

**GUIA DE AUTOEVALUACIÓN ORGANIZACIONAL  
CON EL MODELO CAF  
(BASADO EN LA VERSIÓN CAF 2020)**

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:**

\_\_\_\_\_ OFICINA NACIONAL DE DERECHO DE AUTOR \_\_\_\_\_

**FECHA:**

\_\_\_\_\_ 29/5/23 \_\_\_\_\_

## MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

### Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*) -Marco Común de Evaluación- ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

La aplicación del Modelo CAF está basada en el Autoevaluación Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta *Guía de Autoevaluación Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados, la organización, mediante el consenso, puede medir el nivel de excelencia alcanzado, utilizando los paneles de valoración propuestos por la metodología CAF para los Criterios Facilitadores y de Resultados y elaborar su Informe de Autoevaluación y un Plan de Mejora cuyo objetivo es, emprender acciones de mejora concretas que impulsen a elevar los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

La primera versión de la guía se elaboró en el año 2005, bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de España.

Santo Domingo, marzo 2021.

## INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

### Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF “**Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública**” elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autoevaluación efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

### Evaluación de consenso:

Una vez completada la evaluación individual, el Comité de Calidad deberá reunirse para revisar el Autoevaluación, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

**CRITERIOS FACILITADORES.**

**CRITERIO I: LIDERAZGO.**

**Considerar qué está haciendo el liderazgo de la organización para lograr lo siguiente:**

**Subcriterio I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p>		
<p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>La Oficina Nacional de Derecho de Autor cuenta con su Plan Estratégico Institucional 2022-2024, alineado con la Ley No. 65-00 sobre derecho de autor, así como la Estrategia Nacional de Desarrollo (END). el Plan Sectorial del Sector Industria y Comercio, los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Plan Plurianual del Sector Público</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan estratégico 2022-2023</li> <li>• Misión, Visión y Valores</li> <li>• Lanzamiento del Plan Estratégico</li> </ul>	
<p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>La ONDA actualmente cuenta con 5 valores institucionales, los cuales se encuentran en el PEI 2022-2024.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Valores en página Web, Redes sociales, documentos.</li> </ul>	
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales,</p>	<p>La ONDA cuenta con su marco institucional tomando en cuenta la END, el PESIC, los ODS, el</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>PNPSP, así como el proyecto de Burocracia Cero y el Programa de Simplificación de Tramites</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minutas de reuniones</li> <li>• Participación en reuniones proyecto burocracia cero, simplificación de trámites</li> <li>• Análisis marco institucional</li> <li>• PEI 2022-2024</li> </ul>	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>La ONDA realizó el lanzamiento de su PEI 2022-2024, el cual fue socializado con todos los empleados y los todos los grupos de interés</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PEI 2022-2024</li> <li>• Lanzamiento PEI</li> </ul>	
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p>La ONDA actualizó en su PEI 2022-2024 su misión, visión y valores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minutas de reuniones</li> <li>• Análisis marco institucional</li> <li>• PEI 2022-2024</li> </ul>	

<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>La Institución a través del monitoreo del cumplimiento de la Ley No. 340-06 y la Ley No. 200-04, gestiona la prevención de la corrupción.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicación de procesos de compras en el portal transparencia</li> <li>• Reportes trimestrales de adquisiciones</li> <li>• Buzón de denuncias</li> </ul>	<p>No está elaborado un código de ética, un plan de la comisión de ética, ni existe un Manual de inducción</p>
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>En la ONDA se promueve la confianza y el respeto mutuo entre la institución y sus líderes, así como entre los encargados de áreas y sus colaboradores, promoviendo las iniciativas de estos, en base a normas de liderazgo compartido y oportunidad de crecimiento tanto personal, como profesional. Siempre atados a la transparencia, la eficiencia, y valores considerados en la Misión y Visión, así como al Trabajo en Equipo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones grupales de socialización de informaciones institucionales (Logros de la institución, nuevas medidas de la Dirección General) – Fotos, listas de asistencia, minutas, programa de los eventos, correos electrónicos.</li> <li>• Actividades de integración con motivo a fechas y eventos especiales (aniversario institucional, independencia, navidad, cumpleaños, etc.) – Fotos, correos electrónicos de invitación.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asignación de responsabilidades compartidas correos electrónicos, minutas de reuniones</li> <li>• Capacitaciones diversas – Listados de asistencia, expediente del personal – copia de certificados.</li> <li>• Plan de capacitación.</li> <li>• Encuesta de clima laboral</li> </ul>	
--	--	--

**Subcriterio 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>La ONDA cuenta con su estructura organizativa actualizada aprobada por el MAP, así como también el manual de organización y funciones, manual de políticas y procedimientos y manual de cargos</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura organizativa</li> <li>• Manual de organización y Funciones</li> <li>• Manual de políticas y procedimientos</li> <li>• Manual de cargos</li> </ul>	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>La ONDA actualmente cuenta con un POA, el cual cuenta con todos los objetivos y resultados por área, también se realiza un seguimiento trimestral para monitorear la ejecución del Plan.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matrices POA</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluaciones de desempeño del personal</li> <li>• Seguimiento trimestral POA</li> </ul>	
3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).	<p>La ONDA ha realizado encuestas de satisfacción al cliente a los ciudadanos y a los grupos de interés en busca de mejorar los servicios e identificar mejoras en los procesos de gestión.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas de satisfacción</li> <li>• Informe de quejas y reclamaciones</li> <li>• Buzón de sugerencias</li> <li>• Sistema 311</li> </ul>	
4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.	<p>La ONDA ha solicitado asistencia a la Contraloría General de la República para implementar las Normas Básicas de Control Interno, actualmente está en espera de respuesta para comenzar a cargar las evidencias y así incrementar el porcentaje de implementación. Por otro lado, la institución cumple con los lineamientos de la Ley No. 340-06 de compras y contrataciones, así como también, con implementación del Sistema de Análisis del Cumplimiento de las Normativas Contables</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación formal enviada a la CGR</li> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Publicación de procesos de compras en el portal transparencia</li> <li>• Matriz SISACNOG</li> </ul>	No esta Implementado el sistema NOBACI, No está elaborado un manual de Gestión de Riesgos
5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión	La ONDA está trabajando en capacitar el personal en gestión de calidad, tuvo un acercamiento con la Dirección de Control de Gestión del Ministerio de	No se ha implementado la norma ISO 9001

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>Industria, Comercio y MIPYMES, donde se compartieron experiencias en la implementación de normas ISO 9001, también ha solicitado al INDOCAL capacitaciones sobre la certificación ISO 9001, actualmente la institución cuenta con la implementación del Modelo CAF, del cual se ha elaborado su autodiagnóstico y su plan de mejora, también cuenta con su carta de compromiso al ciudadano la cual hace referencia al cumplimiento de los atributos de calidad de los servicios ofrecidos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intercambio de correos electrónicos con el MICM</li> <li>• Solicitud de capacitación ISO 9001 al INDOCAL</li> <li>• Autodiagnóstico CAF</li> <li>• Plan de mejora CAF</li> <li>• Carta de compromiso al ciudadano</li> </ul>	
<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>La ONDA cuenta con presencia por medio de su portal web, el portal de transparencia, chat para servicios directos en línea, las redes sociales, visitas a programas de televisión, programas de radio, así mismo cuenta con planes de comunicación interna y externa los cuales establecen claramente los canales de comunicación utilizados para todos los grupos de interés y todos los empleados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal web institucional</li> <li>• Portal de transparencia</li> <li>• Chat web</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redes Sociales (Facebook, twitter, Instagram)</li> <li>• Plan de comunicación interna</li> <li>• Plan de comunicación externa</li> <li>• Visitas a programas de Televisión y Radio</li> <li>• Murales informativos</li> <li>• Taller de comunicación efectiva al personal</li> </ul>	
7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	<p>La ONDA ha realizado compras de equipos tecnológicos para facilitar el desarrollo de los procesos, por otro lado, se han recibido capacitaciones de trabajo en equipo por parte del INAP y gestión efectiva del tiempo por parte del INFOTEP.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordenes compra de equipos tecnológicos</li> <li>• Lista de participantes capacitación de trabajo en equipo</li> <li>• Lista de participantes capacitación de gestión efectiva del tiempo.</li> </ul>	No existe en la institución una metodología de gestión de proyectos.
8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.	<p>La ONDA cuenta con presencia por medio de su portal web, el portal de transparencia, chat para servicios directos en línea, las redes sociales, visitas a programas de televisión, programas de radio, así mismo cuenta con planes de comunicación interna y externa los cuales establecen claramente los canales de comunicación utilizados para todos los grupos de interés y todos los empleados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal web institucional</li> <li>• Portal de transparencia</li> <li>• Chat web</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redes Sociales (Facebook, twitter, Instagram)</li> <li>• Plan de comunicación interna</li> <li>• Plan de comunicación externa</li> <li>• Visitas a programas de Televisión y Radio</li> <li>• Murales informativos</li> <li>• Taller de comunicación efectiva al personal</li> </ul>	
9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	<p>Se observan iniciativas para promover la mejora continua y el compromiso de los líderes a través de la implementación del PEI, el POA, y la evaluación de desempeño. Así como una cultura de innovación con la digitalización de los servicios, creando nuevas alternativas para la simplificación de trámites.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PEI 2022-2024</li> <li>• POA</li> <li>• Monitoreo del POA</li> <li>• Comité mixto de seguridad y salud en el trabajo</li> <li>• Servicios digitalizados</li> </ul>	
10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.	<p>La ONDA comunica las iniciativas de cambio en los procesos a todos los empleados por medio de un control de cambios, el cual se encuentra en todos los manuales para el control de versiones, si hay algún cambio ya sea en los procedimientos o alguna decisión administrativa en la institución esta se comunica por medio de reuniones o por correos electrónicos, en el caso de los grupos de interés relevantes los cambios se comunican por medio de las redes sociales, notas de prensa, resoluciones, programas de radio y televisión.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correos electrónicos</li> <li>• Manuales de políticas y procedimientos</li> <li>• Redes sociales</li> <li>• Web institucional</li> <li>• Programas de radio y televisión</li> <li>• Notas de prensa</li> <li>• Resoluciones</li> <li>• Banners informativos</li> <li>• Reuniones – Convocatorias vía correo electrónico, fotos, lista de asistencia y/o minutas.</li> </ul>	
--	--	--

**Subcriterio I.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p>		
<p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>En la Oficina Nacional de Derecho de Autor, promovemos una cultura de crecimiento y liderazgo basada en los valores institucionales. Se cuenta con los procedimientos de Revisión por la Dirección y el de Gestión de la Planificación Institucional, con el propósito de revisar el cumplimiento de los objetivos institucionales y del Sistema Integrado de Gestión de Calidad establecidos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Declaración jurada de los funcionarios.</li> <li>• POA</li> <li>• Valores institucionales.</li> <li>• Reportes de horarios y sistema de registro y control.</li> <li>• Formulario de evaluación de desempeño.</li> </ul>	<p>No se evidencia Manual de inducción y acuerdo ético.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimientos de asistencias, sanciones y amonestaciones</li> </ul>	
2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.	<p>Existe una cultura de confianza y respeto entre los supervisores y los supervisados, con empatía y relaciones interpersonales promueve el crecimiento profesional</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso del comedor para todos los empleados, sin orden por jerarquía</li> <li>• Cumplimiento de los lineamientos de la ley No. 41-08 relativo a la igualdad de oportunidades.</li> <li>• Fotos de actividades de integración.</li> <li>• Expedientes de los empleados.</li> <li>• Acciones de personal</li> </ul>	No se evidencia una política establecida de desarrollo profesional en igual de oportunidades
3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.	<p>Informamos todo lo concerniente de la institución, a través de los Correos Institucionales Mural Informativo, y Circulares</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Circulares o correos a todo el personal.</li> <li>• Mural informativo.</li> <li>• Buzón de sugerencia.</li> </ul> <p>Reuniones – minutas, listados de asistencia</p>	
4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.	<p>Ofrecemos apoyo a los colaboradores aportando las herramientas y desarrollando las competencias necesarias para la realización de sus labores</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Código de vestimenta.</li> <li>• Infraestructura adecuada – fotos.</li> <li>• Plan de capacitación.</li> </ul>	No se evidencia Manual de inducción y acuerdo ético

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uniformes.</li> <li>• Manual de cargos.</li> <li>• Herramientas de trabajo.</li> </ul>	
5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	<p>Promovemos una cultura de capacitación y motivación para desarrollar las competencias de nuestros servidores en las labores realizadas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de actividades.</li> <li>• Comunicaciones.</li> <li>• Correos electrónicos.</li> <li>• Mural</li> <li>• Circulares</li> </ul>	
6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).	<p>Promovemos un programa un plan de capacitación anual dirigido a todos los grupos ocupacionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotografías.</li> <li>• Talleres y capacitaciones realizadas.</li> <li>• Lista de participantes a capacitaciones.</li> <li>• Planes de capacitación.</li> </ul>	
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	<p>Valoramos la igualdad de oportunidades y reconocemos según el desempeño de nuestros servidores</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bono por desempeño.</li> <li>• Bono por rendimiento individual.</li> <li>• Incentivo por cumplimiento de indicares</li> <li>• Bonos y premios por festividades especiales (día de san Valentín, día la de las</li> </ul>	No se evidencia una política o programa de reconocimiento a empleados individuales

	<p>madres, padres, navidad), aniversario institucional.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Almuerzo el día de la secretaria, etc.</li> </ul>	
--	--	--

**Subcriterio 1.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
<p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p>	<p>La institución trabaja en identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés y las autoridades políticas por medio de un diagnóstico del sector al que están dirigidos sus servicios, haciendo un análisis de impacto de los servicios que ofrece en la economía, también la ONDA cuenta con buzón de sugerencias y ha realizado encuestas online de satisfacción al ciudadano.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnóstico PEI</li> <li>• Resultados buzón de sugerencias</li> <li>• Informe de encuestas de satisfacción al cliente</li> </ul>	

<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>La ONDA mantiene una participación sobre el rol institucional, identificando su impacto en el Plan de Gobierno, END, PNPSP y ODS, así como también en el sector industria y comercio, teniendo presencia en las actividades en conjunto con las autoridades políticas en apoyo a la definición de las políticas públicas que contribuyan al desarrollo del país.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación en reunión ministerial</li> <li>• Correos electrónicos</li> <li>• Participación en proyecto Burocracia Cero</li> <li>• PEI</li> </ul>	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>Los objetivos y metas de la ONDA están alineados en consonancia con la END en función del impacto y relación de dependencia con el Ministerio de Industria, Comercio y MIPYMES, así como también con la Organización Mundial de Propiedad Intelectual (OMPI). Cumpliendo con las políticas de desarrollo de los sectores de la industria creativa.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan estratégico institucional</li> <li>• Plan Operativo Anual</li> <li>• Memoria Institucional</li> </ul>	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>Los objetivos y metas de la ONDA están alineados con las políticas públicas y el cumplimiento el Plan de gobierno. Las mismas son traducidas a partidas que se incluyen en el presupuesto anual de la Institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto institucional</li> <li>• Plan Operativo Anual</li> </ul>	
5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).	<p>La ONDA mantiene una estrecha relación con las Asociaciones de Gestión Colectiva las cuales representan diferentes agrupaciones de la industria creativa, además mantiene un enlace permanente con la OMPI la cual es un organismo mundial responsable de proteger el intelecto humano.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones con Asociaciones de Gestión Colectiva</li> <li>• Participación en eventos organizados por la OMPI</li> <li>• Reuniones con la OMPI</li> <li>• Cursos ofrecidos por la OMPI</li> <li>• Donaciones por parte de la OMPI</li> </ul>	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	<p>ONDA participa en actividades organizadas por la OMPI, ya sea en el país o internacionalmente, también por las Asociaciones de Gestión Colectiva, universidades privadas, gremios de abogados y la Procuraduría General de la República.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos actividades</li> <li>• Publicaciones en redes sociales</li> <li>• Notas de prensa</li> <li>• Correos electrónicos</li> <li>• Invitaciones a la ONDA</li> </ul>	
7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de	<p>La Dirección General de la ONDA promueve el reconocimiento público de la organización, sus servicios e imagen, mediante la difusión de la imagen</p>	

<p>marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>pública y participación en entrevistas, talleres, redes sociales y foros nacionales e internacionales, por otro lado, la digitalización de los servicios como por ejemplo el registro de obras artísticas, literarias y científicas evidencia un concepto de marketing centrado en los ciudadanos y grupos de interés ya que este agiliza los tiempos de entrega del proceso, también cuenta con una División de Atención al Usuario y la División de Relaciones Interinstitucional dentro de su estructura organizativa.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web institucional</li> <li>• Redes sociales</li> <li>• Participación en programas de radio y tv</li> <li>• Media tours</li> <li>• Notas de prensa en periódicos digitales y físicos</li> <li>• Participación de Dirección General en foros nacionales e internacionales</li> <li>• Servicios online</li> <li>• Estructura organizativa</li> <li>• Fotos área de atención al usuario</li> </ul>	
---	---	--

**CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.**

Considerar lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente.

**Subcriterio 2.1. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la Información relevante para la gestión.**

Ejemplos	Puntos Fuertes	Áreas de Mejora
----------	----------------	-----------------

Documento Externo  
SGC-MAP

	<b>(Detallar Evidencias)</b>	
<b>La Organización:</b>		
1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.	<p>La ONDA cuenta con su PEI institucional en el cual se realizó un análisis del entorno externo por medio de un diagnóstico completo a la institución, tomando en cuenta todo el sector en el que impactan todos sus servicios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnostico PEI</li> <li>• Entrevistas a expertos del sector</li> <li>• Entrevistas a actores del sector</li> <li>• Minutas de reuniones</li> </ul>	
2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	<p>Todos los grupos de interés relevantes están identificados por la institución y se realizan levantamientos de sus necesidades y expectativas mediante un enlace continuo recopiladas por diferentes medios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de grupos de interés ONDA</li> <li>• Minuta de reuniones con grupos de interés</li> <li>• Correos electrónicos</li> <li>• Encuestas de satisfacción</li> <li>• Buzón de sugerencias</li> </ul>	
3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	<p>En el Plan Estratégico Institucional se tomaron en cuenta las reformas del sector público ya que esta alineado a la END, ODS, PESIC, PNPS y el Plan de Gobierno.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PEI y POA alineado a la END, ODS, PESIC, PNPSP y Plan de Gobierno</li> <li>• Diagnostico PEI</li> </ul>	
4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.	<p>La institución cuenta con su diagnóstico interno y externo mediante un análisis FODA en el PEI.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PEI</li> <li>• Diagnostico PEI</li> <li>• Análisis FODA</li> </ul>	No están elaborados un Manual de Riesgos y los Planes de Riesgos

**Subcriterio 2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.	<p>La ONDA en su PEI define sus ejes estratégicos, objetivos estratégicos y resultados esperados a mediano y largo plazo en base a las prioridades de la END y demás planes nacionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PEI y POA</li> <li>• Informes consultoría PEI</li> </ul>	
2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	Para establecer los ejes y objetivos estratégicos de la institución se toman en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés.	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevistas grupos de interés</li> <li>• Minutas de reuniones</li> <li>• Correos electrónicos</li> </ul>	
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	<p>La gestión ambiental, responsabilidad social, diversidad y género están presentes en las estrategias de la institución, ya que, se realizan campañas de concientización para cuidar el medio ambiente, así como también, operativos de limpieza de playas y de ayuda a los necesitados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Campaña de reciclaje</li> <li>• Recolección de tapitas de plástico en ayuda a pacientes de cáncer</li> <li>• Fotos, afiches en mural informativo, stickers en los equipos tecnológicos</li> </ul>	
4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	<p>La institución cuenta con un presupuesto anual alineado a los objetivos estratégicos, así como también, cuenta con un Plan Anual de Compras.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto institucional anual</li> <li>• PACC</li> </ul>	

**Subcriterio 2.3. Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		

<p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>En el PEI de la ONDA la estrategia y planificación se han implementado en cumplimiento a las prioridades de la END y al Plan de Gobierno. En las mismas se consideran el cronograma de cumplimiento de los procesos, proyectos y la estructura organizativa adecuada.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión de la planificación estratégica</li> <li>• POA y su revisión trimestral.</li> <li>• Informes mensuales de las áreas.</li> <li>• Estructura organizativa.</li> </ul>	
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>El PEI y el POA de las ONDA fueron elaborados tomando en cuenta las actividades a ejecutar por cada producto considerando indicadores claros y medibles en todas las áreas de la organización alineadas a los ejes y objetivos estratégicos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PEI</li> <li>• POA</li> <li>• Monitoreo trimestral de POA</li> <li>• Informes de actividades de las áreas</li> </ul>	
<p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>	<p>Todos los objetivos, estrategias, planes/tareas y los resultados previstos/logrados son comunicados a los grupos de interés y el personal por diferentes medios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minutas de reuniones</li> <li>• Correos electrónicos</li> </ul>	

<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>Actualmente se realiza un monitoreo trimestral del POA para conocer el nivel de ejecución de los productos proyectados en el año por todas las áreas de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoreo trimestral de POA</li> <li>• Informes de actividades de las áreas</li> </ul>	
---	--	--

**Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>Las necesidades de cambio son identificadas mediante un control de cambios para cada proceso en el cual se toman en cuenta los posibles impulsores de innovaciones y la aplicación de las tecnologías.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manuales de políticas y procedimientos</li> <li>• Matriz de control de cambios</li> </ul>	
<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p>	<p>Se ha creado y desarrollado una cultura tendente a la innovación de los servicios brindados, participando en diferentes actividades formativas y de benchlearning, tales como visitas al extranjero para obtener mejores prácticas en el campo del derecho de autor, así como participación en foros internacionales para compartir las mejores prácticas en el sector.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación en eventos de OMPI</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones con instituciones homologas de otros países</li> <li>• Participación en foros nacionales e internacionales</li> </ul>	
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.		No se evidencia una política de innovación en la institución.
4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.	<p>En la ONDA se realizan reuniones periódicas entre la Dirección General y todas las áreas para tomar en cuenta todas las ideas que se puedan aportar para la mejora de la gestión y la mejora de los servicios para cumplir con las expectativas de los ciudadanos/clientes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos</li> <li>• Minuta de reuniones</li> </ul>	
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	<p>La ONDA asegura un presupuesto adecuado para la implementación de estas mejoras y gestión de cooperación de organismos en los casos que ameriten/apliquen.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto anual</li> <li>• Acuerdos con OMPI</li> <li>• Acuerdos interinstitucionales</li> <li>• Acuerdos con Asociaciones de Gestión Colectiva</li> </ul>	

**CRITERIO 3: PERSONAS**

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

Documento Externo  
SGC-MAP

**Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	<p>Trabajamos en coordinación con las diferentes áreas institucionales para detectar las necesidades actuales y futuras de los recursos humanos, alineada a la estrategia de la Institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reunión con los Encargados</li> <li>• Plan Estratégico</li> <li>• Informe Trimestral</li> <li>• Planificación de Recursos Humanos</li> <li>• Evaluación de Desempeño</li> </ul>	
2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.	<p>El Dpto. de RR-HH se preocupa de que sus políticas estén alineadas al PEI de acuerdo con la Ley de Función Pública No. 41-08 y a la Ley de Seguridad Social No. 87-01; así también, a la Ley Orgánica sobre Igualdad de Derechos de las Personas con Discapacidad No. 05-13, del Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) y sus reglamentos de aplicación.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de Reloj Biométrico de Asistencia.</li> <li>• Política y procedimiento de la gestión de Recursos Humanos.</li> <li>• Política de Inducción de Personal</li> <li>• Formulario de permisos, tardanzas, vacaciones y licencia.</li> <li>• Licencias de Estudios, según establece la Ley No. 523-09, Art. 75.</li> </ul>	No se evidencia una política basada en el desempeño

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Becas Otorgadas.</li> <li>• Licencias y permisos por maternidad y/o paternidad</li> </ul>	
3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.		No se evidencia la utilidad de batería de prueba psicométrica
4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	<p>Reclutamos nuestro personal visualizando las competencia, habilidades y destrezas, aplicando una política de equidad e igualdad de género de acuerdo con los principios de la institución</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Cargos 2022</li> <li>• Aprobación de estructura Organizativa</li> <li>• Documentos tramitados a RRHH currículum de personal y solicitudes</li> <li>• Informe de reclutamiento.</li> <li>• Entrevista</li> </ul>	
5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.	<p>Se evidencia que el ONDA Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pago de capacitaciones</li> <li>• Capacitaciones y formación en temas especializados.</li> <li>• Reuniones de Grupos de enfoque</li> </ul>	

<p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>La institución promueve una política de igualdad de oportunidades sin diferencia de género</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nómina general de empleado</li> <li>• Listado participación eventos formativo</li> <li>• Auditoría externa donde se evidencia que trabajamos con la equidad de género</li> </ul>	

**Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>Se evidencia que en la ONDA se identifican las capacidades y competencias de los colaboradores a través de la aplicación de las Evaluaciones del Desempeño por Resultados, las competencias específicas en el perfil de cargos y las directrices institucionales instruidas por la máxima autoridad.</p> <p><b>Evidencias:</b> Formulario de Evaluación del Desempeño</p>	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>Se evidencia que ONDA desarrolla una programación anual de capacitación para la realización de distintas actividades formativas de acuerdo con la detección de necesidades de las diferentes áreas y a las solicitudes de formación evidenciadas en las Evaluaciones del Desempeño Laboral a los colaboradores.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programación de Capacitación 2022</li> <li>• Formularios de Evaluación de Desempeño</li> </ul>	
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p>	<p>Se evidencia en ONDA que trabaja alineado con las estrategias institucionales y cuenta con un Programa de Capacitación para el desarrollo de las competencias de los colaboradores. Con el objetivo de socializar el desarrollo laboral cada colaborador al momento de evaluar el personal bajo su supervisión realiza una entrevista donde socializan las necesidades de formación para un mejor desempeño de sus funciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de Capacitación.</li> <li>• Listado de asistencia a eventos formativos</li> <li>• Certificados de participación</li> <li>• Correos sobre ofertas académicas</li> </ul>	
<p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>	<p>El Depto. de RR.HH. elabora sus Planes de Capacitación utilizando como insumo las necesidades de capacitación detectadas a raíz de las evaluaciones de desempeño aplicadas a todos los colaboradores de la institución. Igualmente incluyen aquellas capacitaciones específicas solicitadas por las áreas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Capacitación.</li> </ul> <p>Convocatoria a capacitación de las áreas</p>	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>Realizamos inducción al personal de nuevo ingreso, interno y sobre la ley 41-08 de función pública.</p>	<p>No se evidencia un manual de inducción</p>

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de participación en Inducción Interna.</li> <li>• Listado de Participación en Curso de Inducción en la Administración Pública.</li> </ul> <p>Formulario de Inducción al puesto</p>	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	<p>En nuestra institución cumplimos lo establecido en la ley 41-08 de función pública relacionado a nuevos ingresos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación traslado interno</li> </ul>	
7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	<p>Realizamos eventos formativos en las modalidades virtual y presencial que imparten temas específicos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oferta formativa</li> <li>• Listado de asistencia</li> </ul>	
8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	<p>Se evidencia en la ONDA la existencia de la programación de capacitaciones formativas para el desarrollo en las áreas de gestión de riesgos, conflicto de interés, ética.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de capacitación</li> <li>• Capacitación Régimen Ético</li> <li>• Plan de Capacitación</li> </ul>	
9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.	<p>Realizamos los eventos formativos a los supervisores, en procura de que puedan transmitir a sus supervisados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	No existe un monitoreo y análisis de costos en comparación a los beneficios

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de asistencia</li> <li>• Fotos</li> </ul>	
--	--	--

**Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.	<p>Se evidencia la promoción de una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de capacitación.</li> <li>• Comités de Calidad ONDA.</li> <li>• Buzón sobre gestión de sugerencias internas.</li> </ul>	
2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).	<p>La institución promueve en dialogo abierto en donde sus colaboradores sin distinción tienen la oportunidad de exponer sus opiniones la mejora de procesos y procedimiento</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones de equipos internos</li> <li>• Encuesta clima organizacional.</li> <li>• Minutas de reuniones de grupos de enfoque</li> </ul>	
3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la	<p>La Oficina Nacional de Derecho de Autor, apoya a los colaboradores a conformar la Asociación de Servidores Públicos según la Resolución No. 002-2010, que aprueba la guía para la constitución y</p>	

<p>identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>funcionamiento de las Asociaciones de Servidores Públicos. La institucional apoya el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos, identificación e implantación de acciones de mejora</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación para conformar equipo de Asociación de Servidores Públicos</li> <li>• Asociación de Servidores Públicos</li> <li>• Taller PEI</li> <li>• Minutas de reuniones</li> </ul>	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Se evidencia el consenso sobre los objetivos y su medición, entre los supervisores y los supervisados de ONDA a través de la aplicación de los acuerdos de desempeño laboral anualmente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos de desempeño</li> <li>• Evaluación de desempeño</li> </ul>	
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>Se evidencia la realización anual de encuestas de clima organizacional a los colaboradores, para determinar la imagen y rendimiento global de la organización, también la aplicación de encuestas para medir la satisfacción de los servicios internos de ONDA.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de clima organizacional 2022</li> <li>• Encuesta de satisfacción de los servicios internos.</li> </ul>	
<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el</p>	<p>La ONDA, mantiene una adecuada infraestructura física y ambiental. Se realizan actividades para el</p>	

<p>cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>cuidado de la salud. Se cumplen con los requisitos de riesgos y seguridad laboral en cumplimiento del Reglamento No. 522-06 sobre Seguridad y Salud en el Trabajo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité mixto de salud ocupacional y riesgos laborales.</li> <li>• Jornadas de vacunación</li> <li>• Jornadas de donación de sangre</li> <li>• Jornada Visual</li> <li>• Plan de Evacuación</li> <li>• Manejo de Extintores</li> <li>• Primeros Auxilios</li> <li>• Simulacro de Incendio</li> </ul>	
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>La Oficina Nacional de Derecho de Autor fomenta la conciliación de la vida laboral y personal, mediante acceso al teletrabajo de personal identificado. Disponemos de un horario laboral adecuado y flexible. También fomenta la integración familiar.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correos de asignación de trabajos.</li> </ul> <p>Formulario de licencias y permisos</p>	<p>No se evidencia la celebración de días familiares</p>
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>		<p>No se evidencian actividades de atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad</p>
<p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y</p>	<p>La Oficina Nacional de Derecho de Autor desarrolla actividades de integración social, otorga bonos por desempeño, cumplimiento de metas y cumplimiento de indicadores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Celebración de cumpleaños.</li> <li>• Día de la secretaria.</li> <li>• Día de madres.</li> <li>• Día de padres.</li> <li>• Día del trabajo.</li> <li>• Celebración aniversario institucional.</li> <li>• Bienvenida de la navidad.</li> <li>• Fiesta de navidad de los empleados</li> </ul>	
---	--	--

#### **CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.**

**Considerar lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:**

##### **Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p> <p>l) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>Se evidencia que la Oficina Nacional del derecho de Autor (ONDA) tiene alianzas con sus actores claves en las diferentes áreas de la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de Identificación de grupo de Interés de la ONDA</li> <li>• Matriz de acuerdos y convenios de la ONDA.</li> <li>• Relación de acercamientos e intenciones de Acuerdos Interinstitucionales e internacionales de la ONDA</li> </ul>	

<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>La Oficina Nacional de Derecho de Autor (ONDA) mantiene alianzas estratégicas con la Sociedad Civil (MICM-CLARO-ALTICE-COMTEC) y se establecen alianzas con las instituciones para mejorar el servicio (Ministerio de Administración Pública (MAP), Ministerio de Industria y Comercio y MiPymes (MICM), Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCYT), Universidad Iberoamericana (UNIBE), Universidad APEC (UNAPEC), Seguro Nacional de Salud (SENASA); sectores productivos: Banco de Reservas de la Republica Dominicana (BANRESERVAS), Organizaciones no Gubernamentales, Organismos internacionales y grupos de interés en materia de colaboración y cooperación para lograr un beneficio y apoyo mutuo a favor de la implementación de las políticas públicas de competencia de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de acuerdos y convenios de la ONDA.</li> </ul>	
<p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>La Oficina Nacional de Derecho de Autor (ONDA) cuenta con un sistema donde se especifican los roles y responsabilidades entre las partes en cada una de las Alianzas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de Acuerdos suscritos y vigentes</li> <li>• Documentos contentivos de cada acuerdo</li> </ul>	

<p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>La alta dirección identifica y revisa las necesidades de la institución y formulan las iniciativas para el desarrollo y gestión de los acuerdos de colaboración necesarios, incluyéndolos en la planificación estratégica de la organización.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de Acuerdos suscritos y vigentes</li> <li>• Documentos contentivos de cada acuerdo</li> </ul>	
<p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>Se evidencia que la ONDA realiza la selección de proveedores aplicando las normativas establecidas, lo que demuestra que la institución ejecuta todos los procesos de compra y contrataciones de forma transparente, conforme a la Ley No. 340-06, sobre compra y contrataciones y sus modificaciones.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal de compras y contrataciones</li> <li>• SISCOMPRAS</li> </ul>	

**Subcriterio 4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>La ONDA implementa de manera proactiva su política comunicacional. Se evidencia información periódica sobre el funcionamiento de la organización, competencias de determinadas autoridades, su estructura y procesos a través de los diferentes medios de difusión.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memoria de rendición de cuentas ONDA 2022</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta de compromiso al ciudadano</li> </ul>	
2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.	<p>Se evidencia que la ONDA mantiene contacto directo con las Organizaciones del sector público privado, también con las sectoriales del Ministerio de Industria, Comercio y MIPYMES para la definición de acciones de políticas que favorecen al sector.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas de satisfacción al cliente</li> <li>• Entrevistas de consulta con las sociedades de gestión para elaboración del PEI</li> </ul>	
3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.	<p>La ONDA cuenta con políticas y procedimientos donde se definen los medios por el cual recibimos quejas y/o sugerencias por parte de los ciudadanos/clientes. Uno de estos son los buzones digitales y presenciales. Adicional a esto, la institución cuenta con la aplicación de encuesta de satisfacción del cliente online, luego de culminado el servicio.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buzones de quejas y sugerencias</li> <li>• Sistema 311</li> <li>• Política y procedimiento de quejas y sugerencias</li> <li>• Encuesta online de satisfacción al cliente</li> </ul>	
4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y	<p>Se evidencia que la ONDA cuenta con una Carta Compromiso al Ciudadano, donde se detallan los servicios disponibles y los tiempos de entrega de estos, las vías de solicitud, atributos de calidad y su marco legal. También contamos con el portal</p>	

<p>las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>institucional, donde se ofrecen los servicios en línea de la institución. En adición a esto, la ONDA está iniciando la capacitación del personal para certificar sus servicios de mayor demanda bajo los estándares de la norma ISO 9001:2015, lo cual garantizará la calidad de estos al momento de entrega.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta de compromiso al ciudadano</li> <li>• Servicios en línea en el portal institucional</li> </ul>	
---	--	--

**Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p>	<p>Podemos decir que el presupuesto de la ONDA está alineado con los objetivos planteados en la institución. El presupuesto se basa de acuerdo a los programas de partidas presupuestarias asignadas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PRESUPUESTO ONDA 2023</li> <li>• POA ONDA 2023</li> </ul>	
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>Podemos decir que la ONDA, sigue los lineamientos establecidos por los órganos rectores, analizando sus riesgos y oportunidades, evalúa los riesgos de las decisiones financieras, así como los procesos de compras y contrataciones conforme un cronograma establecido.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte trimestral del Indicador de Gestión Presupuestaria ONDA presentado por DIGEPRES.</li> </ul>	
<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>Podemos decir que la transparencia financiera y presupuestaria la evidenciamos en los expedientes y los libramientos que ya han sido auditados por el departamento de representación de la Contraloría General de la República, conforme a las ejecuciones asignadas para los gastos de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto de la ONDA 2023</li> <li>• Informe de auditoría.</li> </ul>	
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>Podemos decir que la ONDA utiliza el Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF) para las operaciones presupuestarias, de igual forma, se utiliza para realizar informes del presupuesto vigente y las ejecuciones como tal.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reportes en el SIGEF.</li> <li>• Informe de ejecución presupuestaria 2023.</li> <li>• Ejecución presupuestaria 2023</li> </ul>	
<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>Podemos decir que con ayuda del Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF) gestionamos el presupuesto de la ONDA siguiendo con los lineamientos establecidos por DIGEPRES y con ayuda de los planes establecido por el POA de la institución.</p>	

	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA ONDA 2023.</li> <li>• Ejecución Presupuestaria.</li> </ul>	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	<p>Podemos decir que la ONDA cuenta con reglamentos funcionales donde podemos visualizar las responsabilidades delegadas del área de finanzas específicamente, siguiendo el manual organizacional establecido por el MAP.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura Orgánica de la ONDA</li> </ul>	

**Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.	<p>Se evidencia un sistema de helpdesk que centralizamos todos los requerimientos y nos permite gestionar y compartir el conocimiento de forma autorizada, también nos permite tener a mano resoluciones de problemas ocurridos y la manera de como mitigarlos.</p> <p><b>Evidencias</b> Captura de pantalla del sistema Helpdesk</p>	
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	La interacción entre la ONDA y sus clientes está garantizada, se evidencia el manejo de la comunicación proactiva.	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p><b>Evidencias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Comunicación Externa</li> </ul>	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>Se evidencia que la ONDA ha implementado nuevas herramientas que favorecen la Automatización de Procesos Organizacionales, tales como: - Sistema SIAONDA -servicios en línea de registro de obras, implementación de sistemas para la búsqueda y entrega de certificados. -Creación de algunos módulos para diferentes áreas de la institución, como: Contabilidad, Activo Fijo, Atención al usuario, registro y tecnología).</p> <p><b>Evidencias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura de pantalla de módulos de sistemas</li> <li>• Manual de procedimientos y políticas</li> <li>• Reportes</li> </ul>	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>Se evidencia que la ONDA cuenta con un plan comunicacional para asegurar información pertinente llegue a las partes involucradas/interesadas.</p> <p>También, la ONDA establece enlaces con el Ministerio de Industria, Comercio y MIPYMES y otras instituciones por medio de plataformas virtuales en las cuales se adquiere información para el aprendizaje y obtener aportes creativos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de comunicación externo</li> </ul>	<p>No se han firmado acuerdos de interoperabilidad con otras instituciones con el fin de implementar un mecanismo electrónico de intercambio de datos.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grupo de whatsapp mesa de trabajo industria, comercio y MIPYMES</li> </ul>	
5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	<p>La ONDA monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Charlas y talleres sobre la Ley y el funcionamiento de la institución</li> <li>• Discos duros con documentación salvaguardada.</li> </ul>	
6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.	<p>Se evidencia de que se distribuye información en cascada, y los empleados tienen canales internos con flujo de información y conocimiento.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• (WhatsApp).</li> <li>• Correo Electrónico Institucional</li> <li>• Cisco Webex para capacitaciones</li> </ul>	
7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.	<p>La ONDA realiza la recopilación de las informaciones de manera trimestral para ser publicado en Datos Abiertos.</p> <p><b>Evidencias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicación en datos abiertos</li> <li>• Correo institucional</li> <li>• Chat en línea</li> <li>• Correo electrónico institucional de servicio al cliente y para empleados.</li> </ul> <p>Accesibilidad en página web.</p>	
8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de	<p>Se evidencia que los equipos de trabajo se encuentran dentro de un dominio institucional,</p>	

<p>laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>controlando que la información sea contenida dentro de los servidores. Así mismo, los correos electrónicos son institucionales, lo cual permite inhabilitarlos al momento de la salida de un colaborador.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos de Confidencialidad firmados.</li> <li>• Procedimiento de Tecnología Sobre seguridad y monitoreo de la información</li> <li>• Procedimiento Gestión de los RRHH.</li> </ul>	
--	--	--

**Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p> <p>I) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Con el objetivo de fortalecer los procesos estratégicos y operativos hemos realizado la formulación de nuevos procedimientos para la automatización de todos los servicios que ofrecemos.</p> <p>Se implementó el Sistema Integral SIAONDA, el cual es una herramienta que contribuye con la Sistematización de los procesos de obras y/o certificación, de la Oficina Nacional de Derecho de Autor (ONDA)</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web onda.gob.do</li> <li>• Serviciosrd.gob.do</li> <li>• Sistema SIAONDA</li> </ul>	

<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>		<p>No se ha implementado un monitoreo y evaluación de la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas</p>
<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>		<p>No contamos con nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto</p>
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>La ONDA se evidencia el uso de software que facilitan la realización de los registros en línea, donde interactúan de manera sistemática todo el procedimiento de registro entre las distintas áreas de la institución.</p> <p>Se evidencia la implementación del sistema SIAONDA que contribuye con la Sistematización de los procesos de obras y/o certificación, de la Oficina Nacional de Derecho de Autor (ONDA).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Softexpert</li> <li>• Serviciosrd.gob.do</li> <li>• Libro de asientos</li> <li>• Sistema SIAONDA</li> <li>• Lanzamiento sistema SIAONDA</li> </ul>	

<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>Se evidencia que través del Dpto. de Tecnología se mantienen actualizados el sistema de red tecnológica. Contamos con un Data Center moderno que contiene un servidor donde centralizamos las informaciones internas, este cuenta con un sistema de control de acceso, un sistema contra incendios, También contamos con servicios de registro de obras en línea y nuestra comunidad de autores donde presentan sus quejas. Un sistema de digitalización de los expedientes de registros.</p> <p><b>Evidencias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web onda.gob.do</li> <li>• Serviciosrd.gob.do</li> <li>• Captura de pantalla del sistema de digitalización</li> </ul>	
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>La ONDA cuenta con licencias de Office 2019 y antivirus en todos los equipos de la institución, entre las cuales se tiene un cumplimiento que arroja recomendaciones de buenas prácticas y puntuaciones basadas en normativas internacionales ISO 27001</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura de pantallas</li> </ul>	
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>La ONDA estamos trabajando con la Campaña de concientización sobre el uso de la tecnología en el ambiente laboral donde damos a conocer el uso correcto de las tecnologías y la política de implementadas de las impresiones y fotocopias, con la cual se pretende reducir de manera significativamente el consumo de papel y</p>	

	<p>consumibles de impresión, con el propósito de contribuir a la aplicación de los programas</p> <p><b>Evidencias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación de la Campaña de uso correcto</li> <li>• Listado de participantes</li> <li>• Fotos</li> </ul>	
--	--	--

**Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>Se evidencia la creación de un formulario para el caso del mantenimiento de los vehículos, a los fines de mantener monitoreado todos los detalles de los mismos.</p> <p>En la ONDA además contamos con un control exhaustivo del estado todos los mobiliarios, equipos electrónicos, con la finalidad de garantizar la rentabilidad de los mismos y a la vez poder permitir una mayor vida útil de estos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario de Mantenimientos de los Vehículos.</li> </ul>	

<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Para el proceso de Gestión de Atención al Usuario (Ciudadanos/Clientes) se puede observar y contemplar el protocolo que se debe cumplir en el área de Recepción con relación a las entradas de los ciudadanos/clientes, que visitan la ONDA con la intención de solicitar algunas informaciones o algún servicio en particular.</p> <p>En la ONDA se dispone de un área de parqueos exclusivos para los ciudadanos/usuarios que requieren de los servicios que ofrecemos.</p> <p>En la ONDA se has habilitado un área de comedor para nuestro personal.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Espacio designado para Paqueos (Imágenes del Área).</li> <li>• Espacio designado para comedor (Imágenes del Área)</li> </ul>	
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>En la ONDA se cuenta con un programa de control de todas las instalaciones de nuestro Edificio, donde podemos demostrar en el caso de las luminarias en todas las áreas son de tecnología LED, las cuales contribuyen a un ahorro que oscila entre un 25% y un 30% con relación a las de uso de bombillas incandescentes, además estas luminarias cuentan con un mayor tiempo de vida útil.</p> <p>En la ONDA contamos con un programa de cambios en el sistema de climatización, contamos en estos momentos con Aires Acondicionados Split inverter en las diferentes áreas ocupadas por el</p>	

	<p>personal de nuestra institución, esto con la intención de reducir lo más posible la Factura de Energía Eléctrica.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos iluminación Led</li> <li>• Fotos aires acondicionados</li> </ul>	
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>En la ONDA se dispone de espacios, los cuales están aptos para la celebración de actividades propias de la Institución en conjunto con las Sociedades de gestión (Sobre Derecho de Autor)</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos de espacios físicos</li> <li>• Actividades realizadas de las sociedades de gestión</li> <li>• Audiencias de mediación de conflictos con relación al derecho de autor</li> </ul>	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>En la ONDA se cuenta con una política de consumo responsable del agua corriente y la energía eléctrica, esta nace con el propósito de establecer líneas claras que permiten fomentar un consumo consciente de los recursos, esto con la intención de realizar aportes que contribuyan positivamente en el impacto sobre el medio ambiente y el cambio climático.</p> <p>Hemos procedido a implementar herramientas y recursos que contribuyan a eficientizar el consumo razonable, tales como: Cambios de las unidades de aires acondicionados centrales por unidades Split inverter, iluminarias LED y plan de mantenimiento de los vehículos en garantía de la institución.</p>	

	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario de mantenimiento de vehículos.</li> </ul>	
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>El Edificio de la ONDA está ubicado en un área estratégica que le permite a nuestros usuarios y visitantes (Ciudadanos/Clientes) utilizar el transporte público nacional.</p> <p>También la ONDA cuenta con parqueos para el uso de los usuarios de nuestros servicios, además de contar con estos servicios para personas con alguna discapacidad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Edificio sede de la ONDA.</li> <li>• Espacio destinado para parqueos.</li> </ul>	

**CRITERIO 5: PROCESOS.**

**Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:**

**Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>	<p>Los procesos claves están debidamente documentados y mapeados en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapa de procesos</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de políticas y procedimientos</li> <li>• Manual de organización y funciones</li> <li>• Estructura organizativa</li> </ul>	
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	<p>En la ONDA se ha trabajado para gestionar los procesos de servicios de registro de obras artísticas, literarias y científicas y de inspecciones de derecho de autor y derechos conexos por medio de la digitalización, mejorando y simplificando los tiempos de entrega del producto final a los ciudadanos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio de Registro online</li> <li>• Servicios de inspecciones online</li> <li>• Manual de políticas y procedimientos</li> </ul>	
3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.		No se evidencia, elaborar manual de riesgos, planes de riesgos, Implementar programa anual de auditoría de procesos)
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	<p>Todos los propietarios del proceso están identificados por cada paso, así como también, las responsabilidades y competencias de cada cargo para desempeñar sus actividades.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de políticas y procedimientos</li> <li>• Manual de cargos</li> </ul>	

<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>Las necesidades de cambio son identificadas mediante un control de cambios para cada proceso en busca de la simplificación de los mismos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manuales de políticas y procedimientos</li> <li>• Matriz de control de cambios</li> <li>• Minuta de reuniones</li> </ul>	<p>No existe una política de cambios de servicios</p>
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>	<p>La ONDA se mantiene en constante participación en talleres y foros nacionales e internacionales para aplicar las mejores prácticas en los procesos en conjunto con los grupos de interés, impulsando la innovación y la optimización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación en eventos OMPI</li> <li>• Reunión ministerial</li> <li>• Capacitaciones en simplificación de trámites con el MAP</li> <li>• Participación en proyecto burocracia cero</li> </ul>	
<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>Los objetivos institucionales están orientados a satisfacer las necesidades de los grupos de interés, con sus respectivos indicadores de impacto y de resultado.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta de compromiso al ciudadano</li> <li>• PEI 2022-2024</li> <li>• POA</li> </ul>	<p>No se ha elaborado matriz de indicadores de desempeño de los procesos</p>
<p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos,</p>	<p>En la ONDA se realizan backups de datos periódicamente para la protección y salvaguarda de estos, así como también, se toman medidas de</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>ciberseguridad para la protección de la información perteneciente a la institución y los datos personales de los ciudadanos/clientes y los empleados, en adición a esto se realizaron capacitaciones al personal, sobre ciberseguridad en conjunto con el Centro Nacional de Ciberseguridad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Back ups de equipos tecnológicos</li> <li>• Campaña de ciberseguridad</li> <li>• Procesos de ciberseguridad</li> <li>• Certificados de capacitaciones de ciberseguridad</li> </ul>	
---	---	--

**Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p>	<p>En la ONDA se involucran a los ciudadanos a través de encuestas de Satisfacción, encuesta de Carta de Compromiso al Ciudadano. De igual manera se cuenta con un servicio en línea para responder las inquietudes de los usuarios durante la jornada laboral, así como también, Se revisa semanalmente el buzón de quejas y sugerencias, tomando en cuenta las observaciones realizadas por los usuarios para aplicar las mejoras.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes Encuestas de Satisfacción al cliente,</li> <li>• Estadísticas del Chat, ver informe trimestral</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de quejas y correos, ver informe trimestral</li> </ul>	
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.	<p>La ONDA cuenta con un servicio de solicitudes en línea para la información oportuna de todos los servicios y las pautas de como acceder a estos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web <a href="https://onda.gob.do/">https://onda.gob.do/</a></li> <li>• Estadísticas de solicitudes en línea OGTIC</li> </ul>	
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.		No se evidencian los registros de la aplicación de la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas
4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).	<p>Promovemos la accesibilidad de la organización a través de diferentes medios como nuestra página institucional <a href="https://onda.gob.do/">https://onda.gob.do/</a>, asimismo por las redes sociales Facebook, Twitter e Instagram, también los ciudadanos pueden acceder a los documentos a través del portal institucional, el portal de datos abiertos o solicitarlos a través del portal SAIP.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web <a href="https://onda.gob.do/">https://onda.gob.do/</a></li> <li>• Estadísticas correo institucional</li> <li>• Redes Sociales</li> </ul>	

**Subcriterio 5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	---	-----------------

Documento Externo  
SGC-MAP

<b>La Organización:</b>		
<p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>Conforme la misión de la Institución y el lineamiento país establecido en la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, la ONDA pertenece a las Instituciones del Estado del Eje No. 3 de Desarrollo Productivo, en tal sentido, los productos y servicios que presta la institución se corresponden al sector industrial y comercial, para el que está llamado su accionar.</p> <p>También la ONDA se mantiene funcionando en relación con los procesos realizados en coordinación con otras instituciones con el fin de eficientizar el proceso de servicio.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta de compromiso al ciudadano</li> <li>• Manual de Políticas y Procedimientos</li> <li>• PEI 2022-2024</li> </ul>	
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>		<p>No se evidencia, Desarrollar un sistema de interoperabilidad con otras instituciones del estado</p>
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>La ONDA ha participado en grupos de trabajo con diferentes organizaciones con el propósito de evitar y solucionar problemas. En el marco de estos grupos de trabajos se evidencian mesas de trabajos en diferentes temas, como son la Mesa Sectorial de Industria y Comercio, Proyecto de Burocracia Cero, entre otros.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listas participantes en mesas de trabajo</li> <li>• Minutas de reunión</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participación en proyecto Burocracia Cero</li> </ul>	
4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.		No está establecido un sistema de interrelación de las áreas para la prestación de servicios
5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.		No se evidencia
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	<p>Se evidencia que la ONDA, tiene acuerdos con instituciones gubernamentales e internacionales para facilitar la prestación de los servicios que brinda la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Acuerdos interinstitucionales</li> <li>Acuerdos con la OMPI</li> </ul>	

## CRITERIOS DE RESULTADOS

### CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

***Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos a través de los siguientes resultados:***

#### Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

##### I. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		

<p>1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p>	<p>Se evidencia la elaboración del Informe Encuesta de Satisfacción al Cliente/Ciudadano correspondiente al trimestre enero-marzo 2023, realizado por el Dpto. de Planificación y Desarrollo, arrojando un 96.61% del promedio total de satisfacción en cuanto a la calidad del servicio en general, por parte de nuestros clientes. El nivel de satisfacción por atributos de calidad es el siguiente:</p> <p>En amabilidad un 96.75%, fiabilidad un 98.37%, tiempo de respuesta un 97.56%, Profesionalidad un 98.37%, Elementos tangibles un 94.31% y Accesibilidad con un 94.31%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de encuesta de satisfacción Enero-Marzo 2023</li> <li>• Datos encuesta de satisfacción</li> </ul>	
<p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>Se evidencia una satisfacción de un 96.75% con relación al atributo de calidad de amabilidad y un 98.37% en Fiabilidad en la solicitud del servicio por los ciudadanos/clientes que respondieron la encuesta de satisfacción enero – marzo 2023.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de encuesta de satisfacción Enero-Marzo 2023</li> <li>• Datos encuesta de satisfacción</li> </ul>	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Las partes interesadas de la ONDA son tomadas en cuenta mediante los canales establecidos que permiten la recepción de quejas o sugerencias, que son entradas para los planes de mejoras. En adición,</p>	

	<p>los grupos de interés del sector de la industria creativa participan emitiendo sus opiniones a través de encuestas, con el fin de identificar las necesidades y expectativas de estos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas a grupos de interés</li> <li>• Histórico de quejas y sugerencias</li> </ul>	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>Se evidencia el cumplimiento de la transparencia mediante el portal web, con el propósito de cumplir con la Ley de Libre Acceso a la Información Pública No. 200-04 con el objetivo de que las disposiciones establecidas en las referidas formas jurídicas sean cumplidas.</p> <p>Este portal tiene una sección de transparencia como canal de comunicación entre la ciudadanía y la institución, cabe destacar que el nivel de cumplimiento de la transparencia en la DIGEIG es de un <b>91.19%</b> (marzo 2023).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="https://www.ONDA.gob.do/transparencia">https://www.ONDA.gob.do/transparencia</a></li> </ul>	
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>Se evidencia una satisfacción de un <b>98.37%</b> con relación al atributo de calidad de profesionalidad en la solicitud del servicio por los ciudadanos/clientes que respondieron la encuesta, representando un excelente resultado de nivel de confianza que tienen los ciudadanos/clientes hacia la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de encuesta de satisfacción Enero-Marzo 2023</li> <li>• Datos encuesta de satisfacción</li> </ul>	

--	--	--

## 2. Resultados de la percepción de los servicios y productos.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La opinión de los usuarios sobre:</b></p>		
<p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Se evidencia una satisfacción de un 98.37% con relación al atributo de calidad de profesionalidad en la solicitud del servicio por los ciudadanos/clientes que respondieron la encuesta, representando un excelente resultado de nivel de confianza que tienen los ciudadanos/clientes hacia la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de encuesta de satisfacción Enero-Marzo 2023</li> <li>• Datos encuesta de satisfacción</li> </ul>	
<p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>Se evidencia una satisfacción de un 94.31% con relación al atributo de calidad accesibilidad en el proceso de solicitud del servicio por los ciudadanos/clientes que respondieron la encuesta.</p> <p>Contamos con la Oficina de Acceso a la Información Pública, con un área del Sub-portal web de transparencia, regido por las normas de la DIGEIG, también con las redes sociales, chat en línea, área de atención al usuario presencial y online, además solicitudes en línea y una oficina de sucursal en la ciudad de Santiago.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de encuesta de satisfacción Enero-Marzo 2023</li> <li>• Datos encuesta de satisfacción</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="https://www.ONDA.gob.do/transparencia">https://www.ONDA.gob.do/transparencia</a>.</li> <li>• Estadísticas correo institucional</li> <li>• Redes Sociales</li> </ul>	
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	<p>Se evidencia un nivel de satisfacción en los atributos de calidad en los servicios que ofrece la ONDA, en amabilidad un 96.75%, fiabilidad un 98.37%, tiempo de respuesta un 97.56%, Profesionalidad un 98.37%, Elementos tangibles un 94.31% y Accesibilidad con un 94.31%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de encuesta de satisfacción Enero-Marzo 2023</li> <li>• Datos encuesta de satisfacción</li> </ul>	
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	<p>En el Informe de los resultados de la encuesta de Satisfacción de los servicios comprometidos en la Carta de Compromiso al Ciudadano, se evidencia que el género masculino alcanzó el 73% y el 27% del género femenino, en los rangos de edad de los ciudadanos se obtuvo como resultado que el 57% se encuentran en las edades de 18 a 38 años de edad y el 64% de los ciudadanos fueron autores, compositores y editores.</p> <p>Las instalaciones de la ONDA se encuentran habilitadas para brindar servicios de forma presencial a ciudadanos con algún tipo de discapacidad, entre estos elementos podemos mencionar: rampa para facilitar el acceso, baños adecuados para los fines, amplios ascensores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de encuesta de satisfacción Enero-Marzo 2023</li> <li>Datos encuesta de satisfacción</li> </ul>	
5) Capacidad de la organización para la innovación.		No se ha medido
6) Agilidad de la organización.	<p>Se evidencia una satisfacción de un 97.56% con relación al factor tiempo de espera a la solicitud del servicio por los ciudadanos/clientes que respondieron la encuesta, lo cual representa la agilidad de la organización al momento de entrega del servicio.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de encuesta de satisfacción Enero-Marzo 2023</li> <li>Datos encuesta de satisfacción</li> </ul>	
7) Digitalización en la organización.	<p>Actualmente la ONDA cuenta con 56 servicios digitalizados de los cuales 40 corresponden al área de Registro de Obras artísticas, literarias y científicas y 16 al área de Inspectoría.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Web institucional</li> <li>Portal <a href="http://www.serviciosrd.gob.do">www.serviciosrd.gob.do</a></li> </ul>	

## 6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

### I. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	---	-----------------

<p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p>	<p>Se evidencia una satisfacción de un 97.56% con relación al factor tiempo de espera a la solicitud del servicio por los ciudadanos/clientes que respondieron la encuesta.</p> <p>El tiempo de respuesta de las solicitudes de servicios de la ONDA se encuentra documentada en la resolución 001-2021-BIS de Servicios de los distintos departamentos en la institución en cuanto a los plazos y tiempos en las áreas operativas, se muestran en línea de acuerdo a los registros de las obras y en nuestro manual institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de encuesta de satisfacción Enero-Marzo 2023</li> <li>• Datos encuesta de satisfacción</li> <li>• Portal de Transparencia ONDA</li> <li>• Resolución 001-2021-BIS</li> <li>• Servicio de registro en línea <a href="https://onda.gob.do/s/registro-de-obras/">https://onda.gob.do/s/registro-de-obras/</a></li> <li>• Servicio de inspecciones en línea <a href="https://onda.gob.do/s/inspectoria/">https://onda.gob.do/s/inspectoria/</a></li> </ul>	
<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p>	<p>La ONDA cuenta con el Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311, vía Oficina de Acceso a la Información (OAI) y buzones para recibir las quejas que tramitan los ciudadanos clientes, en lo que va del año 2023 por las diferentes vías se recibieron un total de 7 quejas y sugerencias.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema 311 de atención ciudadana</li> <li>• Buzón de quejas y sugerencias</li> </ul> <p>Histórico de quejas y sugerencias</p>	

<p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>	<p>Se evidencia una satisfacción de un 98.37% con relación al atributo de calidad de fiabilidad según las opiniones de los ciudadanos/clientes que respondieron la encuesta.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de encuesta de satisfacción Enero-Marzo 2023</li> <li>• Datos encuesta de satisfacción</li> </ul>	
<p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>La ONDA cuenta con su Carta de Compromiso al Ciudadano aprobada, la cual ya ha sido evaluada en su primer año por el Ministerio de Administración Pública.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta de compromiso al ciudadano</li> <li>• Datos encuesta de satisfacción</li> <li>• Informe de evaluación de la Carta de Compromiso</li> </ul>	

## 2. Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad.

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Contamos con más de 8 canales de información. (área Atención al Usuario, Oficina de Acceso a la Información (OAI), Portal web (sistema de ventanilla virtual, buzón de sugerencias, consulta y chat en línea), Encuestas de Satisfacción, quejas o sugerencias y redes sociales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano</li> </ul>	

<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>En el portal web, en la carta compromiso, en el área de servicio al cliente y en la OAI, disponemos de información precisa de servicios; de igual forma se comparten informaciones sobre los servicios en las redes sociales de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal Web <a href="http://www.onda.gob.do">www.onda.gob.do</a>.</li> </ul>	
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>Se evidencia en el sistema de indicadores de Monitoreo y medición de la Gestión Pública, el ONDA, se encuentra:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- SISMAP: 84.67%;</li> <li>- ITICGE: 63.95% (Posición 142 del ranking);</li> <li>- NOBACI: 0% (a la espera de evaluación por contraloría);</li> <li>- SISACNOC: 99%</li> <li>- Transparencia: 91.19%;</li> <li>- SISCOMPRAS: 96.64%</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentajes de indicadores</li> </ul>	
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>La ONDA ha realizado la digitalización de los servicios, con el propósito de que los usuarios de los servicios que ofrece la institución no tengan que desplazarse hacia nuestras instalaciones, sino que puedan realizar sus solicitudes desde la comodidad de su hogar u oficina, o cualquier otro lugar que desee.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal web <a href="http://www.onda.gob.do">www.onda.gob.do</a>.</li> </ul>	

<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>Todos los servicios de los diferentes departamentos se realizan en horario de 8:30 am – 4:00 pm de lunes a viernes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal Web <a href="http://www.onda.gob.do">www.onda.gob.do</a>.</li> </ul>	<p>No se ha medido satisfacción de horario en la encuesta realizada a los ciudadanos</p>
<p>6) Tiempo de espera.</p>	<p>Se evidencia una satisfacción de un 97.56% con relación al factor tiempo de espera a la solicitud del servicio por los ciudadanos/clientes que respondieron la encuesta.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de encuesta de satisfacción Enero-Marzo 2023</li> <li>• Datos encuesta de satisfacción</li> </ul>	
<p>7) Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>Se evidencian mediciones realizadas por las áreas de servicios que determinan el tiempo en días laborables que se toman para prestar los servicios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de mediciones tiempo de respuesta a servicios</li> </ul>	
<p>8) Costo de los servicios.</p>	<p>Está establecido mediante resoluciones las tarifas de los servicios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución No. 003-2022-BIS</li> </ul>	
<p>9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos</p>	<p>Disponemos de información clara, precisa y verás de la gestión de servicios.</p>	

servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	<b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal Web. <a href="http://www.onda.gob.do">www.onda.gob.do</a>.</li> <li>• Sistema Ventanilla Virtual</li> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano</li> </ul>	
---	---	--

### 3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.	<p>La ONDA contó con la participación de los grupos de interés con la finalidad de actualizar informaciones sobre las necesidades y expectativas de acuerdo con su marco estratégico.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevistas con representantes de grupos de interés</li> <li>• PEI 2021-2024</li> <li>• Encuesta de satisfacción al cliente enero-marzo 2023</li> </ul>	
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	<p>La ONDA cuenta con canales de información y comunicación, a través de los cuales los ciudadanos clientes pueden tramitar sus sugerencias sobre los procesos de los servicios que ofrece la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buzón de quejas y sugerencias</li> <li>• Chat web</li> <li>• Sistema 311</li> <li>• Correo electrónico <a href="mailto:info@onda.gob.do">info@onda.gob.do</a></li> </ul>	
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	<p>La ONDA cuenta con su página web, a través de la cual se ha implementado la digitalización de sus servicios, con el propósito de facilitar y agilizar los</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>procesos de las solicitudes por parte de los ciudadanos/clientes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web ONDA</li> <li>• Servicios digitalizados</li> </ul>	
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).	<p>La ONDA realizó una encuesta de satisfacción al cliente en los meses de enero-marzo 2023 donde se pudo observar la diversidad de género que recibe servicios en la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de satisfacción al cliente enero-marzo 2023</li> </ul>	No se ha realizado la medición de diversidad cultural y social de los ciudadanos clientes
5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.	<p>El ONDA contó con la participación alrededor de diferentes actores de la industria creativa, con la finalidad de actualizar informaciones sobre las necesidades y expectativas de acuerdo con su marco estratégico.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevistas con representantes de grupos de interés</li> <li>• PEI 2021-2024</li> <li>• Encuesta de satisfacción al cliente enero-marzo 2023</li> </ul>	

#### 4. Resultados sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	---	-----------------

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p>	<p>Desde el portal de la ONDA (<a href="http://www.onda.gob.do">www.onda.gob.do</a>) se ofrecen los servicios de la institución con todas las informaciones necesarias para la ciudadanía, así como también, un foro en el cual todos los ciudadanos interesados pueden realizar consultas de informaciones acerca del derecho de autor y los derechos conexos, de igual manera el portal cuenta con un chat web donde los ciudadanos obtienen asistencia online al instante desde que solicitan información acerca de los servicios y pueden contactarse por medio del correo <a href="mailto:info@onda.gob.do">info@onda.gob.do</a>.</p> <p>También se da acceso a los servicios digitalizados que ofrece la institución donde se pueden solicitar de manera online.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal institucional <a href="http://www.onda.gob.do">www.onda.gob.do</a></li> </ul>	
<p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>La ONDA actualmente refleja un 91.19% en el indicador de transparencia gubernamental.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura de pantalla indicador de transparencia</li> </ul>	

**CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.**

**Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de su gente a través de los siguientes resultados:**

**Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.**

**I. Resultados en relación con la percepción global de las personas, acerca de:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	---	-----------------

<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
<p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</p>	<p>Se evidencia un nivel de satisfacción en los atributos de calidad en los servicios que ofrece la ONDA, en amabilidad un 96.75%, fiabilidad un 98.37%, tiempo de respuesta un 97.56%, Profesionalidad un 98.37%, Elementos tangibles un 94.31% y Accesibilidad con un 94.31%.</p> <p>Se evidencia que la ONDA aplicó la Encuesta de Clima Organizacional, la cual arrojó que un 88 % de satisfacción general en los colaboradores con la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de encuesta de satisfacción Enero-Marzo 2023</li> <li>• Datos encuesta de satisfacción</li> <li>• Informe de encuesta clima organizacional 2022</li> </ul>	
<p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>La institución se involucra a los directivos en la toma de decisiones y asegura conozcan la misión, visión y valores. En la formulación del PEI 2021 - 2024 se consultaron y se trazaron estrategias institucionales. Por otro lado, la ONDA aplico la encuesta de clima laboral 2022 en donde la dimensión de liderazgo y participación obtuvo un 86.67% de satisfacción en los colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de encuesta clima organizacional 2022.</li> <li>• Difusión de la Misión, Visión y Valores a través de correos masivos, Murales,</li> </ul>	

	Carnet de identificación laboral área de Recepción.	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	<p>Se evidencia que la ONDA en la aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional, elaboramos un Plan de Acción de Mejora en acompañamiento de Planificación y Desarrollo, Autoevaluación CAF y como resultado se identifican actividades para actualizar el plan de mejora institucional</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformación del Comité de Calidad 2020.</li> <li>• Aplicación de la Encuesta del Clima Organizacional</li> </ul>	
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	<p>Se evidencia que en la ONDA es de importancia el tema del compromiso ético en el servidor público, así como también, se realizaron las elecciones para la conformación de la Comisión de Ética e Integridad Gubernamental, la cual estuvo organizada por un comité electoral compuesto por colaboradores de diferentes áreas de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Normativa ética de control interno lo establecido en la Ley 41-08 de Función Pública</li> <li>• Acta constitutiva de la Comisión de Ética e Integridad Gubernamental</li> <li>• Acta de conformación del Comité Electoral</li> </ul>	No se ha implementado una medición de la conciencia del personal con relación a conflictos de interés y la importancia del comportamiento ético y la integridad
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.	Se evidencia en la ONDA en la aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional 2022, los	

	<p>colaboradores manifestaron un 89.32% de satisfacción en la dimensión de comunicación</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación de los Resultados de Encuesta de Clima Organizacional 2022</li> <li>• Uso de correo interno</li> </ul>	
<p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>En la ONDA se evidencia que se han realizado jornadas de donación de sangre en conjunto con el Centro Nacional de Sangre, en las cuales, el personal ha donado sangre voluntariamente para salvar vidas, por otro lado, en contribución con el medio ambiente se realizó una charla de reciclaje al personal y se colocaron zafacones para los diferentes tipos de desechos, también se continúa realizando la campaña de ayuda a los niños con cáncer (Tapita por quimio).</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicación de actividad en la portada web de la ONDA</li> <li>• Listado de empleado donantes de sangre</li> <li>• Fotos charla de reciclaje</li> <li>• Zafacones de reciclaje</li> <li>• Recolección de tapitas</li> </ul>	
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>	<p>En la ONDA dentro de su encuesta de clima organizacional, presenta apertura en los cambios que según los colaboradores se deben aplicar para la mejora de sus funciones, mediante sugerencias emitidas por estos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planes de acción de clima</li> </ul>	

<p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p>	<p>Se ha evidenciado que la ONDA, cuenta con 40 servicios de registro en línea y 16 servicios de inspecciones donde los ciudadanos pueden obtener estos servicios desde sus hogares. Se evidencia la optimización de los procesos internos, la agilidad de entrega del producto y/o servicio y la reducción del material gastable.</p> <p>Actualmente la ONDA cuenta con la digitalización de sus expedientes de registro empezando desde 2020 hacia abajo.</p> <p><b>Evidencias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura de pantalla del sistema</li> <li>• Servicios en línea</li> </ul>	
<p>9) La agilidad de la organización.</p>	<p>Se evidencia que la ONDA ha mejorado el tiempo de respuesta en las solicitudes de registro de obras artísticas, literarias y científicas, teniendo como estándar de cumplimiento 15 días laborables para la entrega de los certificados de registro, en donde se obtuvo como resultado que de 1116 usuarios el 100% recibió la entrega del servicio dentro del tiempo establecido, presentando un promedio de entrega de 1.25 días laborables en el trimestre de enero-marzo 2023.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados Carta de Compromiso al Ciudadano enero-marzo 2023</li> <li>• Estadísticas de solicitudes de registro enero-marzo 2023</li> </ul>	

**2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:**

Documento Externo  
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
<p>1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p>	<p>Se evidencia que la ONDA en la aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional 2022, los colaboradores manifestaron un 89.32% de satisfacción en la dimensión de comunicación.</p> <p>Por otro lado, la ONDA realizó su PEI 2022-2024, en la cual se establecieron sus ejes estratégicos, en donde se estarán midiendo mediante un balance scorecard, además, se socializó con todos los colaboradores y grupos de interés de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Encuesta de Clima Organizacional 2022</li> <li>• PEI 2022-2024</li> <li>• Matriz balance scorecard</li> </ul>	
<p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>Se evidencia que la ONDA cuenta con sus manuales de políticas y procedimientos, los cuales se miden mediante la ejecución de los planes operativos de cada año y se generan estadísticas de los mismos.</p> <p>Por otro lado, en la encuesta de clima laboral el 95.19% de los colaboradores está de acuerdo en la dimensión de normatividad y proceso.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manuales de Políticas y Procedimientos</li> <li>• Matriz balance scorecard</li> <li>• Estadísticas procedimientos de áreas sustantivas</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Encuesta de Clima Organizacional 2022</li> </ul>	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	<p>Se evidencia que, en la ONDA mediante los acuerdos de desempeño, reparte las tareas por cada colaborador y a su vez, los evalúa de forma periódica.</p> <p><b>Evidencia:</b> Acuerdo y evaluación de desempeño</p>	
4) La gestión del conocimiento.	<p>Se evidencia que en la encuesta clima laboral el 88.97% de los colaboradores están satisfechos en la dimensión de capacitación especializada y desarrollo.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Encuesta de Clima Organizacional 2022</li> </ul>	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>Se evidencia en la ONDA en la aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional 2022, los colaboradores manifestaron un 89.32% de satisfacción en la dimensión de comunicación</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Encuesta de Clima Organizacional 2022</li> </ul>	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>Mediante el proceso de gestión beneficio establecido en la Ley 41-08 reconocen los esfuerzos de los colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Planificación de Recursos Humanos.</li> <li>Gestión de los beneficios de la Ley 41-08.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconocimiento por cumplimiento de metas institucionales.</li> </ul>	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>La ONDA cuenta con un control de cambios para cada procedimiento.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Manual de Políticas y Procedimientos</li> </ul>	No se ha medido

### 3. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>Se evidencia que un 88% de los colaboradores valoran un buen ambiente laboral en la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Encuesta de Clima Organizacional 2022</li> </ul>	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	<p>Se evidencia que, en la ONDA en la aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional 2022, se obtuvo un resultado de satisfacción de los colaboradores de un 93.38% en la dimensión de calidad de vida laboral, un 79.23% en la de balance trabajo familia, un 87.69% en la de beneficios y un 92.31% en la de relación con los empleados/colegas/colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Presentación de los Resultados de Encuesta de Clima Organizacional 2022.</li> </ul>	

<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p>	<p>Se evidencia que, en la ONDA en la aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional 2022, obtuvo un 79.06% de satisfacción en los colaboradores en la dimensión de equidad y género y un 92.31% en la de relación con los empleados/colegas/colaboradores.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Encuesta de Clima Organizacional 2022</li> </ul>	
<p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>Se evidencia que, en la ONDA en la aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional 2022, obtuvo un 93.38% de satisfacción en los colaboradores en la dimensión de calidad laboral, un 89.32% en la de disponibilidad y recursos y un 92.31% en uso de la tecnología.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Encuesta de Clima Organizacional 2022</li> </ul>	

**4. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales, en cuanto a:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Opinión del personal respecto a:</b></p>		
<p>1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.</p>	<p>Se evidencia que, en la ONDA en la aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional 2022, obtuvo un 88.97% de satisfacción en los colaboradores en la dimensión de capacitación especializada y desarrollo y un 76.92% en la de servicio profesional de carrera.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de capacitación 2022</li> <li>• Presentación de los Resultados de Encuesta de Clima Organizacional 2022</li> </ul>	
2) Motivación y empoderamiento.	<p>Se evidencia que, en la ONDA en la aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional 2022, se obtuvieron los resultados de satisfacción del personal en las siguientes dimensiones:</p> <p>Salarios 82.05% Beneficios 87.69% Liderazgo y participación 86.67% Mejora y cambio 87.69% Reconocimiento laboral 83.85%</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicación de Encuesta de Clima Laboral 2022</li> </ul>	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>Se evidencia que, en la ONDA identifica que los colaboradores tienen acceso a formación profesional y calidad en sus entrenamientos, mediante las propuestas de necesidades de capacitación presentadas según las áreas desarrolladas con Instituciones reconocidas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de capacitación 2022. Reporte trimestral del INAP</li> </ul>	

**Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).**

**I. Resultados generales en las personas.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
-----------------	---	------------------------

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).</p>	<p>La institución cumple con los establecido en el Reglamento No 523-09, Capítulo III, Artículo del 27 al 37 relacionado en el subsistema de registro control del personal.</p> <p>727 permisos en el 2022 68 licencia medicas en el 2022 52 vacaciones en el 2022 Ingresos por sexo 8 femenino y 4 masculino</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte anual de Nivel de Ausentismo.</li> </ul>	
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p>	<p>En la ONDA se evidencia un alto nivel de participación en actividades de mejoras, se trabaja en la estandarización de procesos y obtener la certificación en la norma ISO 9001:2015, Así como también, realizamos auditorías en busca de mejoras continuas en la implementación de los procesos internos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Auditoría Interna</li> <li>• Plan de acción</li> </ul>	
<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p>	<p>Actualmente en la ONDA tenemos 0 reportes de conflictos éticos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificación no reporte dilemas éticos.</li> </ul>	
<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>	<p>En la ONDA se evidencia que se han realizado jornadas de donación de sangre en conjunto con el Centro Nacional de Sangre, en las cuales, el personal ha donado sangre voluntariamente para</p>	

	<p>salvar vidas, por otro lado, en contribución con el medio ambiente se realizó una charla de reciclaje al personal y se colocaron zafacones para los diferentes tipos de desechos, también se continúa realizando la campaña de ayuda a los niños con cáncer (Tapita por quimio).</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicación de actividad en la portada web de la ONDA</li> <li>• Listado de empleado donantes de sangre</li> <li>• Fotos charla de reciclaje</li> <li>• Zafacones de reciclaje</li> <li>• Recolección de tapitas</li> </ul>	
<p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>	<p>Se evidencia que en la ONDA hemos realizado capacitaciones sobre Servicio y atención al Cliente con el objetivo de preparar a los colaboradores para brindar un mejor servicio.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de participantes Calidad en el Servicio</li> <li>• Fotos</li> </ul>	

## 2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p>	<p>En ONDA se realizamos Acuerdos de Desempeño entre encargados y colaboradores y las Evaluaciones de Desempeño Laboral anualmente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos de Desempeño.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación del Desempeño</li> </ul>	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	<p>La ONDA aplicó la Encuesta de Clima Organizacional 2022, donde se obtuvo un 92.31% de satisfacción en la dimensión Uso de la tecnología.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación de los Resultados de Encuesta de Clima Organizacional 2022</li> </ul>	
3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.	<p>En la ONDA se lleva registros de asistencia del personal a los eventos formativos, tomando en consideración el presupuesto para actividades formativas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto en actividades formativas</li> <li>• Listado de participantes en capacitaciones</li> <li>• Reporte de las capacitaciones realizadas SISMAP</li> </ul>	
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	<p>La ONDA mide en un 100% el nivel de satisfacción de las actividades de capacitación realizadas, aplicando una evaluación interna en cada uno de los eventos formativos. Las opiniones de los colaboradores son tomadas en cuenta como oportunidades de mejora.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de evaluación de evento formativo</li> </ul>	

**CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.**

**Considerar lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados siguientes:**

**Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión de la sociedad respecto a:</b>		
<p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p>	<p>La Oficina Nacional de Derecho de Autor (ONDA) está comprometida con impactar de manera positiva a los ciudadanos/clientes a través de iniciativas como la integración de la institución a las campañas de educativas a nivel nacional “Ponte en ONDA”.</p> <p>La Oficina Nacional de Derecho de Autor (ONDA) busca mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, apoyando la Fundación “Tapitas por Quimio” con la finalidad de ser donadas para lograr los tratamientos de quimioterapias para los niños de la República Dominicana, ha realizado jornadas de donación de sangre en conjunto con el Centro Nacional de Sangre, en las cuales, el personal ha donado sangre voluntariamente para salvar vidas, por otro lado, en contribución con el medio ambiente se realizó una charla de reciclaje al personal y se colocaron zafacones para los diferentes tipos de desechos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calendario de actividades de la Campaña Educativa “Ponte en Onda”.</li> <li>• Fotografías de Eventos Realizados Campaña Educativa “Ponte en Onda”.</li> <li>• Publicidad y promociones apoyando la campaña “Tapitas por Quimio”</li> <li>• Lista del personal donante de sangre</li> <li>• Fotografías charla de reciclaje</li> <li>• Zafacones de reciclaje de desechos</li> </ul>	
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p>Se evidencia la ONDA, en el marco de la responsabilidad social, realizó una campaña medioambiental de sensibilización con todas las áreas de la institución con el fin de gestionar la sostenibilidad ambiental.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correos electrónicos</li> <li>• Publicidad y promociones apoyando la campaña “Tapitas por Quimio”</li> </ul>	
<p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p>	<p>La ONDA gestiona ayudas, lo cual permite favorecer a colabores en situaciones desfavorecidas (compra de medicamentos, enfermedades catastróficas, servicios de internamiento, viviendas en situaciones de vulnerabilidad, ayudas ante el fallecimiento de un familiar, honorarios médicos y otros tipos de emergencias.)</p> <p>Se realizó una jornada de prevención de cáncer de mama, donde el personal podía llevar a sus familiares.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correos electrónicos gestión de ayudas de ambos casos.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fotografías jornada de prevención del cáncer de mama.</li> </ul>	
4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.	<p>Se evidencia que la ONDA realiza diferentes capacitaciones sobre derecho de autor y derechos conexos, en las cuales, la comunidad se beneficia contribuyendo al desarrollo económico, en el año 2022, la institución realizó un total de 29 capacitaciones presenciales, donde se capacitaron 1469 ciudadanos, de igual manera, realizó un total de 18 capacitaciones virtuales, en las cuales, se capacitaron 1,020 ciudadanos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fotos capacitaciones</li> <li>Lista de participantes</li> <li>Certificados de participación entregados</li> </ul>	
5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.	<p>Se evidencia que la ONDA tiene un fuerte compromiso con la transparencia, obteniendo un porcentaje de cumplimiento de un 91.19% en la evaluación realizada por la DIGEIG en marzo 2023.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Indicador de cumplimiento de transparencia</li> </ul>	
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.	<p>La Oficina Nacional de Derecho de Autor (ONDA), en el marco de la responsabilidad social, colocó stickers y letreros en la institución con el fin de gestionar la sostenibilidad ambiental.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fotografías que motivan al ahorro de energía y al ahorro de papel.</li> </ul>	

<p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>Se evidencia que la ONDA está comprometido con una gestión transparente a través de resultados muy favorables en encuestas de percepción pública en favor de la institución. También se evidencia una valoración en la accesibilidad de los servicios que ofrece la ONDA de un 94.31% de satisfacción. Cabe destacar que el nivel de cumplimiento de la transparencia en la DIGEIG es de un 91.19%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de satisfacción al cliente enero-marzo 2023</li> <li>• Indicador de cumplimiento de transparencia</li> </ul>	

#### Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

##### Indicadores de responsabilidad social:

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p>	<p>La Oficina Nacional de Derecho de Autor (ONDA), en el marco de la responsabilidad social, colocó stickers y letreros en la institución con el fin de gestionar la sostenibilidad ambiental.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotografías que motivan al ahorro de energía y al ahorro de papel.</li> <li>• Fotografías actividad limpieza de playas.</li> </ul>	
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>La Oficina Nacional de Derecho de Autor (ONDA) se reúne con los diferentes grupos de interés y autoridades relevantes de la comunidad,</p>	

	<p>con una frecuencia de manera continua. A la vez, se da respuesta oportuna a las inquietudes recibidas mediante los diferentes canales de contacto establecido y todos los departamentos de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotografías que motivan al ahorro de energía y al ahorro de papel.</li> </ul>	
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).		No se ha medido la favorabilidad de la ONDA en los medios de comunicación
4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).		No se ha medido
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	<p>La Oficina Nacional de Derecho de Autor (ONDA) busca mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, apoyando la Fundación “Tapitas por Quimio” con la finalidad de ser donadas para lograr los tratamientos de quimioterapias para los niños de la República Dominicana.</p> <p>Ha realizado jornadas de donación de sangre en conjunto con el Centro Nacional de Sangre, en las cuales, el personal ha donado sangre voluntariamente para salvar vidas, por otro lado, también se ha realizado una jornada de prevención del cáncer de mama al personal y sus familiares.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicidad y promociones apoyando la campaña “Tapitas por Quimio”</li> <li>• Lista de personal donante de sangre</li> <li>• Fotografías jornada de prevención del cáncer de mama</li> </ul>	
<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p>	<p>La Oficina Nacional de Derecho de Autor (ONDA) está comprometida con impactar de manera positiva a los ciudadanos/clientes a través de iniciativas como la integración de la institución a las campañas de educativas a nivel nacional “Ponte en ONDA”.</p> <p>Se evidencia que la ONDA ha participado en la Ruta MIPYMES un programa organizado por el Ministerio de Industria, Comercio y MIPYMES donde participan varias instituciones, en esta actividad realizada en Santiago se dieron a conocer los servicios que ofrece la ONDA a cientos de emprendedores y pequeños empresarios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calendario de actividades de la Campaña Educativa “Ponte en Onda”.</li> <li>• Fotografías de Eventos Realizados Campaña Educativa “Ponte en Onda”.</li> <li>• Fotografías de participación en la ruta MIPYMES.</li> </ul>	
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>Se evidencia que la ONDA cuenta con un comité Mixto de seguridad y salud en el trabajo, el cual realizó una política de seguridad, actualmente se han realizado capacitaciones al personal sobre primeros auxilios, conato de incendios y ruta de evacuación, de igual manera se realizaron practicas simulando</p>	

	<p>situaciones reales complementándolas con un simulacro de evacuación, así como también, un plan de evacuación designando brigadas de seguridad compuesta por los empleados en caso de accidentes y eventos catastróficos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta constitutiva Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo</li> <li>• Lista de participantes en capacitaciones</li> <li>• Fotos y videos de prácticas y simulacro de evacuación</li> <li>• Planos de ruta de evacuación</li> </ul>	
<p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<p>Se evidencia como resultado tangible de la contribución al desarrollo social por parte de la ONDA, las jornadas de vacunación de la Influenza, incluyendo entre estos colaboradores, y ciudadanos familiares de estos.</p> <p>En contribución con el medio ambiente se realizó una charla de reciclaje al personal y se colocaron zafacones para los diferentes tipos de desechos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos jornada de vacunación Influenza</li> <li>• Fotos charla de reciclaje al personal</li> </ul> <p>Zafacones de reciclaje de desechos</p>	

**CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.**

**Considere los resultados logrados por la organización, en relación con lo siguiente:**

**Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	---	-----------------

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>Se evidencia la elaboración del Informe Encuesta de Satisfacción al Cliente/Ciudadano correspondiente al trimestre enero-marzo 2023, realizado por el Dpto. de Planificación y Desarrollo, arrojando un 96.61% del promedio total de satisfacción en cuanto a la calidad del servicio en general, por parte de nuestros clientes.</p> <p>El nivel de satisfacción por atributos de calidad es el siguiente:</p> <p>En amabilidad un 96.75%, fiabilidad un 98.37%, tiempo de respuesta un 97.56%, Profesionalidad un 98.37, Elementos tangibles un 94.31% y Accesibilidad con un 94.31%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de encuesta de satisfacción Enero-Marzo 2023</li> <li>• Datos encuesta de satisfacción</li> </ul>	
<p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>La Oficina Nacional de Derecho de Autor (ONDA) está comprometida con impactar de manera positiva a los ciudadanos/clientes a través de iniciativas como la integración de la institución a las campañas de educativas a nivel nacional “Ponte en ONDA”.</p> <p>Se evidencia que la ONDA realiza diferentes capacitaciones sobre derecho de autor y derechos conexos, en las cuales, la comunidad se beneficia contribuyendo al desarrollo económico, en el año 2022, la institución realizó un total de 29 capacitaciones presenciales, donde se capacitaron 1469 ciudadanos, de igual manera, realizó un total</p>	

	<p>de 18 capacitaciones virtuales, en las cuales, se capacitaron 1,020 ciudadanos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calendario de actividades de la Campaña Educativa “Ponte en Onda”.</li> <li>• Fotografías de Eventos Realizados Campaña Educativa “Ponte en Onda”.</li> <li>• Fotos capacitaciones</li> <li>• Lista de participantes</li> </ul> <p>Certificados de participación entregados</p>	
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.		No se ha medido
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	<p>Se evidencia el compromiso de la Oficina Nacional de derecho de Autor (ONDA) en mantener relaciones con autoridades y organizaciones afines. Para el año 2022 se firmaron un total de 5 acuerdos y para lo que va del año en curso (2023) se ha firmado uno (1) y están en procesos de firma 6 acuerdos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de Convenios y acuerdos de la ONDA</li> </ul>	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	<p>Se evidencia en el sistema de indicadores de Monitoreo y medición de la Gestión Pública, el ONDA, se encuentra:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- SISMAP: 84.67%;</li> <li>- ITICGE: 63.95% (Posición 142 del ranking);</li> <li>- NOBACI: 0% (a la espera de evaluación por contraloría);</li> <li>- SISACNOC: 99%</li> </ul>	

	<p>- <b>Transparencia: 91.19%;</b> - SISCOMPRAS: 96.64%</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de indicadores</li> </ul>	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	<p>Se ha evidenciado que la ONDA, cuenta con 40 servicios de registro en línea y 16 servicios de inspecciones donde los ciudadanos pueden obtener estos servicios desde sus hogares. Se evidencia la optimización de los procesos internos, la agilidad de entrega del producto y/o servicio y la reducción del material gastable.</p> <p>Actualmente la ONDA cuenta con la digitalización de sus expedientes de registro empezando desde 2020 hacia abajo.</p> <p><b>Evidencias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura de pantalla del sistema</li> <li>• Servicios en línea</li> </ul>	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se ha medido

**Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Eficiencia de la organización en términos de:</b>		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	La ONDA trabaja eficientemente en la gestión de los recursos humanos disponibles, de conformidad con lo indicado en las normativas establecidas por los órganos rectores para tales fines, cumpliendo con una gestión eficiente y transparente.	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de Ejecución Presupuestaria</li> <li>• POA ONDA 2023</li> <li>• Plan anual de Capacitación</li> </ul>	
<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<p>Se evidencia que la ONDA ha implementado un nuevo sistema que optimiza la integración de los procesos de Atención al usuario, Registro de obras, Caja y el Sistema Administrativo y Financiero, así como también contribuye a la generación de estadísticas confiables.</p> <p>Por otro lado, la ONDA implementó la digitalización de 16 nuevos procedimientos de inspecciones de derecho de autor y derechos conexos, los cuales representan una mejora significativa en los tiempos de espera de los servicios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema SIA-ONDA</li> <li>• Servicios en línea en portal web <a href="http://www.onda.gob.do">www.onda.gob.do</a></li> <li>• Artículo de publicación</li> </ul>	
<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p>	<p>Como parte del compromiso de la mejora continua la ONDA, desde el Departamento de Planificación y Desarrollo, se ha establecido un enlace permanente que recoge las buenas prácticas de otras instituciones, a fin de crear un plan que permita a la institución ponerse en contacto con dichas instituciones para el intercambio de ideas y la implementación interna futura.</p> <p>Se evidencia que la ONDA realiza acciones en sentido del benchlearning de otras instituciones</p>	<p>No se han medido los resultados de análisis comparativos de benchmarking y una debida consolidación.</p>

	<p>públicas como: El MICM, con quien se compartió experiencias y estrategias con respecto a la implementación de Normas ISO 9001 en la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Grupo WhatsApp mesa sectorial industria y comercio</li> <li>• Correos electrónicos</li> <li>• Minuta reunión con el MICM</li> </ul>	
<p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p>	<p>La Oficina Nacional de Derecho de Autor (ONDA) dentro de sus acuerdos y convenios firmados, ejecuta las acciones descritas dentro de los mismos, de acuerdo con lo pactado entre una parte y otra.</p> <p>Porcentaje de eficacia de acuerdos año 2022:</p> <p>Acuerdo UNIBE: 9%  Acuerdo Centro Nacional de Ciberseguridad: 7%  Acuerdo INDOCAL: 0%  Acuerdo UNAPEC: 5%  Acuerdo IFPI: 20%</p>	
<p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>Se ha evidenciado que la ONDA, cuenta con 40 servicios de registro en línea y 16 servicios de inspecciones donde los ciudadanos pueden obtener estos servicios desde sus hogares. Se evidencia la optimización de los procesos internos, la agilidad de entrega del producto y/o servicio y la reducción del material gastable.</p> <p>Actualmente la ONDA cuenta con la digitalización de sus expedientes de registro empezando desde 2020 hacia abajo.</p>	

	<p><b>Evidencias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura de pantalla del sistema.</li> <li>• Servicios en línea</li> <li>• Firma Digital</li> </ul>	
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	<p>Se evidencia en el sistema de indicadores de Monitoreo y medición de la Gestión Pública, el ONDA, se encuentra:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- SISMAP: 84.67%;</li> <li>- ITICGE: 63.95% (Posición 142 del ranking);</li> <li>- NOBACI: 0% (a la espera de evaluación por contraloría);</li> <li>- SISACNOC: 99%</li> <li>- Transparencia: 91.19%;</li> <li>- SISCOMPRAS: 96.64%</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentajes de indicadores</li> </ul>	
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.		No se ha medido
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	<p>Podemos decir que la ONDA monitorea las ejecuciones presupuestarias ya realizadas, teniendo así un control interno de los gastos asignados y/o programados por la institución, para así tener como resultado el cumplimiento presupuestario asignado.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de Ejecución Presupuestaria.</li> </ul>	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).	<p>Podemos decir que la ONDA contamos con las evidencias de los reportes del departamento de compras que se realizan en función de la</p>	

	<p>planificación del presupuesto en base a resultados, siguiendo los lineamientos establecidos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto de la ONDA 2023</li> <li>• Ejecución presupuestaria de la ONDA.</li> </ul>	
--	---	--

**NOTA:** Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autoevaluación, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.