



**INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL
(En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión)**

Preparado por el Comité de Autoevaluación

Elizabeth Tolentino
Coordinador

Michael Pérez
Melvin Peña
Adelfa Rodríguez
Eduar Ramos
Armando Olivero
Ismelda Mordan
Lucia Castillo
Esther Vásquez
Fanny Suero
Elizabeth Duran
Evaluador (es)

**Santo Domingo, D.N.
Julio 2022**

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO

Con el fin de mejorar los servicios para los ciudadanos, la Oficina Nacional de Derecho de Autor ha completado la guía de autodiagnóstico del Modelo CAF, la cual ayuda a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de herramientas de gestión de calidad para mejorar el rendimiento y desempeño. Como modelo de excelencia en la calidad, sirve de catalizador para el proceso integral del camino a seguir para la mejora continua de todos sus procesos, en beneficio de los ciudadanos.

Así mismo, en este informe sobre el autodiagnóstico CAF se ha realizado el análisis de la organización a partir de nueve criterios y veintiocho subcriterios, tomando como referencia diferentes ejemplos que sirvieron para la identificación de los puntos fuertes, acompañándolos con las evidencias correspondientes a cada uno.

Fruto de este autodiagnóstico CAF, se han identificado tanto las fortalezas como las áreas de mejora de la institución, las cuales son la base para implementar el Plan de Mejora que establece como objetivo la cultura de excelencia, contribuyendo a que la ONDA pueda desarrollarse y convertirse en una institución modelo en la calidad de los servicios públicos.

I. ASPECTOS GENERALES

I.1 MARCO INSTITUCIONAL.

I.1.1. MISIÓN

Administrar y tutelar de conformidad con la Ley No. 65-00, todo lo relacionado con el derecho de autor y derecho conexo en la República Dominicana, así como de hacer cumplir las leyes, reglamentos y disposiciones, contribuyendo al desarrollo de una cultura de respeto y seguridad a la actividad creativa.

I.1.2 VISIÓN

Hacer de la Oficina Nacional de Derecho de Autor una institución reconocida nacional e internacionalmente dinámica, eficiente y capaz de lograr el desarrollo, proyección y consolidación de una cultura de respeto a la propiedad intelectual en República Dominicana.

I.1.3 VALORES INSTITUCIONALES

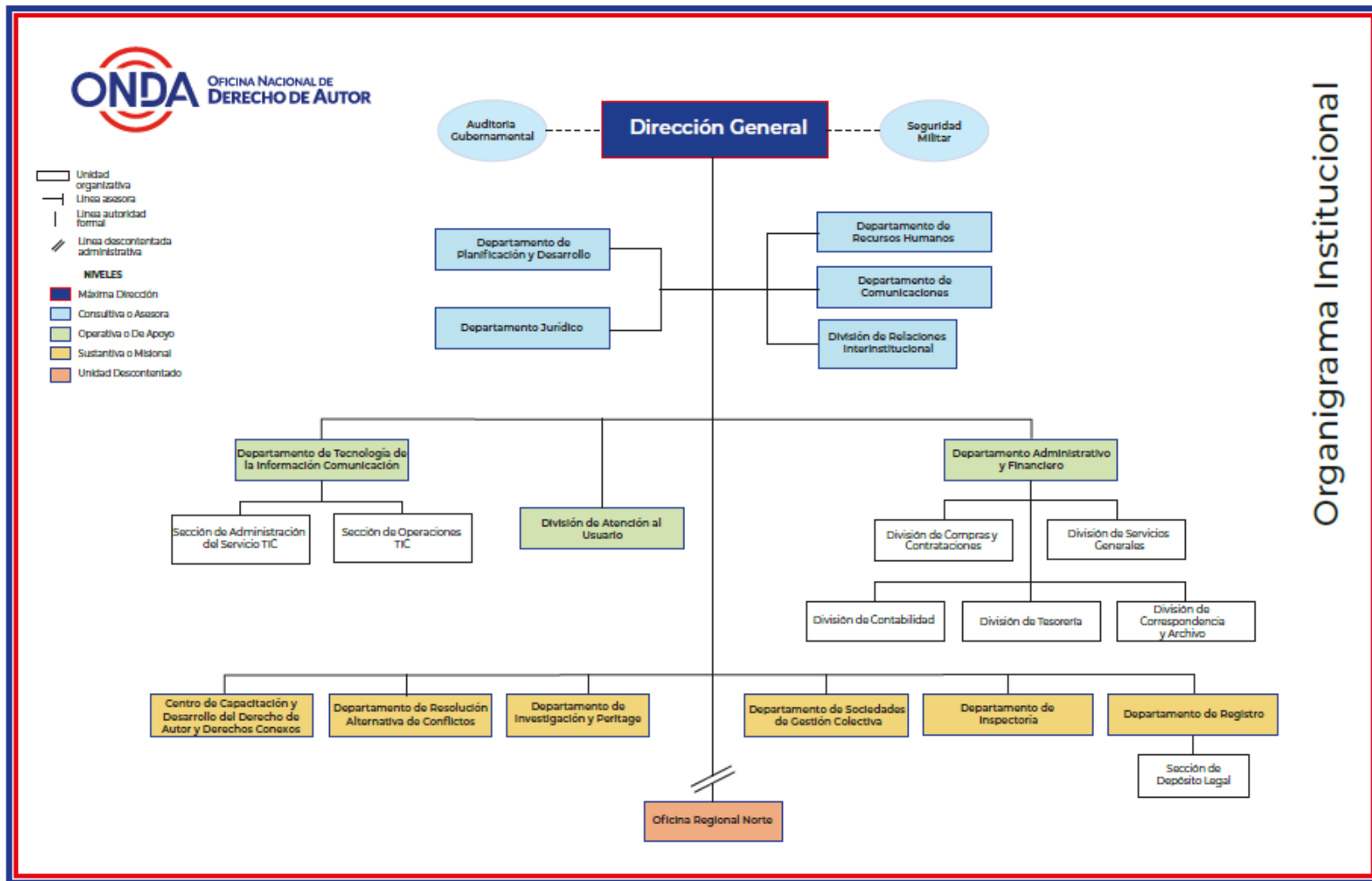
- Asistencia en el servicio
- Respeto a los derechos fundamentales de las personas
- Respeto a la verdad
- Igualdad de derechos entre hombres y mujeres
- Respeto e incentivo a la creatividad y la cultura
- Honestidad en los registros

I.1.4 BASE LEGAL

El instrumento legal que contiene toda la arquitectura jurídica de aplicación del precepto constitucional es la Ley No. 65-00 sobre derecho de autor y derechos conexos, que con su reglamento de aplicación 362- 01, hace posible el respeto a la propiedad intelectual.

La importancia de la propiedad intelectual a nivel general ha adquirido un rango constitucional en muchos países. En la antepenúltima constitución del 2010 de República Dominicana, se introdujo este derecho en el artículo 52, que habla del Derecho a la propiedad intelectual. “Se reconoce y protege el derecho de la propiedad exclusiva de las obras científicas, literarias, artísticas, invenciones e innovaciones, denominaciones, marcas, signos distintivos y demás producciones del intelecto

I.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



I.1.6 SERVICIOS

- **Mediación, Conciliación y Arbitraje:** es un servicio creado para contribuir a solucionar las diferencias en torno a la aplicación del derecho de autor en República Dominicana, a través de los métodos alternativos de solución de conflictos. El propósito es que, de manera ágil, especialistas en la materia logren obtener soluciones extrajudiciales de las controversias que, conforme a la ley, pueden ser resueltas mediante este mecanismo.
- **Orientación y Asistencia Jurídica:** Tiene como objetivo Brindar asesoramiento y orientaciones jurídicas a todos los usuarios, autores, intérpretes y ejecutantes, así como también, asistirlos y representarlos legalmente ante los tribunales de la República Dominicana.
- **Registros de Obras Artísticas, Literarias y Científicas:** Servicio de registros de las obras, interpretaciones o ejecuciones, producciones, contratos y cambios en las sociedades de gestión colectiva, incluyendo fonogramas y emisiones protegidas por la Ley No. 65-00 de derecho de autor y derechos conexos y su reglamento de aplicación Decreto No 362-01.
- **Investigación y Peritaje de Obras:** Emitir informes técnicos e informes periciales en los procesos civiles, penales o de cualquier otra materia, que se ventilen sobre el goce o el ejercicio del derecho de autor o los derechos conexos, cuando así sea requerido por el Juez, Ministerio Público, de oficio o a petición de parte; así como también, cuando sea solicitado por el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Oficina Nacional de Derecho de Autor.
- **Capacitaciones sobre Derecho de Autor y Derechos Conexos:** Programas académicos diseñados con la colaboración de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI) y otras instituciones internacionales con el propósito de educar al ciudadano sobre los alcances de la Ley 65-00, sobre Derecho de Autor y Derechos Conexos y el Decreto 362-01, que establece el Reglamento de Aplicación de esa legislación, con el fin de incentivar la creación, el desarrollo y la protección de las obras resguardadas por derecho de autor y los derechos conexos e impactar directamente en la generación de material protegido por la Ley No. 65-00 y en la explotación comercial de éstos.
- **Servicio a Sociedades de Gestión Colectiva:** Acompañamiento a las sociedades de gestión colectiva en el proceso de representación y defensa de los derechos patrimoniales de sus asociados o

representados, nacionales o extranjeros, para que tengan un correcto funcionamiento, siempre apagado a la Ley No. 65-00, así como también, Fortalecer las instancias de dirección de las sociedades de gestión colectiva, apoyándolas en las acciones requeridas, Facilitar asistencia técnica a las sociedades de gestión colectiva para contribuir a la correcta administración de los bienes de sus socios y Diseñar programas de inspección, vigilancia y control para las sociedades de gestión colectiva, para garantizar su correcto funcionamiento.

- **Inspecciones de Derecho de Autor y Derechos Conexos:** Ejercer, de oficio o a petición de parte, funciones de vigilancia e inspección sobre las actividades que puedan dar lugar al ejercicio del derecho de autor o los derechos afines, estando obligados los usuarios a brindar todas las facilidades necesarias a los fines de la fiscalización y proporcionar toda la información y documentación que le sea requerida.

I.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

(Principales Objetivos y Líneas Estratégicas).

Ejes estratégicos y principales objetivos

Actualmente la ONDA se encuentra inmersa en la elaboración de su Plan Estratégico Institucional 2022-2024, hasta el momento se han definido los siguientes ejes estratégicos y principales objetivos:

Objetivo General: Posicionar el Derecho de Autor como protector y custodio de los derechos de los creadores y su impacto en los acuerdos internacionales de los que Republica Dominicana es signatario y en las exportaciones.

Objetivos Específicos:

- Contribuir al alcance de políticas públicas con impacto en el sector productivo y creativo.
- Apoyar al sector creativo y productivo; centros de investigación y desarrollo, en la producción de los activos intangibles fruto de la creatividad.
- Fortalecer la Observancia de la Ley de Derecho de Autor.

Ejes Estratégicos

1. Fortalecimiento Institucional y de ecosistema de la ley de Derecho de Autor
2. Observancia del Derecho de Autor
3. Posicionamiento del Concepto del Derecho de Autor

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.

2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

- Actualmente la ONDA esta en proceso de aprobación de su Plan Estratégico Institucional y una actualización de su misión, visión y valores, alineados a las Estrategia Nacional de Desarrollo, el Plan Nacional Plurianual del Sector Publico, los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el Plan Estratégico Sectorial de Industria y Comercio y la Estrategia Nacional de Propiedad Intelectual, lo cual permitirá que la institución tenga un camino claro hacia su desarrollo en beneficio de los ciudadanos que utilizan sus servicios y toda la industria creativa.
- Cuenta con su estructura organizativa actualizada, todas las funciones de las diferentes áreas se encuentran documentadas, al igual que todos sus procedimientos y las actividades definidas para cada cargo que ocupa el personal de la institución.
- Con el fin de mejorar la experiencia de los ciudadanos en los servicios de la ONDA, se han implementado encuestas virtuales en las cuales, los mismos han podido expresar sus sugerencias.
- Cuenta con la digitalización de los servicios de Registros de Obras Artísticas, Literarias y Científicas, ofreciendo comodidad a los ciudadanos al momento se realizar sus solicitudes y disminuyendo los tiempos de entrega.
- El personal de la institución se mantiene en constante participación en capacitaciones para mejorar la calidad de los servicios.
- Las alianzas estratégicas con la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual y con las Sociedades de Gestión, así como también acuerdos con diferentes entidades públicas y privadas.
- Se mantiene en un continuo mejoramiento en la tecnología, ya que ha adquirido equipos tecnológicos con los cuales no contaba anteriormente, así como también sigue trabajando en implementar sistemas para simplificar los procesos y ofrecer un servicio más eficiente.

2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

2.1.1 LIDERAZGO

- Pendiente aprobación del PEI 2022-2024 conjuntamente con la socialización a los grupos de interés.
- No se cuenta con una comisión de ética, ni un código de ética para manejar la prevención de los comportamientos éticos del personal.
- No se realizan informes de seguimiento al Plan Operativo Anual.
- No esta implementado un sistema de la evaluación de la ejecución del PEI y el POA
- No se ha trabajado en la implementación de las Normas Básicas de Control Interno.
- No se cuenta con un manual de riesgos, ni están identificados por área.

- No cuenta con ninguna certificación en normas ISO.
- No esta implementada una metodología de gestión de proyectos.
- No cuenta con un manual de inducción.
- No cuenta con un buzón de uso interno de quejas y sugerencias para los empleados.
- No existe una política o programa para reconocimientos individuales al personal.

2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

- No cuenta con una metodología de gestión de riesgos y de igual manera las áreas no tienen planes de riesgos.
- No existe una política o procedimiento de cambios, comité de cambios, ni un formulario de solicitudes de cambio.
- No se cuenta con una política de innovación.

2.1.3 PERSONAS

- Actualmente no existe una política basada en el desempeño del personal.
- No se evidencia la utilidad de batería de prueba psicométrica.
- No existe un monitoreo o análisis del costo / beneficio de las capacitaciones. Tampoco se cuenta con un indicador al respecto.
- No se cuenta con una encuesta de satisfacción de los servicios internos.

2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS

- No existen acuerdos de interoperabilidad con otras instituciones con el fin de implementar un mecanismo electrónico de intercambio de datos.
- No se cuenta con un Sistema integral de registro de obras y demás áreas.
- No tiene implementado un monitoreo y evaluación de la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas.
- No cuenta con nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto.
- No tiene planes de mantenimiento preventivo de las instalaciones, vehículos, equipos y mobiliarios.
- No se cuenta con el mobiliario adecuado y climatización para la comodidad del personal.

2.1.5 PROCESOS

- No cuenta con un programa anual de auditoría de procesos.
- No existe una matriz de indicadores de desempeño de los procesos.
- No posee registros de la aplicación de la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.
- No se ha desarrollado un sistema de interoperabilidad con otras instituciones del estado.
- No cuenta con un sistema de interrelación de las áreas para la prestación de servicios.

2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

- No cuenta con una medición con relación a la capacidad de la organización para la innovación.
- Se debe realizar una medición de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas.
- Se debe realizar una medición de satisfacción de horario en la encuesta realizada a los ciudadanos.
- La encuesta de satisfacción realizada a los ciudadanos no cuenta la medición de género y diversidad cultural.

2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS

- No se cuenta con un código de ética institucional, ni se realizan encuestas sobre clima ético.
- No existen mediciones de percepción con relación a la agilidad de la organización.
- No posee una política de Gestión de Cambios para distribuir las actividades y lineamientos a seguir y gestionar e implementar los cambios que puedan afectar al Sistema de Gestión de Calidad.

2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

- No se realiza un análisis de favorabilidad de la ONDA en los medios de comunicación.

2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

- No se ha realizado una evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.
- No cuenta con un análisis de los resultados obtenidos en cada uno de los indicadores de gestión gubernamental.
- No se han realizado mediciones con relación a la implementación de reformas del sector público.
- No se realizan análisis comparativos de resultados de benchmarking y una debida consolidación.
- No cuenta con mediciones relacionadas a la eficacia de las alianzas.
- Actualmente no existen mediciones de reconocimientos como participación en concursos, ni certificaciones del sistema de gestión de calidad.

3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

(Experiencias y aprendizajes, inconvenientes, etc., durante el proceso).

Luego de haber agotado el proceso de Autoevaluación, se ha podido notar que la ONDA ha mostrado un crecimiento significativo, se debe destacar que la realización del autodiagnóstico en conjunto con el plan de mejora es esencial para seguir desarrollando la institución. Entre las lecciones aprendidas podemos destacar:

- En este proceso de autodiagnóstico es vital el trabajo en equipo, ya que, todas las áreas de la institución deben estar involucradas.
- Los criterios y subcriterios a trabajar deben dividirse entre las áreas de acuerdo a su especialización.
- En las capacitaciones para realizar el autodiagnóstico se debe asegurar que participen los encargados de las áreas claves para responder a los criterios y subcriterios o que designen un representante que pueda colaborar en el trabajo, ya que, cuando se solicitaba información la mayoría no entendía como completar su parte, debido a que no participaron en la capacitación.

4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

Institución:		
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	92	140
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	82	140
3: Personas (100 puntos)	65	100
4: Alianzas (100 puntos)	70	100
5: Procesos (120 puntos)	69	120
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)	50	100
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	50	100
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	35	100
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	35	100
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	548	1000