

**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:

Junio 2024

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>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan estratégico institucional PEI 2022-2024 • Misión, Visión y Valores • Lanzamiento del Plan estratégico institucional PEI 2022-2024 	
<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valores en página Web, Redes sociales, documentos. 	
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas</p>	<p>La ONDA cuenta con su marco institucional tomando en cuenta la END, los ODS, el PNPSP, así</p>	

<p>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>como el proyecto de Burocracia Cero y el Programa de Simplificación de Tramites</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Burocracia cero, simplificación de trámites • Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 • Misión, Visión y Valores. • Análisis marco institucional • Plan estratégico institucional PEI 2022-2024 	
<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, asimismo por medio del portal institucional</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan estratégico institucional PEI 2022-2024 • Lanzamiento Plan estratégico institucional PEI 2022-2024 • www.onda.gob 	
<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis marco institucional • Plan estratégico institucional PEI 2022-2024 • Sistema SIAONDA • Proceso de digitalización 	

<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>En la ONDA gestionamos la prevención de la corrupción y los conflictos de intereses a través del Comité de Integridad Gubernamental y por medio de la socialización de nuestro Código de Ética Institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publicación de procesos de compras en el portal transparencia • Código de ética • Políticas y acuerdo de confidencialidad firmado por los empleados. • Reportes trimestrales de adquisiciones • Buzón de denuncias 	<p>No se evidencia un sistema interno para gestionar la prevención de comportamientos no éticos.</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 los mismos, 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, Anualmente se evalúa el personal en base al Régimen Ético a través de la Evaluación del Desempeño, donde se mide la contribución del colaborador con relación a la misión, visión y valores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades de integración con motivo a fechas y eventos especiales (aniversario institucional, independencia, navidad, cumpleaños, etc.) – Fotos, correos electrónicos de invitación. • Asignación de responsabilidades compartidas correos electrónicos, minutas de reuniones • Capacitaciones diversas – Listados de asistencia, expediente del personal – copia de certificados. • Plan de capacitación. • Encuesta de clima laboral 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Políticas y Procedimientos sobre el Plan Estratégico Institucional PR-DPD-001 • Manual de organización y Funciones MOF-DPD-001 • Manual de políticas y procedimientos de gestión documental MPP-DPD-003 • Políticas y procedimientos sobre gestión de procesos PR-DPD-006 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Correos de socialización actualizaciones de manuales, políticas y procedimientos 	
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>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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matrices Plan Operativo Anual POA • Evaluaciones de desempeño del personal • Informe Seguimiento trimestral Plan Operativo Anual POA 	
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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de satisfacción • Informe de quejas y reclamaciones • Buzón de sugerencias • Sistema 311 	
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 organización gestiona los riesgos identificados a través de: Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), la Matriz de Valoración y Análisis de riesgo (VAR) y monitorea sus logros dando seguimiento al Plan Estratégico y Plan Operativo Anual.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Planillas de NOBACI • Informe trimestral NOBACI • Matriz VAR, • Informe Plan Operativo Anual POA • Plan estratégico institucional PEI 2022-2024 	
5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.	<p>La ONDA está trabajando en capacitar el personal en gestión de calidad, para ello ha estado capacitando el personal en las de normas ISO 9001:2015 y auditor interno basado en las normas ISO 9001:2015, 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de capacitación ISO 9001:2015 • Capacitación en normas básicas ISO 9001:2015 • Capacitación en auditor ISO 9001:2015 • Autodiagnóstico CAF 2023-2024 • Plan de mejora CAF 2023 • Carta de compromiso al ciudadano 	
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>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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal web institucional • Portal de transparencia • Chat web • Redes Sociales (Facebook, twitter, Instagram) • Plan de comunicación interna • Plan de comunicación externa • Visitas a programas de Televisión y Radio • Murales informativos • Taller de comunicación efectiva al personal 	
7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	<p>La ONDA genera las condiciones adecuadas para la realización de las funciones vinculadas a los procesos desde el Departamento de Gestión Humana, mediante un plan de capacitación para el desarrollo de las competencias</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de capacitación. • Lista de participantes capacitación 	No esta implementada 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal web institucional • Portal de transparencia • Chat web 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Redes Sociales (Facebook, twitter, Instagram) • Plan de comunicación interna • Plan de comunicación externa • Visitas a programas de Televisión y Radio • Murales informativos • Taller de comunicación efectiva al personal 	
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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan estratégico institucional PEI 2022-2024 • Plan Operativo Anual POA • Monitoreo del Plan Operativo Anual POA • Comité mixto de seguridad y salud en el trabajo • Servicios digitalizados 	
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>Evidencias:</p>	

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Declaración jurada de los funcionarios. • Plan Operativo Anual POA • Valores institucionales. • Reportes de horarios y sistema de registro y control. • Formulario de evaluación de desempeño. • Procedimientos de asistencias, sanciones y amonestaciones 	

<p>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>	<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uso del comedor para todos los empleados, sin orden por jerarquía • Cumplimiento de los lineamientos de la ley No. 41-08 relativo a la igualdad de oportunidades. • Fotos de actividades de integración. • Expedientes de los empleados. • Acciones de personal 	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Informamos todo lo concerniente de la institución, a través de los Correos Institucionales Mural Informativo, y Circulares</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Circulares o correos a todo el personal. • Mural informativo. • Buzón de sugerencia. • 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>	<p>Ofrecemos apoyo a los colaboradores aportando las herramientas y desarrollando las competencias necesarias para la realización de sus labores</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código de vestimenta. • Infraestructura adecuada – fotos. • Plan de capacitación. • Uniformes. • Manual de cargos. • Herramientas de trabajo. 	<p>No se evidencia evaluaciones grupales.</p>

<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>Promovemos una cultura de capacitación y motivación para desarrollar las competencias de nuestros servidores en las labores realizadas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de actividades. • Comunicaciones. • Correos electrónicos. • Mural • Circulares 	
<p>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>	<p>Promovemos un programa un plan de capacitación anual dirigido a todos los grupos ocupacionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotografías. • Talleres y capacitaciones realizadas. • Lista de participantes a capacitaciones. • Planes de capacitación. 	
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>Valoramos la igualdad de oportunidades y reconocemos según el desempeño de nuestros servidores</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bono por desempeño. • Bono por rendimiento individual. • Incentivo por cumplimiento de indicadores • Bonos y premios por festividades especiales (día de san Valentín, día la de las madres, padres, navidad), aniversario institucional. • Almuerzo el día de la secretaria, etc. 	<p>No se evidencia una política o programa de reconocimiento a empleados individuales</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		
<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 aplicó una encuesta externa de Satisfacción de Clientes, donde se evidenció que el 96.35% de los ciudadanos está satisfecho con los servicios ofrecidos, con buzón de sugerencias.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico Plan estratégico Institucional PEI 2022-2024 • Resultados buzón de sugerencias <p>Informe de encuestas de satisfacción al cliente</p>	
<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 activa sobre el rol institucional, identificando su impacto en el Plan de Gobierno, END, PNPS 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participación en reunión ministerial • Acuerdos interinstitucionales 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Correos electrónicos • Participación en proyecto Burocracia Cero • Plan estratégico institucional PEI 2022-2024 	
<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan estratégico institucional PEI 2022-2024 • Plan Operativo Anual POA <p>Memoria Institucional</p>	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>La ONDA está regulada bajo la Ley 65-00 sobre Derecho de Autor. Además, la Planificación Estratégica Institucional está vinculada a la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 (END).</p> <p>El Objetivo Estratégico I del Plan Estratégico Institucional 2022-2024 de ONDA “Fortalecimiento Institucional y Ecosistema de la ley de Derecho de Autor” se enlaza con el eje 3 de la END “Una economía territorial y sectorialmente integrada, innovadora, diversificada, plural, orientada a la calidad y ambientalmente sostenible, que crea y desconcentra la riqueza, genera crecimiento alto y sostenido con equidad y empleo digno, y que aprovecha y potencia las oportunidades del mercado local y se inserta de forma competitiva en la economía global.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto institucional Plan Operativo Anual POA 	
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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones con Asociaciones de Gestión Colectiva • Participación en eventos organizados por la OMPI • Reuniones con la OMPI • Cursos ofrecidos por la OMPI <p>Donaciones por parte de la OMPI</p>	
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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos actividades • Publicaciones en redes sociales • Notas de prensa • Correos electrónicos <p>Invitaciones a la ONDA</p>	
7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.	<p>La Dirección General de la ONDA promueve el reconocimiento público de la organización, sus servicios e imagen, mediante la difusión de la imagen pública y participación en entrevistas, talleres, redes sociales y foros nacionales e internacionales, por</p>	

	<p>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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página web institucional • Redes sociales • Participación en programas de radio y tv • Media tours • Notas de prensa en periódicos digitales y físicos • Participación de Dirección General en foros nacionales e internacionales • Servicios online • Estructura organizativa <p>Fotos área de atención al usuario</p>	
--	--	--

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 (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

<p>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>	<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagnostico Plan estratégico institucional PEI 2022-2024 • Entrevistas a expertos del sector Plan estratégico institucional 	
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de grupos de interés ONDA • Correos electrónicos • Encuestas de satisfacción • Buzón de sugerencias 	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>En el Plan Estratégico Institucional se tomaron en cuenta las reformas del sector público ya que esta alineado a la END, ODS, PNPSP y el Plan de Gobierno.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PEI y POA alineado a la END, ODS, PNPSP y Plan de Gobierno <p>Diagnostico PEI</p>	

<p>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>	<p>La institución cuenta con su diagnóstico interno y externo mediante un análisis FODA en el PEI.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan estratégico institucional PEI 2022-2024 • Diagnostico PEI • Análisis FODA <p>Manal de riesgo institucional</p>	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>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>	<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan estratégico institucional PEI 2022-2024 <p>Plan operativo anual</p>	
<p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>La organización realiza diversas actividades internas y externas relacionadas con la difusión y promoción de la cultura de los servicios que ofrecemos como organización.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actividades 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Fotos de charlas • Cursos internos. 	
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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Campaña de reciclaje <p>Fotos, afiches en mural informativo, stickers en los equipos tecnológicos</p>	
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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto institucional anual PACC 2024 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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>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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Operativo Anual POA y su revisión trimestral. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Informes trimestrales de las áreas. <p>Estructura organizativa.</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>Contamos con un Plan Estratégico 2022-2024 y el Plan Operativo Anual para cada área.</p> <p>Todas las acciones cuentan con indicadores de cumplimiento para medir el alcance y logro de los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan estratégico institucional 2022-2024 • Plan Operativo Anual 2024 • Monitoreo trimestral de Plan Operativo Anual POA • Informes de actividades de las áreas 	
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>En La Institución se llevan a cabo reuniones con los directivos y encargados y coordinadores de los diferentes departamentos para evaluar el cumplimiento de los objetivos de acuerdo al Plan Operativo de cada área. Asimismo, socializamos con el equipo directivo los resultados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minutas de reuniones • Correos electrónicos 	
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>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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo trimestral de Plan Operativo Anual POA • Informes de actividades de las áreas 	

--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>La organización cumple con el Gobierno Electrónico, mediante el Sistema de Solicitudes Electrónicas de Registro de forma online, Sistema interno automatizado SIAONDA. También, utiliza el Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF), que es la herramienta modular automatizada que funge como el instrumento facilitador del cumplimiento de los propósitos del Sistema de Administración Financiera del Estado (SIAFE), el cual tiene como objetivo racionalizar las gestiones que comprende la vinculación con los sistemas integrados y relacionados para facilitar la armonía con su funcionamiento, seguridad, mantenimiento y permanente actualización funcional e informática, Mediante el Portal de ONDA, tenemos el Chat, WhatsApp y el Sistema 311, para estar en comunicación con los ciudadanos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pagina gubernamental WWW.gob.do • Sistema interno SIAONDA • Portal WEB • Línea 311 	
<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de</p>	<p>Se ha creado y desarrollado una cultura tendente a la innovación de los servicios brindados, participando en diferentes actividades formativas y</p>	

<p>la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p>	<p>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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participación en eventos de OMPI • Reuniones con instituciones homologas de otros países • Participación en foros nacionales e internacionales 	
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>La ONDA, no tiene una política de Innovación, sin embargo comunica los resultados obtenidos por los cumplimientos de metas, por evaluación de los diferentes entes reguladores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos en el mural • Boletines informativos 	<p>No se evidencia una política de innovación en la institución.</p>
<p>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>	<p>En la ONDA monitorea la ejecución y el cumplimiento de los procesos para cumplir con los objetivos de estos.</p> <p>Además, se realiza la encuesta de satisfacción al Cliente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo trimestral de Plan Operativo Anual POA • Informes de actividades de las áreas • Informe de encuestas de satisfacción al cliente 	

5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	<p>Anualmente, se realiza el Presupuesto de la Institución, aprobado por la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES) y en donde se contemplan los recursos para la realización de las iniciativas que contribuyen a las estrategias organizacionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto anual 	No existe evidencia de que se asegure disponibilidad para implementación de cambios planificados.

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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
La Organización:		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	<p>La organización a través de la Dirección de Recursos Humanos con el objetivo de mantener una planta de personal actualizada y continuar ofertando servicios de calidad a nuestros ciudadanos clientes, anualmente se realiza un levantamiento de necesidades de recursos humanos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificación de Recursos Humanos • Evaluación de Desempeño 	
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	El Dpto. de RR-HH se preocupa de que sus políticas estén alineadas al PEI de acuerdo a 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.	No se evidencia una política que incluya de forma clara la promoción, remuneración y desarrollo

<p>cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>05-13, del Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) y sus reglamentos de aplicación.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de Reloj Biométrico de Asistencia. • Políticas y Procedimientos de Evaluación de Desempeño PR-RRHH-005 • Política y procedimiento de la gestión de Recursos Humanos. • Manual de Inducción MI-RRHH-001 • Formulario de permisos, tardanzas, vacaciones y licencia. • Licencias de Estudios, según establece la Ley No. 523-09, Art. 75. • Becas Otorgadas. <p>Licencias y permisos por maternidad y/o paternidad</p>	
<p>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.</p>	<p>La organización implementa normativas en cumplimiento de la ley 41-08, además cuenta con políticas a requerimiento de la Norma Básica de Control Interno (NOBACI), las cuales cumplen con los principios de equidad, neutralidad, merito, oportunidades, responsabilidad.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de política y procedimientos DG-DPD-001 • Manual de Inducción MI-RRHH-001 • Políticas y Procedimientos de Capacitación y Desarrollo PR-RRHH-002 • Ley de Función Pública No. 41-08 	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad</p>	<p>Se evidencia que el ONDA Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pago de capacitaciones • Capacitaciones y formación en temas especializados. • Concursos de carrera administrativa 	
<p>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>	<p>Se evidencia que ONDA apoya una cultura de reconocimiento al desempeño laboral de los colaboradores basado en resultados tanto de forma individual como de equipo</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación de pago de bonos por desempeño. Incentivo por rendimiento individual • Gestión de los Beneficios Laborales del ONDA • Evaluación de desempeño 	
<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 igual de oportunidades sin diferencia de genero</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nómina general de empleado • Listado participación eventos formativo • Auditoría externa donde se evidencia donde se evidencia que trabajamos con la equidad de genero 	

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

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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>La institución promueve una política de igual de oportunidades sin diferencia de genero</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nómina general de empleado • Listado participación eventos formativo • Auditoría externa donde se evidencia donde se evidencia que trabajamos con la equidad de genero 	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	<p>Se evidencia qué 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programación de Capacitación 2024 • Formularios de Evaluación de Desempeño 	
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>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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de Capacitación. • Listado de asistencia a eventos formativos • Certificados de participación • Correos sobre ofertas académicas 	
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>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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitación. • Convocatoria a capacitación de las áreas. 	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	<p>Realizamos inducción al personal de nuevo ingreso, interno y sobre la ley 41-08 de función pública.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de participación en Inducción Interna. • Manual de inducción • Listado de Participación en Curso de Inducción en la Administración Pública. • Formulario de Inducción al puesto 	
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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación traslado interno 	

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).	Realizamos eventos formativos en las modalidades virtual y presencial que imparten temas específicos. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Oferta formativa • Listado de asistencia 	
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.	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. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Plan de capacitación • Capacitación Régimen Ético • Plan de Capacitación 	
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.	Realizamos los eventos formativos a los supervisores, en procura de que puedan transmitir a sus supervisados. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Listado de asistencia • Fotos 	No se evidencia el impacto de los programas formativos por medio del monitoreo y análisis de costos en comparación a los beneficios

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.	Se evidencia la promoción de una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de capacitación. • Informes trimestrales. • Buzón sobre gestión de sugerencias internas. 	
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>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones de equipos internos • Encuesta clima organizacional. 	
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 identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.	<p>La Oficina Nacional de Derecho de Autor, cuenta con una Asociación de Servidores Públicos, la cual se encarga de diseñar actividades, planes y estrategias a favor de los colaboradores</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asociación de Servidores Públicos 	
4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos de desempeño • Evaluación de desempeño 	
5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus	<p>Se evidencia la realización anual de encuestas de clima organizacional a los colaboradores, para</p>	

<p>resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de clima organizacional 	
<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>La ONDA, mantiene una adecuada infraestructura física y ambiental. Se realizan actividades para el 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comité mixto de salud ocupacional y riesgos laborales. • Plan de Evacuación 	
<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 realiza diversas actividades para conciliar la vida familiar y laboral de sus empleados, otorga permiso de estudio a sus colaboradores, autoriza un día libre por natalicio, además, otorga facilidades para el desarrollo de trabajo a distancia y otorga licencia por maternidad o paternidad según establece la ley.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permisos de estudios • Licencia por maternidad / paternidad • Trabajo a distancia 	

<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>La organización con el objetivo de auxiliar a los empleados más desfavorecidos ofrece servicios para mejorar la calidad de vida a través de: almuerzo para los empleados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico 	
<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 deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Día de la secretaria. • Día de madres. • Día de padres. • Día del trabajo. • Celebración aniversario institucional. • Bienvenida de la navidad. • Fiesta de navidad de los empleados 	

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.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

<p>1) 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de Identificación de grupo de Interés de la ONDA • Matriz de acuerdos y convenios de la ONDA. • Relación de acercamientos e intenciones de Acuerdos Interinstitucionales e internacionales de la ONDA 	
<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>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Matriz de acuerdos y convenios de la ONDA. 	
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>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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de Acuerdos suscritos y vigentes • Documentos contentivos de cada acuerdo 	
4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	<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>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de Acuerdos suscritos y vigentes • Documentos contentivos de cada acuerdo 	
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>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>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal de compras y contrataciones • SISCOMPRAS 	

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

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.	<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memoria de rendición de cuentas ONDA 2023 • Carta de compromiso al ciudadano 	
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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de satisfacción al cliente • Entrevistas de consulta con las sociedades de gestión para elaboración del PEI 	
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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buzones de quejas y sugerencias • Sistema 311 • Política y procedimiento de quejas y sugerencias • Encuesta online de satisfacción al cliente 	
<p>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 las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<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 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta de compromiso al ciudadano • Servicios en línea en el portal institucional 	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PRESUPUESTO ONDA 2024 • Plan Operativo Anual POA ONDA 2024 	
<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte trimestral del Indicador de Gestión Presupuestaria ONDA presentado por DIGEPRES. 	<p>No se evidencia una metodología de análisis de riesgo implementada en los procesos de la institución</p>
<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>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto de la ONDA 2024 • Informe de auditoría. 	
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad</p>	<p>Podemos decir que la ONDA utiliza el Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF) para las</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>operaciones presupuestarias, de igual forma, se utiliza para realizar informes del presupuesto vigente y las ejecuciones como tal, asimismo tiene un sistema interno SIAONDA.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reportes en el SIGEF. • Reportes en SIAONDA. • Informe de ejecución presupuestaria 2024. • Ejecución presupuestaria 2024. 	
<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>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Operativo Anual POA ONDA 2024. • Ejecución Presupuestaria. 	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<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>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estructura Orgánica de la ONDA 	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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>Evidencias Captura de pantalla del sistema Helpdesk.</p>	
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	<p>La interacción entre la ONDA y sus clientes está garantizada, se evidencia el manejo de la comunicación proactiva.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Comunicación Externa 	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	<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>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla de módulos de sistemas 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de procedimientos y políticas • Reportes 	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	<p>Se evidencia que la ONDA cuenta con diferentes acuerdos de capacitaciones para la enseñanza y el aprendizaje de los colaboradores, clientes/ ciudadanos. Tales como:</p> <p>El Instituto Dominicano de Calidad (INDOCAL), Centro Nacional De Seguridad Cibernética (CNCS), El Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP), La Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos Interinstitucionales 	
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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Charlas y talleres sobre la Ley y el funcionamiento de la institución • Discos duros con documentación salvaguardada. 	
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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Boletín informativo • Correo Electrónico Institucional • Buzón interno 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de inducción • Circulares • Mural informativo 	
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>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publicación en datos abiertos • Correo institucional • Chat en línea • Correo electrónico institucional de servicio al cliente y para empleados. • Accesibilidad en página web. 	
8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.	<p>Se evidencia que los equipos de trabajo se encuentran dentro de un dominio institucional, 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos de Confidencialidad firmados. • Procedimiento de Tecnología Sobre seguridad y monitoreo de la información • Procedimiento Gestión de los RRHH. 	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

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

Documento Externo
SGC-MAP

La Organización:		
<p>1) 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página web onda.gob.do • www.gob.do • Sistema SIAONDA 	
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>La institución evalúa la relación (costo/efectividad) en cada uno de los proyectos de tecnología que se ejecutan, para TIC es determinante que los desarrollos sean realizados por el departamento eficientizando los costos de estos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema SIAONDA • creación aplicativos internos 	
<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>En este año 2024 la institución continúa implementando la publicación de base de datos, relativos a estadísticas de los registros estadísticos de obras, un servidor almacena reportes de datos sobre las diferentes aplicaciones, estos datos son</p>	

	<p>operados por una base de datos Power BI. compartida con presidencia.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Base de datos Power BI 	
<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Softexpert • www.gob.do • Libro de asientos • Sistema SIAONDA • Base de datos Power BI 	
<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>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página web onda.gob.do • www.gob.do • Captura de pantalla del sistema de digitalización 	
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>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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantallas 	
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>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 consumibles de impresión, con el propósito de contribuir a la aplicación de los programas</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificación de la Campaña de uso correcto • Listado de participantes • Fotos 	

--	--	--

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulario de Mantenimientos de los Vehículos. 	<p>No se evidencia un plan de mantenimiento preventivo de equipos</p>
<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Espacio designado para Paqueos (Imágenes del Área). • Espacio designado para comedor (Imágenes del Área) 	
<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 personal de nuestra institución, esto con la intención de reducir lo más posible la Factura de Energía Eléctrica.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos iluminación Led • Fotos aires acondicionados 	<p>No se evidencia una política de ciclo de vida de un sistema integrado de gestión.</p>

<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de espacios físicos • Actividades realizadas de las sociedades de gestión • Audiencias de mediación de conflictos con relación al derecho de autor 	
<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>Evidencia: Formulario de mantenimiento de vehículos.</p>	
<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>No se cuenta con el espacio físico para el aparcamiento suficiente para todos los empleados, visitante y ciudadanos de la institución</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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Edificio sede de la ONDA. • Espacio destinado para parqueos. 	
--	---	--

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.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mapa de procesos • Manual de políticas y procedimientos • Manual de organización y funciones • Estructura organizativa 	
<p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicio de Registro online • Servicios de inspecciones online • Manual de políticas y procedimientos 	
<p>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.</p>	<p>La ONDA elaboro su manual de riesgos de la institución.</p> <p>Evidencias: Manual de Gestión de Riesgos MGR-DPD-001</p>	<p>No se evidencia el análisis o matriz de riesgos asociados a los procesos y factores críticos de éxito.</p>
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de políticas y procedimientos • Manual de cargos 	
<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manuales de políticas y procedimientos • Matriz de control de cambios • Minuta de reuniones 	<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</p>	<p>La ONDA se mantiene en constante participación en talleres y foros nacionales e internacionales para</p>	

<p>prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>	<p>aplicar las mejores prácticas en los procesos en conjunto con los grupos de interés, impulsando la innovación y la optimización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participación en eventos OMPI • Reunión ministerial • Capacitaciones en simplificación de trámites con el MAP • Participación en proyecto burocracia cero 	
<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta de compromiso al ciudadano • Plan estratégico institucional PEI 2022-2024 • Plan Operativo Anual POA 	<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, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</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 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Back ups de equipos tecnológicos • Campaña de ciberseguridad 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos de ciberseguridad • Certificados de capacitaciones de ciberseguridad 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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>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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes Encuestas de Satisfacción al cliente, • Informes de quejas y sugerencias 	
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>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página web https://onda.gob.do/ • Estadísticas de solicitudes en línea OGTIC 	

<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>La ONDA ha implementado el beneficiar la diversidad del genero por medio de la gracias que se otorga para los registros de obras en los meses abril y mayo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro de obras por gracia • Boletines generales 	<p>No se evidencia una política de Género.</p>
<p>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, tablonas de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>Promovemos la accesibilidad de la organización a través de diferentes medios como nuestra página institucional https://onda.gob.do/, 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página web https://onda.gob.do/ • Estadísticas correo institucional • Redes Sociales 	

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

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

	<p>al sector industrial y comercial, para el que está llamado su accionar.</p> <p>También la ONDA se mantiene funcionando en relación a los procesos realizados en coordinación con otras instituciones con el fin de eficientizar el proceso de servicio.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta de compromiso al ciudadano • Manual de Políticas y Procedimientos • PEI 2022-2024 	
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>La organización trabaja en conjunto con instituciones públicas cuyos servicios se vinculan con los ofrecidos por la oficina: Portal gubernamental, línea #462.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • www.gob.do • Línea de asistencia #462 	
<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listas participantes en mesas de trabajo • Minutas de reunión 	

	<ul style="list-style-type: none"> Participación en proyecto Burocracia Cero 	
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 se ha definido un mecanismo formal de incentivo para que la dirección y los empleados creen procesos interorganizacionales
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.	<p>En este año 2024 la institución continúa implementando la publicación de base de datos, relativos a estadísticas de los registros estadísticos de obras, un servidor almacena reportes de datos sobre las diferentes aplicaciones, estos datos son operados por una base de datos Power BI. compartida con presidencia.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> base de datos Power BI 	
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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Acuerdos interinstitucionales Acuerdos con la OMPI 	

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>La ONDA mide de distintas formas la percepción que tiene a nivel público con relación a su desempeño organizacional.</p> <p>Se evidencia la elaboración del Informe Encuesta de Satisfacción al Cliente/Ciudadano cada año, realizado por el Dpto. de Planificación y Desarrollo, en la calidad del servicio en general, por parte de nuestros clientes.</p> <p>El nivel de satisfacción de los atributos comprometidos en la Carta Compromiso es el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Año 2022: Aprobación de la Carta Compromiso • Año 2023: Evaluación MAP a la CC 99% • Año 2024: Evaluación MAP a la CC 99% <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación del MAP Evaluación CC: <ul style="list-style-type: none"> - año 2022 - año 2023 - Año 2023- año 2024 • Informes de Evaluación Carta Compromiso <ul style="list-style-type: none"> - Año 2022 – Año 2023 = 98.6% - Año 2023 – Año 2024 = 96.34% 	
<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</p>	<p>La ONDA aplica encuestas de satisfacción de la calidad de los servicios utilizando las dimensiones de Elementos Tangibles, Empatía, Fiabilidad, Seguridad y capacidad de respuesta.</p>	

<p>capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>El nivel de satisfacción de los atributos comprometidos en la Carta Compromiso es el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Año 2022: Aprobación de la Carta Compromiso • Año 2023: Evaluación MAP a la CC 99% • Año 2024: Evaluación MAP a la CC 99% <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación del MAP Evaluación CC: <ul style="list-style-type: none"> - año 2022 - año 2023 – 99% - Año 2023- año 2024 – 99% • Informes de Evaluación Carta Compromiso <ul style="list-style-type: none"> - Año 2022 – Año 2023 = 98.6% - Año 2023 – Año 2024 = 96.34% 	
<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, 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 los mismos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas trimestrales a grupos de interés • Histórico de quejas y sugerencias 	
<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 93.79% (mayo 2024).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • https://www.ONDA.gob.do/transparencia • Estadísticas indicador de transparencia año 2024 <ul style="list-style-type: none"> - Enero 2024 – 91.50% - Febrero 2024 – 93.24% - Marzo 2024 – 93.32% - Abril 2024 – 87.32% - Mayo 2024 – 93.79% 	
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>Se evidencia la elaboración del Informe Encuesta de Satisfacción al Cliente/Ciudadano cada año, realizado por el Dpto. de Planificación y Desarrollo, en la calidad del servicio en general, por parte de nuestros clientes.</p> <p>El nivel de satisfacción de los atributos comprometidos en la Carta Compromiso es el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Año 2022: Aprobación de la Carta Compromiso • Año 2023: Evaluación MAP a la CC 99% • Año 2024: Evaluación MAP a la CC 99% <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación del MAP Evaluación CC: <ul style="list-style-type: none"> - año 2022 - año 2023 - Año 2023- año 2024 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de Evaluación Carta Compromiso <ul style="list-style-type: none"> - Año 2022 – Año 2023 = 98.6% - Año 2023 – Año 2024 = 96.34% 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los usuarios sobre:</p> <p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Se evidencia el nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios mediante la valoración de los servicios recibidos por el cliente/ciudadano según la Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos.</p> <p>El nivel de satisfacción de los atributos comprometidos en la Carta Compromiso es el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Año 2022: Aprobación de la Carta Compromiso • Año 2023: Evaluación MAP a la CC 99% • Año 2024: Evaluación MAP a la CC 99% <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación del MAP Evaluación CC: <ul style="list-style-type: none"> - año 2022 - año 2023 - Año 2023- año 2024 • Informes de Evaluación Carta Compromiso <ul style="list-style-type: none"> - Año 2022 – Año 2023 = 98.6% - Año 2023 – Año 2024 = 96.34% 	
<p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de</p>	<p>Se evidencia una satisfacción de un 100% con relación al atributo de calidad accesibilidad en el proceso de solicitud del servicio por los ciudadanos/clientes que respondieron la encuesta.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de encuesta de satisfacción <ul style="list-style-type: none"> - Octubre-Diciembre 2023 =100% - Enero-Marzo 2024 = 100% - Abril-Junio 2024 = 100% • Datos encuesta de satisfacción • https://www.ONDA.gob.do/transparencia. • Redes Sociales 	
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>Contamos con la Carta de Compromiso al Ciudadano, herramienta de calidad que permite transparentar los estándares de calidad definidos para los servicios.</p> <p>El nivel de satisfacción de los atributos comprometidos en la Carta Compromiso es el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Año 2022: Aprobación de la Carta Compromiso • Año 2023: Evaluación MAP a la CC 99% • Año 2024: Evaluación MAP a la CC 99% <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación del MAP Evaluación CC: <ul style="list-style-type: none"> - año 2022 - año 2023 – 99% - Año 2023- año 2024 – 99% 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de Evaluación Carta Compromiso <ul style="list-style-type: none"> - Año 2022 – Año 2023 = 98.6% - Año 2023 – Año 2024 = 96.34% 	
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<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 la medición de género y edad de los ciudadanos, entre otros.</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.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados de Evaluación Carta Compromiso según el género: <ul style="list-style-type: none"> - Año 2022 – Año 2023 = M/63.2% y F/36.8% - Año 2023 – Año 2024 = M/55.4% y F/44.6% • Resultados de Evaluación Carta Compromiso según la edad: el rango de edad promedio de los clientes oscila entre los 18 hasta los 60 años, siendo su mayoría de 18-38 años con la representación de un 74.6% de la población para el 2023 y de 72% para el 2024. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de Evaluación Carta Compromiso año 202-2024 • Datos encuesta de satisfacción 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Fotos rampa 	
5) Capacidad de la organización para la innovación.	<p>La ONDA ha mantenido su nivel de satisfacción durante los años 2023-2024, evaluados por el MAP en un 99% para ambos años.</p> <p>La organización constantemente se encuentra innovando en el suministro y mejora de la prestación de nuestros servicios, es por esto que fue puesto en operación el sistema SIAONDA para la automatización interna de los registros de obras</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación del MAP Evaluación CC: <ul style="list-style-type: none"> - año 2022 - año 2023 – 99% - Año 2023- año 2024 – 99% • Sistema SIAONDA 	
6) Agilidad de la organización.	<p>Se evidencia una satisfacción promedio de 98.7% con relación al factor tiempo de espera a la solicitud del servicio por los ciudadanos/clientes que respondieron la encuesta durante los años 2023-2023-2024, lo cual representa la agilidad de la organización al momento de entrega del servicio.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de Evaluación Carta Compromiso Tiempo de Espera <ul style="list-style-type: none"> - Año 2022 – Año 2023 = 99.9% - Año 2023 – Año 2024 = 97.5% • Datos encuesta de satisfacción 	
7) Digitalización en la organización.	<p>Se constata a través del análisis de la Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los servicios ofrecidos</p>	

	<p>por la ONDA, específicamente en lo que refiere a la dimensión de Elemento tangibles, con énfasis en la modernización de las instalaciones y los equipos. En el año 2024, se alcanzó un índice de satisfacción del 97.8%, en comparación con el 99.2% registrado en 2023.</p> <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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de Evaluacion Carta Compromiso 2023-2024 • Web institucional • Portal www.gob.do 	
--	---	--

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
I) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	<p>Se evidencia una satisfacción promedio de un 98.7% con relación al factor tiempo de espera a la solicitud del servicio por los ciudadanos/clientes que respondieron la encuesta durante 2022-2023-2024.</p> <p>El tiempo de respuesta de las solicitudes de servicios de la ONDA se encuentra documentada en nuestra carta compromiso de Servicios de los</p>	

	<p>distintos departamentos en la institución en cuanto a los plazos y tiempos en las áreas operativas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de Evaluación Carta Compromiso Tiempo de Espera <ul style="list-style-type: none"> - Año 2022 – Año 2023 = 99.9% - Año 2023 – Año 2024 = 97.5% • Datos encuesta de satisfacción • Portal de Transparencia ONDA • Carta compromiso • Servicio de registro en línea https://onda.gob.do/s/registro-de-obras/ • Servicio de inspecciones en línea https://onda.gob.do/s/inspectoria/ 	
<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, estas deben ser respondidas en un plazo no mayor a diez (10) días laborables.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En el año 2022 por las diferentes vías no se recibieron quejas y sugerencias. • En el año 2023 se recibieron 21 sugerencias • En lo que va del año (Enero-junio 2024) se recibieron 1 reclamación y 1 sugerencia por las diferentes vías. <p>Dentro del plazo establecido, se contacta al usuario vía correo electrónico o llamada telefónica dándole información sobre la respuesta a su inquietud.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema 311 de atención ciudadana / Portal Transparencia portal web • Buzón de quejas y sugerencias • Reporte de quejas y sugerencias 	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	<p>Se evidencia una satisfacción promedio de un 99.05% con relación al atributo de calidad de fiabilidad según las opiniones de los ciudadanos/clientes que respondieron la encuesta.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de Evaluación Carta Compromiso <ul style="list-style-type: none"> - Fiabilidad Año 2022 – Año 2023 = 100% - Fiabilidad Año 2023 – Año 2024 = 98.1% • Datos encuesta de satisfacción 	No se ha medido la evaluación de los errores/no conformidad de los estándares de calidad.
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	<p>La ONDA cuenta con su Carta de Compromiso al Ciudadano aprobada, la cual ya ha sido evaluada en dos periodos consecutivos por el Ministerio de Administración Pública.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta de compromiso al ciudadano • Comunicación del MAP Evaluación CC: <ul style="list-style-type: none"> - año 2022 - año 2023 – 99% - Año 2023- año 2024 – 99% • Informes de Evaluación Carta Compromiso <ul style="list-style-type: none"> - Año 2022 – Año 2023 = 98.6% - Año 2023 – Año 2024 = 96.34% 	

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano 	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	<p>En la Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los servicios ofrecidos por la ONDA, dentro de la dimensión empatía, respecto a la disponibilidad y exactitud de la información, arrojó los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - año 2022 - año 2023 – 99.7% - Año 2023- año 2024 – 97.9% <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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal Web www.onda.gob.do. 	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	<p>Se evidencia en el sistema de indicadores de Monitoreo y medición de la Gestión Pública, el ONDA, se encuentra: Mayo 2024</p> <ul style="list-style-type: none"> - SISMAP: 94.31% (junio 2024); - ITICGE: 68.69% (Posición 47 del ranking); - NOBACI: 79%; 	

	<p>- SISACNOC: 97%</p> <p>- Transparencia: 93.24% (abril 2024);</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Porcentajes de indicadores 	
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>La ONDA actualiza y publica mensualmente informaciones institucionales en el Portal Datos Abiertos de la Oficina Gubernamental de la Información y Comunicación (OGTIC) en cumplimiento a la Norma Nortic-A3. Las informaciones publicadas en formatos abiertos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nóminas de empleados fijos y contratados • Estadísticas sobre los servicios de solicitudes de registro de Invenções y de Signos Distintivos, actualizadas con periodicidad mensual. • Estadísticas de solicitudes de informaciones recibidas por la OAI <p>Además, ha respondido el 100% de las solicitudes de información de los ciudadanos recibidas a través del Portal Único de Solicitud de Información (SAIP) en formatos reutilizables y en un plazo menor al establecido por la Ley de Libre Acceso.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencias Tics • Portal Web <p>https://onda.gob.do/transparencia/</p>	
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>Se mantiene horarios de atención en las diferentes Oficinas como son:</p> <p>Oficina Principal atención al público de 8:30 am a las</p>	

	<p>4:00pm; Oficina Regional Stgo. 8:30 am a las 4:00pm.</p> <p>La Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2024 evidencia un resultado de 99.7% y 97.9% de satisfacción del horario de atención al público en los años 2023, 2024, respectivamente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal Web www.onda.gob.do • Publicidad en las redes con relación al horario de atención. • Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2023 y 2024 	
6) Tiempo de espera.	<p>Se evidencia una satisfacción de un 100% y 97.5% en relación al factor tiempo de espera antes de ser atendido de forma presencial, plasmado en la encuesta en los años 2023 y 2024, respectivamente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de Evaluación Carta Compromiso • Datos encuesta de satisfacción https://onda.gob.do/documentos/carta-compromiso/ 	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>Se evidencia el nivel de cumplimiento de 15 días laborables que se toma la institución para prestar los servicios según nuestra carta compromiso a través de las evaluaciones realizadas por el MAP.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso • Informes de Evaluación Carta Compromiso 	

	<p>Tiempo de Espera</p> <ul style="list-style-type: none"> - Año 2022 – Año 2023 = 99.9% - Año 2023 – Año 2024 = 97.5% <ul style="list-style-type: none"> • Datos encuesta de satisfacción https://onda.gob.do/documentos/carta-compromiso/ 	
8) Costo de los servicios.	<p>Está establecido mediante resoluciones las tarifas de los servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resolución No. 013-2023 	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	<p>Disponemos de información clara, precisa y verás de la gestión de servicios, nuestro catálogo de servicios se encuentra en la página web de la ONDA, igual que nuestro brochure correspondiente a la carta compromiso, en el cual tenemos un cumplimiento del 99%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal Web. www.onda.gob.do. • Sistema Ventanilla Virtual www.gob.do • Carta Compromiso al Ciudadano https://onda.gob.do/documentos/carta-compromiso/ 	

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.	La ONDA contó con la participación de los grupos de interés con la finalidad de actualizar informaciones sobre las necesidades y expectativas de acuerdo a su marco estratégico.	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas con representantes de grupos de interés • Plan estratégico institucional PEI 2022-2024 • Informe de evaluación de la Carta de Compromiso 	
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones 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, estas deben ser respondidas en un plazo no mayor a diez (10) días laborables.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En el año 2022 por las diferentes vías no se recibieron quejas y sugerencias. • En el año 2023 se recibieron 21 sugerencias • En lo que va del año (Enero-junio 2024) se recibieron 1 reclamación y 1 sugerencia por las diferentes vías. <p>Dentro del plazo establecido, se contacta al usuario vía correo electrónico o llamada telefónica dándole información sobre la respuesta a su inquietud.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buzón de quejas y sugerencias • Chat web • Sistema 311 • Correo electrónico info@onda.gob.do • Reporte de quejas y sugerencias 	

<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<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 procesos de las solicitudes por parte de los ciudadanos/clientes, Esta plataforma ocupa el 54% de los servicios que son ofrecidos en la institución.</p> <p>Durante el año 2022 se atendieron 679 solicitudes mediante la plataforma, en el 2023 - 559 solicitudes y en el 1er semestre de 2024 se han atendido 1,035 solicitudes, representando un aumento de 185% entre 2023-2024</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página web ONDA • Servicios digitalizados 	
<p>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>	<p>La ONDA realiza encuestas de satisfacción al cliente donde se puede observar la diversidad de género que recibe servicios en la institución. También ha otorgado gracias de gratuidad de registros a hombres y mujeres en 2023 y 2024, teniendo en cuenta que para el año 2023 se realizó una gracia especial para mujeres durante el mes de mayo 2023.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de Evaluación Carta Compromiso Genero <ul style="list-style-type: none"> - Año 2022 – Año 2023 = M/63.2% y F/36.8% - Año 2023 – Año 2024 = M/55.4% y F/44.6% • Datos encuesta de satisfacción • Resolución 003-2024 – Gracia de Registro • Resolución 005-2023 – Gracia de Registro 	<p>No se ha medido los indicadores de cumplimiento con 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>

	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución 007-2023 – Gracia de Registro para mujeres • 	
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 a su marco estratégico.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas con representantes de grupos de interés • Plan estratégico institucional PEI 2022-2024 • Encuesta de satisfacción al cliente <ul style="list-style-type: none"> - Octubre – Diciembre 2023 - enero-marzo 2024 - Abril – junio 2024 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.	Desde el portal de la ONDA (www.onda.gob.do) 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	

	<p>asistencia online al instante desde que solicitan información acerca de los servicios y pueden contactarse por medio del correo info@onda.gob.do, también vía Whatsapp, redes sociales, buzón de quejas y sugerencias, vía telefónica y el OAI</p>	
<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 es evaluado mensualmente en el indicador de transparencia gubernamental.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estadísticas indicador de transparencia año 2024 - Enero 2024 – 91.50% - Febrero 2024 – 93.24% - Marzo 2024 – 93.32% - Abril 2024 – 87.32% - Mayo 2024 – 93.79% 	

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.I. 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
Opinión del personal respecto a:		
<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 la elaboración del Informe Encuesta de Satisfacción al Cliente/Ciudadano cada año, realizado por el Dpto. de Planificación y Desarrollo, en la calidad del servicio en general.</p>	

	<p>El nivel de satisfacción de los atributos comprometidos en la Carta Compromiso es el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Año 2022: Aprobación de la Carta Compromiso • Año 2023: Evaluación MAP a la CC 99% • Año 2024: Evaluación MAP a la CC 99% <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación del MAP Evaluación CC: <ul style="list-style-type: none"> - año 2022 - año 2023 – 99% - Año 2023- año 2024 – 99% • Informes de Evaluación Carta Compromiso <ul style="list-style-type: none"> - Año 2022 – Año 2023 = 98.6% - Año 2023 – Año 2024 = 96.34% • Datos encuesta de satisfacción <p>https://onda.gob.do/documentos/carta-compromiso/</p>	
<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de encuesta clima organizacional 2022. • Difusión de la Misión, Visión y Valores a través de correos masivos, Murales, Carnet de identificación laboral área de Recepción. • Reuniones de trabajo 	<p>No se ha medido la encuesta de clima organizacional 2024</p>

<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conformación del Comité de Calidad 2020. • Informe de Encuesta del Clima Organizacional 2022 y Plan de acción de mejora 	
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>La organización cuenta con una Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN) el cual realiza Acciones Formativas al 100% de los colaboradores donde se resaltan los comportamientos éticos, los conflictos de interés y los derechos y deberes de los</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normativa ética de control interno lo establecido en la Ley 41-08 de Función Pública • Acta constitutiva de la Comisión de Ética e Integridad Gubernamental • Código de ética 	
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentación de los Resultados de Encuesta de Clima Organizacional 2022 <p>Uso de correo interno</p>	
<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>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publicación de actividad en la portada web de la ONDA • Listado de empleado donantes de sangre • Fotos charla de reciclaje • Zafacones de reciclaje • Recolección de tapitas 	
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>	<p>En la ONDA para el 2023 fue creado un programa de formación ABC destinado a compartir conocimiento del derecho de autor a escuelas y liceos, en jóvenes de 15 a 18 años, con el cual se realizaron 28 charlas en el año 2023, impactando un total de 1,691 estudiantes y en el 1er semestre 2024 se han realizado 4 charlas con un impacto de 461 estudiantes.</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,</p>	

	<p>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). Esta automatización de servicios ha facilitado el acceso a:</p> <p>Año 2022 679 usuarios Año 2023 559 usuarios 1er semestre 2024 1,035 usuarios</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Histórico de escuelas y liceos sensibilizados • Captura de pantalla de módulos de sistemas • Manual de procedimientos y políticas • Reportes 	
<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>Esta automatización de servicios ha facilitado el acceso a:</p> <p>Año 2022 679 usuarios Año 2023 559 usuarios 1er semestre 2024 1,035 usuarios</p> <p>Actualmente la ONDA cuenta con la digitalización de sus expedientes de registro empezando desde 2020 hacia abajo.</p>	

	<p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla del sistema • Servicios en línea • Reportes 	
9) La agilidad de la organización.	<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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de Evaluación Carta Compromiso Tiempo de Espera <ul style="list-style-type: none"> - Año 2022 – Año 2023 = 99.9% - Año 2023 – Año 2024 = 97.5% <p>https://onda.gob.do/documentos/carta-compromiso/</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
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>La organización convoca cada año a sus directivos y ejecutivos a través de la revisión por la Dirección, donde se evalúa las iniciativas, objetivos y ejecuciones de los planes y proyectos establecidos.</p> <p>En la encuesta de Clima realizada en el año 2022 mostro que en un 82% el estilo de liderazgo del Director genera confianza en la organización.</p> <p>Evidencia:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Lista de asistencia, • Acta de reunión y convocatoria • Encuesta de Clima Organizacional 2022 	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	<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>Además, ha fortalecido sus procesos con los estándares de las Normas Básicas de Control Interno donde actualmente contamos con un 74.8% de implementación.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manuales de Políticas y Procedimientos • Reportes NOBACI 	
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>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo y evaluación de desempeño. 	
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>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Encuesta de Clima Organizacional 2022 	

<p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p>	<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>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe Encuesta de Clima Organizacional 2022 	
<p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p>	<p>Mediante el proceso de gestión beneficio establecido en la Ley 41-08 reconocen los esfuerzos de los colaboradores.</p> <p>En el informe de encuesta de clima realizado en el año 2022 muestra que un 79% de los colaboradores esta de acuerdo en que se reconoce al personal cuando hace algo extraordinario.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planificación de Recursos Humanos. Gestión de los beneficios de la Ley 41-08. Reconocimiento por cumplimiento de metas institucionales. Encuesta de clima 	
<p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>La organización ha realizado adecuaciones de áreas con la finalidad de optimizar y crear nuevos espacios y adquirió mobiliario ergonómico para mejorar las condiciones laborales.</p> <p>En la Encuesta de Clima Organizacional 2022, el 82% de los colaboradores, expresaron que se promueven los cambios que agregan valor en la institución.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto • Órdenes de compra • Informe de Encuesta de Clima 2022 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
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>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Encuesta de Clima Organizacional 2022 	
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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentación de los Resultados de Encuesta de Clima Organizacional 2022. 	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	<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>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe Encuesta de Clima Organizacional 2022 	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	<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>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe Encuesta de Clima Organizacional 2022 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	<p>La organización continuamente a través del Plan de Capacitación desarrolla las competencias del personal que pertenece al sistema de carrera administrativa, con el objetivo de que estos puedan ascender a mejores posiciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> - En el 2022 se planificaron 18 capacitaciones, ejecutado en un 85%, - En el 2023 se planificaron 25 capacitaciones, ejecutado en un 89% <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Reporte de capacitación 2022-2023 	

<p>2) Motivación y empoderamiento.</p>	<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de Encuesta de Clima Laboral 2022 	
<p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p>	<p>La organización cada año ejecuta un plan de capacitación donde los supervisores acordes con las funciones que realizan los colaboradores solicitan los cursos. El plan de capacitación del 2023 cerramos con 25 capacitaciones y se formaron 535 empleados.</p> <p>En la Encuesta de Clima Organizacional 2022, el 82% de los colaboradores están de acuerdo de que la institución ofrece oportunidades para entrenar y desarrollar.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de capacitación 2023. • Aplicación de Encuesta de Clima Laboral 2022 • 	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

Documento Externo
SGC-MAP

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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 lo 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>En el año 2022: 727 permisos 68 licencia medicas 52 vacaciones Ingresos por sexo 8 femenino y 4 masculino</p> <p>En el año 2023: 390 permisos 57 licencia medicas 73 vacaciones Ingresos por sexo 5 femenino y 5 masculino</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estadísticas de recursos humanos al 2022-2023 	
<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>Según la Encuesta de Clima, en la dimensión de Procesos, en 2022 el 82% de los empleados</p>	

	<p>señalaron que en la ONDA se promueven cambios que añaden valor.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Auditoría Interna trimestral NOBACI • Plan de acción • Aplicación de Encuesta de Clima Laboral 2022 	
<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>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificación no reporte dilemas éticos 2022-2023 	
<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 salvar vidas, por otro lado, en contribución con el medio ambiente se realizó charla de reciclaje 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>En el año 2022 realizamos una jornada de limpieza de playa con una participación de 60 colaboradores, lo que represento un 56.4% del total del personal. En el año 2023 contribuimos a la preservación del medio ambiente, llevamos a cabo un operativo de siembra de árboles en zonas protegidas. A dicha</p>	

	<p>jornada asistieron 58 colaboradores nuestros representando un 60 % de participación de nuestro personal.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publicación de actividad en la portada web de la ONDA • Listado de empleado participantes • Fotos charla de reciclaje • Zafacones de reciclaje • Recolección de tapitas 	
<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 la elaboración del Informe Encuesta de Satisfacción al Cliente/Ciudadano cada año, realizado por el Dpto. de Planificación y Desarrollo, en la calidad del servicio en general.</p> <p>El nivel de satisfacción de los atributos comprometidos en la Carta Compromiso es el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Año 2022: Aprobación de la Carta Compromiso • Año 2023: Evaluación MAP a la CC 99% • Año 2024: Evaluación MAP a la CC 99% <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación del MAP Evaluación CC: <ul style="list-style-type: none"> - año 2022 - año 2023 – 99% - Año 2023- año 2024 – 99% • Informes de Evaluación Carta Compromiso <ul style="list-style-type: none"> - Año 2022 – Año 2023 = 98.6% - Año 2023 – Año 2024 = 96.34% • Datos encuesta de satisfacción <p>https://onda.gob.do/documentos/carta-compromiso/</p>	

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	<p>En ONDA se realizamos Acuerdos de Desempeño entre encargados y colaboradores y las Evaluaciones de Desempeño Laboral anualmente.</p> <p>Nivel de rendimiento de desempeño del personal: Año 2022 – 93% Año 2023 – 95.8%</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos de Desempeño. • Evaluación del Desempeño 	
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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentación de los Resultados de Encuesta de Clima Organizacional 2022 	
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> <ul style="list-style-type: none"> - En el año 2022 se planificaron 18 capacitaciones, ejecutado en un 85%, - En el año 2023 se planificaron 25 capacitaciones, ejecutado en un 89% 	

	Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto en actividades formativas • Listado de participantes en capacitaciones • Reporte de las capacitaciones realizadas SISMAP 	
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	<p>En la ONDA cada supervisor de área realiza reuniones trimestrales con los colaboradores bajo su responsabilidad, con el objetivo de reconocer sus puntos fuertes, retroalimentar sobre su desempeño e identificar puntos de mejora.</p> Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos de Desempeño • Informes trimestrales de monitores de desempeño 	

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:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		

<p>I) 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) 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, además se realizó una jornada de reforestación.</p> <p>Charlas y jornadas de concienciación, tales como charlas de prevenciones del cáncer de mamas y cerviz, además de jornada de realización de mamografías.</p> <p>También se realizó una jornada de vacunación contra la Influenza.</p> <p>Adicionalmente, la innovación ha sido un pilar estratégico, demostrado por las 31 alianzas establecidas con instituciones y universidades para el desarrollo de soluciones conjuntas, lo que refuerza la cultura de colaboración interinstitucional y avance tecnológico.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calendario de actividades de la Campaña Educativa “Ponte en Onda”. 	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Fotografías de Eventos Realizados Campaña Educativa “Ponte en Onda”. • Lista del personal donante de sangre • Fotografías charla de reciclaje • Fotografía jornada de reforestación • Zafacones de reciclaje de desechos • Lista de participante en capacitaciones • Listado de personas vacunadas contra la Influenza • Matriz de acuerdos y convenios 	
<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, además participó de una jornada de reforestación.</p> <p>La ONDA reafirma su compromiso con la gestión ambiental mediante la implementación de prácticas sostenibles centradas en reducir, reciclar y reutilizar desechos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos electrónicos • Zafacones de reciclaje de desechos • Lista de participante en capacitaciones • Fotografía jornada de reforestación 	
<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 organización cuenta con una Rampa para personas con capacidades especiales en el área de servicio al usuario. Además, mantiene parqueos señalizados, y en la atención los servicios un turno preferencial para asistencia cuando se requiera.</p>	

	<p>De igual forma la ONDA ante eventos catastróficos dentro del país, sirve como centro de acopio para la recolecta de donaciones, y ayuda a los más afectados.</p> <p>La Oficina Nacional de Derecho de Autor (ONDA) 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,</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Foto de la Rampa. • Parques accesibles y señalizados • Fotografías de recolectas de donaciones • Lista del personal donante de sangre 	
<p>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>	<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.</p> <ul style="list-style-type: none"> - En el año 2022, la institución realizó un total de 38 capacitaciones presenciales y virtuales, donde se impactaron 1,717 ciudadanos. - En el año 2023, la institución realizó un total de 56 capacitaciones presenciales y virtuales, donde se impactaron 3094 ciudadanos. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos capacitaciones 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Lista de participantes 	
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 en la evaluación realizada por la DIGEIG 2024 de la manera siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Enero 2024 – 91.50% - Febrero 2024 – 93.24% - Marzo 2024 – 93.32% - Abril 2024 – 87.32% - Mayo 2024 – 93.79% <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estadísticas indicador de transparencia, portal web 	
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>La ONDA dispone de un sistema interno de reciclaje que permite a los empleados clasificar adecuadamente los residuos generados en las instalaciones. Este sistema promueve la participación de los colaboradores, brindándoles la oportunidad de contribuir al cuidado del medio ambiente mediante la separación y correcta disposición de los desechos. Al facilitar la adecuada gestión de los residuos, la institución fomenta una cultura de responsabilidad ambiental dentro de sus instalaciones, creando conciencia sobre la importancia de la reducción, reutilización y reciclaje de materiales.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotografías que motivan al ahorro de energía y al ahorro de papel. • Zafacones de reciclaje de desechos 	
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>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 100% de satisfacción.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de satisfacción al cliente en cuanto a accesibilidad año 2023-2024 • Estadísticas indicador de transparencia año 2024 <ul style="list-style-type: none"> - Enero 2024 – 91.50% - Febrero 2024 – 93.24% - Marzo 2024 – 93.32% - Abril 2024 – 87.32% - Mayo 2024 – 93.79% 	

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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,	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>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 ONDA dispone de un sistema interno de reciclaje que permite a los empleados clasificar adecuadamente los residuos generados en las instalaciones. Este sistema promueve la participación de los colaboradores, brindándoles la oportunidad de contribuir al cuidado del medio ambiente mediante la separación y correcta disposición de los desechos. Al facilitar la adecuada gestión de los residuos, la institución fomenta una cultura de responsabilidad ambiental dentro de sus instalaciones, creando conciencia sobre la importancia de la reducción, reutilización y reciclaje de materiales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotografías que motivan al ahorro de energía y al ahorro de papel. • Fotografías actividad limpieza de playas. • Zafacones de reciclaje de desechos 	
<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) cuenta con un eje social que impulsa las excelentes relaciones que posee con los dirigentes de las comunidades aledañas y altas autoridades de estas. También mantiene excelentes relaciones con los gestores y el liderazgo institucional de entidades gubernamentales y con el liderazgo social.</p> <p>También, la ejecución del Plan de Relaciones Públicas y el de relacionamiento con los medios es un indicador de compromiso hacia la sociedad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos interinstitucionales. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de relaciones Públicas 	
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	<p>La organización tiene una política de comunicación establecida, vocería oficial, y lleva un control de publicaciones y prepara un informe de este. Además, se realizaron o publicaron:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1,153 reseñas durante el año 2022 - 4,731 reseñas durante el año 2023 <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe anual de resultado • Publicaciones en los diferentes canales 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 el apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas.
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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publicidad y promociones apoyando la campaña “Tapitas por Quimio” • Lista de personal donante de sangre • Fotografías jornada de prevención del cáncer de mama 	
<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> <ul style="list-style-type: none"> - En el año 2022, la institución realizó un total de 38 capacitaciones presenciales y virtuales, donde se impactaron 1,717 ciudadanos. - En el año 2023, la institución realizó un total de 56 capacitaciones presenciales y virtuales, donde se impactaron 3094 ciudadanos. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calendario de actividades de la Campaña Educativa “Ponte en Onda”. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Fotografías de Eventos Realizados Campaña Educativa “Ponte en Onda”. • Fotografías de participación en la ruta MIPYMES. 	
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>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 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. Se evidencia la atención permanente a las necesidades de los colaboradores en cuanto a la seguridad laboral y de salud.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acta constitutiva Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo • Lista de participantes en capacitaciones • Fotos y videos de prácticas y simulacro de evacuación • Planos de ruta de evacuación • Manual de Seguridad y Salud en el Trabajo 	
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	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>acciones que sobrepasen la misión de la institución).</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 desecho, el fomento de un consumo responsable de agua corriente y energía eléctrica.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos jornada de vacunación Influenza • Fotos charla de reciclaje al personal • Zafacones de reciclaje de desechos 	
--	---	--

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
<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>La ONDA tiene disponible para los ciudadanos/clientes un catálogo con más de 111 servicios.</p> <p>Se evidencia la elaboración del Informe Encuesta de Satisfacción al Cliente/Ciudadano cada año, realizado por el Dpto. de Planificación y Desarrollo, en la calidad del servicio en general, por parte de nuestros clientes.</p> <p>El nivel de satisfacción de los atributos comprometidos en la Carta Compromiso es el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Año 2022: Aprobación de la Carta Compromiso • Año 2023: Evaluación MAP a la CC 99% • Año 2024: Evaluación MAP a la CC 99% 	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación del MAP Evaluación CC: <ul style="list-style-type: none"> - año 2022 - año 2023 - Año 2023- año 2024 • Informes de Evaluación Carta Compromiso <ul style="list-style-type: none"> - Año 2022 – Año 2023 = 98.6% - Año 2023 – Año 2024 = 96.34% • Datos encuesta de satisfacción https://onda.gob.do/documentos/carta-compromiso/ 	
<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.</p> <ul style="list-style-type: none"> - En el año 2022, la institución realizó un total de 38 capacitaciones presenciales y virtuales, donde se impactaron 1,717 ciudadanos. - En el año 2023, la institución realizó un total de 56 capacitaciones presenciales y virtuales, donde se impactaron 3094 ciudadanos. <p>El impacto de dichas campañas educativas en la sociedad y los beneficiarios directos de los</p>	

	<p>servicios y productos ofrecidos, así como también a las gracias de gratuidad de registros otorgadas a los autores, reflejó un aumento considerable de un 500%:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para el año 2022 se emitieron 5,115 certificados de Obras. - Para el año 2023 se emitieron 25,664 certificados de Obras. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calendario de actividades de la Campaña Educativa “Ponte en Onda”. • Fotografías de Eventos Realizados Campaña Educativa “Ponte en Onda”. • Fotos capacitaciones • Lista de participantes 	
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>		<p>No se ha medido los resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados</p>
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<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 2023 se firmaron un total de 8 acuerdos y del año en curso (2024) en procesos de firma 6 acuerdos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de Convenios y acuerdos de la ONDA • Grado de Cumplimiento: <ul style="list-style-type: none"> - Acuerdo PROCOMPETENCIA: 10% - Acuerdo ITLA: 20% - Acuerdo BNPHU: 5% 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Acuerdo OG TIC: 50% - Acuerdo INFOTEP: 25% - Acuerdo INTEC: 15% 	
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"> • SISMAP: 94.31% (junio 2024); • ITICGE: 68.69% (Posición 47 del ranking); • NOBACI: 79%; • SISACNOC: 97% • Transparencia: 93.24% (abril 2024); <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de indicadores 	
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>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla del sistema • Servicios en línea 	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se ha medido los resultados de la implementación de reformas del sector público

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	<p>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. Esto se logra mediante la asignación adecuada de recursos para cumplir con los Planes Operativos Anuales (POA), programas de capacitación, mejoras en infraestructura y desarrollos tecnológicos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de Ejecución Presupuestaria • POA ONDA 2024 • Plan anual de Capacitación • POA y PACC 2024 	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema SIA-ONDA • Servicios en línea en portal web www.onda.gob.do • Artículo de publicación 	
<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 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grupo whatsapp mesa sectorial industria y comercio • Correos electrónicos • Minuta reunión con el MICM 	<p>No se han medido los resultados de análisis comparativos de benchmarking y una debida consolidación.</p>
<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 2023:</p> <p>Acuerdo PROCOMPETENCIA: 10%</p>	

	<p>Acuerdo ITLA: 20%</p> <p>Acuerdo BNPHU: 5%</p> <p>Acuerdo OGTIC: 50%</p> <p>Acuerdo INFOTEP: 25%</p> <p>Acuerdo INTEC: 15%</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 36 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>Solicitudes de forma virtual:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Año 2021 – 734 usuarios - Año 2022 – 679 usuarios - Año 2023 – 559 usuarios - 1er semestre 2024 – 1,191 usuarios <p>Actualmente la ONDA cuenta con la digitalización de sus expedientes de registro empezando desde 2020 hacia abajo.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla del sistema. • Servicios en línea • Firma Digital 	
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</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"> • SISMAP: 94.31% (junio); • ITICGE: 68.69% (Posición 47 del ranking); 	

	<ul style="list-style-type: none"> • NOBACI: 79%; • SISACNOC: 97% • Transparencia: 93.24% (abril 2024); <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Porcentajes de indicadores 	
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.		No se ha medido resultados de reconocimientos
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>El Índice de Gestión Presupuestaria (IGP) para el año 2021 fue de 96%, para el año 2022 fue de 89.30% y en el año 2023 fue de 95%, lo que demuestra un alto nivel de eficiencia en la gestión del gasto público.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de Ejecución Presupuestaria. 	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).	<p>La ONDA cumple con las normativas vigentes en materia de compras, contrataciones y manejo de fondos públicos</p> <p>Podemos decir que la ONDA contamos con las evidencias de los reportes del departamento de compras que se realizan en función de la planificación del presupuesto en base a resultados, siguiendo los lineamientos establecidos.</p>	

	Evidencias: <ul style="list-style-type: none">• Presupuesto de la ONDA 2024• Ejecución presupuestaria de la ONDA.	
--	---	--

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.