECONÓMICA Y SOCIAL DEL PARTIDO Y LA REVOLUCIÓN PARA EL PERÍODO 2016-2021.
9. Martínez Llebregz VR, Sabadi Castillo LA. Che: calidad y socialismo [versión en CD ROM]. La Habana, 2006:11.
10. Mayo J. C., Loredó, N. A., Reyes, S. N. (2015). En torno al concepto de calidad. Reflexiones para su definición.
11. Méndez, D. (2020, abril 17). ¿Qué son los Servicios? | Tipos de servicios y características. Numdea.
12. MES (2020). El desarrollo de la informatización en el MES en alianza con ETECSA.
13. Milvus (2020). Consultoría de TI: Cómo funciona y cómo convertirse en consultor. Milvus.

AGRADECIMIENTOS

Quisiera agradecer públicamente a todos los profesores, investigadores y especialistas que han intervenido en este resultado, especialmente al CEPES y a mi tutora.