

Manual de Calidad de la Dirección Nacional de Derecho de Autor

CONTROL DE REVISIONES

VERSIÓN	FECHA DE MODIFICACIÓN	ACCIÓN REALIZADA
1.0	23/02/2007	Adopción del Manual
2.0	09/05/2007	Se modificaron los numerales: 0.2. Sistema de Gestión de Calidad (incluyendo el Mapa de Procesos); 0.3. Alcance; 2.3.3. Política de Calidad; 2.5.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el servicio; 2.5.4.1. Proceso de Realización de Bienes y Servicios; 2.5.5.1. Control de la Realización del servicio; 2.5.5.2. Realización de los procesos de la; 2.5.5.3. Realización y Trazabilidad; 2.5.5.4. Realización del usuario; 2.5.5.5. Preservación del servicio; 2.6.4. Realización de Datos
3.0	03/08/2007	Se modificaron los numerales: 0.2. Sistema de Gestión de Calidad (incluyendo el Mapa de Procesos); 0.3. Alcance; 2.3.3. Política de Calidad;
4.0	05/09/2007	Se modificó texto de la Política de Calidad (2.3.3) y el numeral 2.3.6. de Revisión por la Dirección, incluyendo la fecha de realización de la Revisión por la Dirección
5.0	16/10/2007	Se modificó el numeral 0.4 del Manual, eliminando la exclusión referente al numeral 7.6 de la norma NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008.
6.0	21/07/09	Actualización Mapa de Procesos: Se elimina cuadro que sugiere el proceso de Gestión de Calidad como subcontratado y se cambia Asistencia Legal por Asistencia Jurídica. Reseña Histórica: Se modifica el número de decreto que modifica la estructura de los cargos en la DNDA. Se modifica el Organigrama de la Organización En el numeral 2.3.5.2, se actualiza la página Web de la Organización. Revisión por la dirección: Ajustar fechas de la revisión por la dirección. En el numeral 2.5.3 se aclara que no se excluye el numeral 7.3 En el numeral 2.5.4.1 se modifica el decreto que rige el proceso de compras. 2.5.5.1 Control de la prestación del servicio, incluir Tablero General de Indicadores. Control de Dispositivos de Seguimiento y Medición: Se indica a quien se presenta la información consolidada. Auditorías Internas: Se especifican fechas de ejecución de los dos ciclos de Auditoría Interna que se realizan en el año.

		A lo largo de todo el manual se ajustaron los cargos según la resolución expuesta en la reseña histórica. (Las divisiones se modificaron por dependencias). 1.4 Se incluyó el marco general de las políticas de la DNDA.
7.0	21/06/2010	La revisión por la dirección se debe realizar en julio y diciembre de cada año. Las auditorías de calidad deben realizarse en mayo y noviembre de cada año

8.0	9/11/2010	En el numeral 2.5.1.3.2. Por procesos administrativos y de apoyo se eliminó el proceso de gestión documental este corresponde a los procesos misionales de la entidad.
9.0	18/07/2011	Se hizo claridad en el numeral 2.5.3 Diseño y desarrollo el cumplimiento del mismo para el proceso de registro.
10.0	08/03/2012	En el numeral 2.5.3 se especificó a que procesos aplica el numeral 7.3 de la Norma ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009 y en que procesos misionales se excluyen.
11.0	19/06/2012	Cambia la estructura del manual y se adopta el formato de plantilla para la elaboración de documentos del Sistema de gestión de calidad y se incluye el logo del sistema de gestión de Calidad, se incluye el nuevo mapa de procesos y su interacción y se actualizan algunos conceptos Las Auditorías Internas al Sistema de gestión de Calidad se realizarán por lo menos una vez cada año.
12.0	02/11/2012	Se incluye en el alcance la norma ISO 9001-2008
13.0	20/11/2012	Teniendo en cuenta el hallazgo de la auditoría de recertificación del 02,07 y 09 de Noviembre de 2012 donde se halló que el alcance del Sistema de Gestión de Calidad cubre solo los procesos misionales, incumpliendo el requisito 4.1 de la norma NTC GP 1000 2009, que dice: Este sistema incluye de manera integral todos los procesos de la Entidad que le permiten cumplir con su función y deben incluir los procedimientos estratégicos, de apoyo, misionales y de evaluación. Se procedió a revisar y actualizar el alcance del Manual de Calidad y del Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad Igualmente se incluye dentro de la información de entrada para la Revisión por la Dirección las auditorías externas que hayan sido realizadas en la entidad previo a las reuniones de revisión
14.0	07/07/2015	Se trasladó el Proceso de Apoyo (PA) correspondiente al Área de Sistemas en el Mapa de Procesos como un Proceso Estratégico PE 04. Se incorpora en los Procesos Misionales, los procesos PM06 Conciliación y Arbitraje y PM07 Asuntos Jurisdiccionales. Se modifica el Organigrama en los Procesos de Subdirección Asuntos Jurisdiccionales y la Subdirección Centro de Conciliación y Arbitraje De acuerdo a los Procedimientos de Calidad correspondientes a Conciliación y Arbitraje la codificación en el Mapa de Procesos es la siguiente: PM-06-PR-01 Conciliación, PM-06-PR-02 Arbitraje, PM-06-PR-03 Registro en el SIC, PM-06-PR-04 PQRS

15.0	01/09/2016	Se modifica el número de reuniones de Revisión por la Dirección y el ciclo de auditorías. Pasando de dos al año a una. Dicha modificación es presentada y aprobada por la Alta Dirección como se describe en el numeral 6.3.5 del presente Manual. Se rectifica el nombramiento del Representante por la Dirección enmarcado en la resolución 057 del 07 de marzo de 2016, expresado en el numeral 6.3.3.2.
16.0	06/10/2017	Se actualiza el nombre de los procesos con base en lo resuelto en las Actas de calidad elaboradas en los comités de calidad; a su vez se actualiza el Organigrama establecido mediante el Decreto 1873 de 2015.

Elaborado por: GINNA BARRERA	Cargo: Oficina Asesora de Planeación	Firma: Original Firmado
Revisado y validado por: MANUEL MORA	Cargo: Presidente Comité de Calidad	Firma: Original Firmado

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1. COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN

2. RESEÑA HISTORICA

2.1. Organigrama

3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

3.1. Misión

3.2. Visión

3.3. Política de Calidad

3.4. Objetivos de Calidad

4. OBJETIVO DEL MANUAL DE CALIDAD

5. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

5.1. Exclusiones

5.2. Control y Revisión

6. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

6.1. Requisitos Generales

6.2. Requisitos de la Documentación

6.2.1. Control de Documentos

6.2.2. Control de Registros

6.3. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

6.3.1. Compromiso de la Dirección

6.3.2. Enfoque al Usuario

6.3.3. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

6.3.3.1. Responsabilidad y Autoridad

6.3.3.2. Representante de la Dirección y Comité de Calidad

6.3.4. Comunicación Interna

6.3.5. Revisión por la Dirección

6.3.6. Información para la Revisión por la Dirección

6.4. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.4.1. Provisión de Recursos

6.4.2. Recursos Humanos

6.4.3. Infraestructura

6.4.4. Ambiente de Trabajo

6.5. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

6.5.1. Planificación de la Prestación del servicio

6.5.1.1. Mapa de Procesos

6.5.2. Interacción de los Procesos del Sistema de Gestión de Calidad

6.5.2.1. Proceso Direccionamiento Estratégico (PE01)

- 6.5.2.2. Proceso de Planeación Institucional y gestión de la calidad (PE02)**
- 6.5.2.3. Proceso de Divulgación y prensa (PE03)**
- 6.5.2.4. Proceso de Tecnologías de la información (PE04)**
- 6.5.2.5. Proceso Registro de derecho de autor (PM01)**
- 6.5.2.6. Proceso de Capacitación, Investigación y desarrollo (PM02)**
- 6.5.2.7. Proceso de Asistencia Jurídica (PM03)**
- 6.5.2.8. Proceso de Inspección y vigilancia a las Sociedades de Gestión Colectivas (SGC) (PM04)**
- 6.5.2.9. Proceso de Gestión Documental (PM05)**
- 6.5.2.10. Proceso Conciliación y Arbitraje (PM06)**
- 6.5.2.11. Proceso Asuntos Jurisdiccionales (PM07)**
- 6.5.2.12. Proceso de Gestión Administrativa y Contractual (PA01)**
- 6.5.2.13. Proceso de Gestión Financiera (PA02)**
- 6.5.2.14. Proceso de Gestión del Talento humano (PA03)**
- 6.5.2.15. Proceso de mejoramiento continuo (PV01)**
- 6.5.2.16. Proceso de Control Interno (PV02)**

6.6. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

- 6.6.1. Generalidades**
- 6.6.2. Seguimiento y Medición**
 - 6.6.2.1. Satisfacción del Usuario**
 - 6.6.2.2. Auditorías Internas de Calidad**
 - 6.6.2.3. Seguimiento y Medición de los Procesos**
- 6.6.3. Control del Servicio No Conforme**
- 6.6.4. Análisis de Datos**
- 6.6.5. Mejora Continua**
 - 6.6.5.1. Acción Correctiva y Acción Preventiva**

INTRODUCCIÓN

El Sistema de Gestión de la Calidad contenido en el presente Manual de la Calidad está adecuado a los requisitos establecidos en la Norma en la Ley 872 de 2003, la respectiva Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP 1000:2009 y la Norma ISO 9001:2008 con el objetivo de establecer los lineamientos de la política de calidad de la entidad, en procura de satisfacer las necesidades de sus usuarios internos y externos y fomentando la creación de una cultura de calidad que se refleje en la mejora continua de sus procesos y en la prestación de sus servicios.

Aunque su Implementación por sí misma no garantiza el éxito, se cuenta con el compromiso y concurso de la Alta Dirección y de todos los funcionarios de la Dirección Nacional de Derecho de Autor para su aplicación y mantenimiento.

1. COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN

Los altos directivos de la Dirección Nacional de Derecho de Autor están comprometidos con el proceso de implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma NTCGP 1000:2009 y la ISO 9001:2008, así como con su eficacia, eficiencia y efectividad. Este compromiso esta evidenciado en:

- La determinación de la política y objetivos de la calidad, acorde con la misión de la entidad.
- El enfoque al usuario comprendiendo las necesidades y expectativas actuales y futuras de sus beneficiarios y/o usuarios en cumplimiento de los requisitos planteados legalmente.
- Comunicar la importancia de la satisfacción de nuestros usuarios en general.
- Gestionar los recursos para el proceso de implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad y para la operacionalización de los procesos identificados en el mapa de procesos de la Dirección, promoviendo el Servicio al Ciudadano, el incremento de su satisfacción y en general el mejoramiento continuo.
- Promover el cumplimiento a la Norma NTCGP 1000:2009 y la ISO 9001:2008, para lo cual se ha designado como Representante de la dirección en lo relativo a la Calidad a la Jefe del Grupo de Planeación y como coordinador de las Auditorías Internas de la Calidad al Jefe de la Unidad de Control Interno.
- Estableciendo las comunicaciones necesarias en los niveles pertinentes de la Entidad para la interiorización del SGC y por ende de la importancia de satisfacer nuestros usuarios.
- Realizando las revisiones del SGC y los procesos para determinar oportunidades de mejora continua.

2. RESEÑA HISTORICA

La Dirección Nacional de Derecho de Autor es un organismo del Estado Colombiano, que posee la estructura jurídica de una Unidad Administrativa Especial adscrita al Ministerio del Interior.

La Dirección Nacional de Derecho de Autor fue creada como una Unidad Administrativa Especial, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, mediante el Decreto 2041 de 1991 y el Decreto 4835 de 2008, que modifica su estructura. No obstante, el nacimiento de la entidad se remonta al 9 de diciembre de 1886, fecha en la cual se inscribió la primera obra de la producción del ingenio y del talento colombiano.

La Dirección Nacional de Derecho de Autor es el órgano institucional que se encarga del diseño, dirección, administración y ejecución de las políticas gubernamentales en materia de derecho de autor y derechos conexos. En tal calidad posee el llamado institucional de fortalecer la debida y adecuada protección de los diversos titulares del derecho de autor y los derechos conexos, contribuyendo a la formación, desarrollo y sustentación de una cultura nacional de respeto por los derechos de los diversos autores y titulares de las obras literarias y artísticas.

Dentro de este entorno, la acción institucional de la Dirección Nacional de Derecho de Autor involucra el estudio y proceso de expedición, de la normatividad autoral de nuestro país, así como la adhesión a los principales convenios internacionales sobre protección del derecho de autor y los derechos conexos, y la inspección y vigilancia las sociedades de gestión colectiva.

De igual forma, la Dirección Nacional de Derecho de Autor participa activamente en todos los procesos de negociación comercial que adelanta nuestro país a nivel bilateral y multilateral, y en los cuales se discuten los temas del derecho de autor y los derechos conexos.

A la Dirección Nacional de Derecho de Autor, corresponde la administración del Registro Nacional de Derecho de Autor, el cual tiene por finalidad la inscripción de todo tipo de obras en el campo literario y artístico, así como los actos y contratos relacionados con la enajenación o cambio de dominio de éstas; todo con el fin de otorgar un título de publicidad y seguridad jurídica a los diversos titulares en este especial campo del derecho.

En concordancia con lo establecido en el Decreto Ley 2041 de 1991 y el Decreto 4835 de 2008, la acción institucional de la Dirección Nacional de Derecho de Autor estará dirigida a diseñar, dirigir, administrar y ejecutar las políticas gubernamentales en materia de derecho de autor y derechos conexos.

El marco general de las políticas de la Dirección Nacional de Derecho de Autor está dirigido, de igual manera, a fomentar el desarrollo de una cultura de respeto del derecho de autor a nivel nacional, impulsando las acciones que permitan lograr una efectiva y adecuada protección a los creadores de las obras literarias y artísticas; así como al diseño o implementación de preceptos legales que fomenten la actividad creativa de los autores, de tal forma que se le dé contenido al derecho de autor como un nuevo concepto de riqueza que genera empleo, impulsa el desarrollo de la nación,

aumenta la calidad de vida y contribuye a engrandecer el arte, la cultura y el conocimiento.

2.2. ORGANIGRAMA

El ámbito de las funciones de la entidad comprende todo el territorio nacional, teniendo como domicilio principal la ciudad de Bogotá, y la estructura interna se organizará de la siguiente manera según el Decreto 1873 de 2015:

1. Dirección General
 - 1.1. Oficina Asesora Jurídica
 - 1.2. Oficina de Registro
2. Subdirección Administrativa
3. Subdirección técnica de Capacitación, Investigación y Desarrollo
4. Subdirección de Asuntos Jurisdiccionales

Grafica No. 1
Organigrama de la DNDA



1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Los principales propósitos de la entidad se encuentran incluidos en la formulación de su Misión, Visión, Política y objetivos de Calidad y sus políticas institucionales, contenidos en su Plan Estratégico. Importa señalar, que los aspectos relacionados con la misión, visión y estructura de planta, se han ajustado de acuerdo con los objetivos estratégicos del Plan Nacional de Desarrollo -2015-2018 (Todos por un nuevo país) del gobierno nacional.

1.1. MISIÓN

Fortalecer la debida y adecuada protección de los titulares del derecho de autor y de los derechos conexos contribuyendo al desarrollo de una cultura de respeto a estos derechos.

Fomentar la creatividad productiva, mediante el establecimiento de condiciones que permitan a la comunidad de autores, creadores y desarrolladores de obras protegidas por el derecho de autor, beneficiarse de sus obras y con ello impulsar el desarrollo de las industrias culturales y de tecnología, de manera que contribuya al crecimiento económico del país.

Promover mecanismos que aseguren la observancia del derecho de autor y derechos conexos, garantizando el acceso a la justicia especializada y a los medios alternativos de solución de conflictos.

Convertir el conocimiento en oportunidad, formando a los funcionarios de la entidad para que sean promotores y difusores del respeto por el derecho de autor y los derechos conexos.

Constituir alianzas estratégicas, a nivel nacional e internacional, con los sectores público y privado para hacer realidad una cultura de respeto por el derecho de autor y los derechos conexos

1.2. VISIÓN

Ser una entidad líder, dinámica y reconocida que contribuya en forma permanente a la plena vigencia del respeto al derecho de autor y los derechos conexos.

1.3. POLÍTICA DE CALIDAD

La Dirección Nacional de Derecho de Autor ha establecido la siguiente Política de Calidad, en la que manifiesta el compromiso que tiene con la calidad de sus servicios. *La Unidad Administrativa Especial Dirección Nacional de Derecho de Autor fomenta la satisfacción de los intereses de autores y titulares de derecho de autor y derechos conexos, para ello adelanta su actividad mediante un enfoque basado en procesos, adoptando las acciones preventivas y correctivas necesarias para atender de manera efectiva sus actividades de registro, capacitación e inspección y vigilancia a las sociedades de gestión colectiva. En tal sentido, la política de calidad de la institución articula de manera eficiente y eficaz su talento humano, y busca constantemente mantenerse como entidad pionera a nivel nacional e internacional, tanto en su gestión como en la excelencia e innovación de sus servicios, y la aplicación -de tecnologías*

actuales.

La política fue creada por el Comité de Calidad a través de una lluvia de ideas las cuales, a través de relaciones de afinidad, arrojaron las directrices principales de calidad, así:

- Satisfacción de los intereses de autores y titulares de derecho de autor y derechos conexos.
- Gestión mediante un enfoque basado en procesos y adopción de las acciones preventivas y correctivas necesarias.
- Articulación eficaz y eficiente del Talento Humano.
- Atención efectiva de las actividades de registro, capacitación e inspección y vigilancia a las Sociedades de Gestión Colectiva.
- Búsqueda constante de mantenerse como Entidad líder a nivel nacional e internacional en gestión, excelencia, innovación de servicios y aplicación de tecnología.

La Dirección, ha asegurado que su Política de Calidad sea adecuada a su propósito a través de la relación entre ésta y la Misión corporativa.

El criterio es: *para ... (eje y), es necesario ... (eje x)*; por ejemplo: *Para “Fortalecer la debida y adecuada protección de los titulares de derecho de autor y de los derechos conexos contribuyendo al desarrollo de una cultura de respeto a estos derechos”, es necesario la “Satisfacción de los intereses de autores y titulares de derecho de autor y derechos conexos”, la “Gestión mediante un enfoque basado en procesos y adopción de las acciones preventivas y correctivas necesarias”, la “Articulación eficaz y eficiente del Talento Humano”, la “Atención efectiva de las actividades de registro, capacitación e inspección y vigilancia a las Sociedades de Gestión Colectiva” y la “Búsqueda constante de mantenerse como Entidad pionera a nivel nacional e internacional en gestión, excelencia, innovación de servicios y aplicación de tecnología”.*

Cuadro No. 1
Matriz Misión de la Dirección Nacional de Derecho de Autor vs. Política de Calidad

MISIÓN	DIRECTRICES DE LA POLITICA DE CALIDAD					
	Satisfacción de los intereses de autores y titulares de derecho de autor y derechos conexos	Gestión mediante un enfoque basado en procesos y adopción de las acciones preventivas y correctivas necesarias	Articulación eficaz y eficiente del Talento Humano	Atención efectiva de las actividades de registro, capacitación e inspección y vigilancia a las Sociedades de Gestión Colectiva	Búsqueda constante de mantenerse como entidad pionera a nivel nacional e internacional en gestión, excelencia, innovación de servicios y aplicación de tecnología	Aumento de la protección del Derecho de Autor y del Derecho Conexo
<i>Fortalecer la debida y adecuada protección de los titulares del derecho de autor y de los derechos conexos contribuyendo al desarrollo de una cultura de respeto a estos derechos.</i>	X	X	X	X	X	X

Fomentar la creatividad productiva, mediante el establecimiento de condiciones que permitan a la comunidad de autores, creadores y desarrolladores de obras protegidas por el derecho de autor, beneficiarse de sus obras y con ello impulsar el desarrollo de las industrias culturales y de tecnología, de manera que contribuya al crecimiento económico del país.	X		X	X	X	X	
Promover mecanismos que aseguren la observancia del derecho de autor y derechos conexos, garantizando el acceso a la justicia especializada y a los medios alternativos de solución de conflictos	X			X	X	X	X
Convertir el conocimiento en oportunidad, formando a los funcionarios de la entidad para que sean promotores y difusores del respeto por el derecho de autor y los derechos conexos.		X		X	X	X	
Constituir alianzas estratégicas, a nivel nacional e internacional, con los sectores público y privado para hacer realidad una cultura de respeto por el derecho de autor y los derechos conexos	X			X	X	X	

El compromiso que tiene la política de calidad de la DNDA con el mejoramiento, se ve reflejado en el marcado interés por mantener altos niveles de satisfacción del usuario a través de los factores relacionados en la matriz. El trabajo eficiente de los servidores públicos al servicio de la Entidad imperativamente se verá reflejado en un mejoramiento de la gestión.

1.4. OBJETIVOS DE CALIDAD

En la definición de los objetivos de la calidad, se consideró como marco de referencia la política de la calidad en coherencia con su misión y se determinaron lo siguientes:

- a) Aumentar la satisfacción del usuario de los servicios que presta la Dirección Nacional de Derecho de Autor, mediante la utilización de recursos tecnológicos

- b) Actuales y el mejoramiento continuo de sus procesos, disminuyendo los tiempos de atención y respuesta en sus trámites.
- c) Afianzar el reconocimiento nacional e internacional de la entidad a través de la investigación y diseño de programas de promoción y difusión del derecho de autor y los derechos conexos, soportado en nuestro eficaz modelo de gestión.
- d) Fortalecer nuestro talento humano promoviendo su capacitación, formación y las condiciones para su desarrollo personal y profesional, lo cual se verá reflejado en un servicio amable y eficiente.
- e) Aumento de la protección al Derecho de Autor y los Derechos Conexos, mediante el fortalecimiento de mecanismos de observancia tales como la jurisdicción especial, la conciliación y el arbitramento.

Cuadro No. 2

Matriz Política de Calidad de la Dirección Nacional de Derecho de Autor vs. Objetivos de Calidad

DIRECTRICES DE LA POLITICA DE CALIDAD						
Satisfacción de los intereses de autores y titulares de derecho de autor y derechos conexos	Gestión mediante un enfoque basado en procesos y adopción de las acciones preventivas y correctivas necesarias	Articulación eficaz y eficiente del Talento Humano	Atención efectiva de las actividades de registro, capacitación e inspección y vigilancia a las Sociedades de Gestión Colectiva	Búsqueda constante de mantenerse como entidad pionera a nivel nacional e internacional en gestión, excelencia, innovación de servicios y aplicación de tecnología	Aumento de la protección del derecho de autor y de los derechos conexos	OBJETIVOS DE CALIDAD
X	X			X	X	1. Aumentar la satisfacción del usuario
		X	X	X		2. Fortalecer nuestro talento humano
	X			X		3. Afianzar el reconocimiento nacional e internacional de la entidad
X					X	4. Fortalecer la jurisdicción especial, la conciliación y el arbitramento

2. OBJETIVO DEL MANUAL DE CALIDAD

El Objetivo del Manual de la Calidad de la Dirección Nacional de Derecho de Autor es definir y describir el Sistema de Gestión de la Calidad, su alcance, las interacciones de los procesos, determinar autoridades, responsabilidades, referenciar los procedimientos generales para todas sus actividades y señalar aspectos relacionados con la norma de calidad.

El presente Manual describe la estructura del Sistema de Gestión de Calidad implementado bajo los estándares de la Norma Técnica NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008.

3. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El Sistema de Gestión de Calidad de la Dirección Nacional de Derecho de Autor está orientado a mantener y mejorar los procesos y procedimientos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación, que permitan fortalecer la debida y adecuada protección de los diversos titulares del derecho de autor y los derechos conexos, contribuir al diseño, dirección, administración y ejecución de las políticas gubernamentales en la materia, ejercer la inspección, vigilancia y control sobre las Sociedades de Gestión Colectiva, desarrollar la cultura nacional de respeto por los derechos de los diversos autores y titulares de las obras literarias y artísticas, asumir las funciones jurisdiccionales en los procesos relacionados con el derecho de autor y los derechos conexos, ofrecer a los ciudadanos, especialmente a los autores, artistas, usuarios de las obras protegidas por el derecho de autor, Sociedades de Gestión Colectiva, entre otros, un espacio para atender y resolver conflictos y controversias en temas relacionados con el Derecho de Autor y los Derechos Conexos, administrar el Registro Nacional de Derecho de Autor y participar activamente en todos los procesos de negociación comercial que adelanta nuestro país a nivel bilateral y multilateral y en los cuales se discuten los temas relacionados a los mencionados derechos.

3.1. Exclusiones

No aplica

3.2. Control y Revisión

Este manual es elaborado por Oficina Asesora de Planeación y los dueños de los procesos de cada área en la Entidad y es revisado por el Representante de la Dirección y el Comité de Calidad de la Dirección Nacional de Derecho de Autor. Su control se realiza de acuerdo a los formatos del proceso Control de Documentos

La revisión del presente Manual procederá en los casos en que las acciones de mejoramiento lo requieran; en caso contrario, se realizará una revisión semestral por parte del Comité de Calidad de la entidad.

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.1. Requisitos Generales

La Dirección Nacional de Derecho de Autor ha identificado los procesos requeridos para el cumplimiento de su objeto social, alineado con la Visión y Misión corporativas.

Los procesos misionales, su secuencia y su interacción con los demás procesos se pueden ver en la caracterización de los mismos. Esta descripción, a través de sus documentos constitutivos (caracterizaciones, diagramas, descripciones de procedimientos, instructivos) determina los criterios y métodos necesarios para asegurar la eficacia de su operación y control.

La disponibilidad de recursos para apoyar la operación y su seguimiento, se asegura a través del compromiso de la Dirección General y los procesos Administrativos y de Apoyo, tales como Recursos Humanos, Compras, Sistemas, etc.

El seguimiento, medición y análisis se realiza tal como se indica en el numeral 8.2 de la norma técnica NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008. A partir de estas actividades se implementan las acciones necesarias para completar el ciclo de mejoramiento.

4.2. Requisitos de la Documentación

4.2.1. Control de Documentos

Las normas básicas establecidas por la Dirección Nacional de Derecho de Autor para el control y elaboración de sus documentos se encuentran consignadas en el procedimiento *Control de Documentos*. En este procedimiento se definen los controles requeridos para la aprobación, revisión, actualización, identificación y estado de revisión actual. Este documento igualmente controla los documentos externos y los obsoletos.

Los documentos de origen interno y externo del Sistema de Gestión de Calidad de la Dirección Nacional de Derecho de Autor se encuentran relacionados en **F1- PE02 PR05 Formato del listado maestro de registros y documentos.*

4.2.2. Control de Registros

Las normas básicas establecidas por la Dirección Nacional de Derecho de Autor para el control de los registros de calidad se encuentran consignadas en el procedimiento *Control de Registros*. En este procedimiento se definen los controles requeridos para la identificación, almacenamiento, protección y recuperación, así como los tiempos de retención y disponibilidad final de los registros.

Los registros son controlados mediante la relación en el **F1-PE02 -PR05** Formato del listado maestro de registros y documentos, y, el Formato F2-PE02-PR06 Tablas de Retención Documental.

4.3. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

4.3.1. Compromiso de la Dirección

La Dirección General evidencia su compromiso hacia la calidad a través del suministro de los recursos, los medios, la capacitación y el personal necesarios para la prestación del servicio y el seguimiento a las actividades del Sistema de Gestión de Calidad. Este compromiso se ve reflejado en la definición y adopción de la política y objetivos de calidad que propenden por el mejoramiento de los procesos y la satisfacción del usuario, así como comunicando la importancia de cumplir sus requisitos.

Existe la Resolución No. 045 del 3 de marzo de 2006, en la cual se nombra el Comité de Calidad para la implementación, mantenimiento, revisión y perfeccionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad

4.3.2. Enfoque al Usuario

El Director General se asegura de la determinación y cumplimiento de los requisitos del usuario a través de cuatro medios principales:

- A través de los procesos documentados: En cada proceso misional se determinan los requisitos de los usuarios que se cumplirán a través de tales procesos misionales.
- A través del seguimiento a los Indicadores en la Revisión por la Dirección
- A través de la retroalimentación de los usuarios que se realiza en los procesos.
- A través de la realización y análisis de encuestas del servicio de atención a los usuarios.

4.3.3. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

4.3.3.1. Responsabilidad y Autoridad

Las responsabilidades y autoridad de los funcionarios están definidas y documentadas en los diferentes documentos del Sistema de Gestión de Calidad, así:

- Las responsabilidades y autoridad frente al cargo se encuentran en el manual de funciones y competencias.
- Las responsabilidades y autoridad frente a las actividades se encuentran en los procedimientos e instructivos de trabajo.
- Las responsabilidades y autoridades se comunican a través de la difusión de los diferentes documentos del Sistema de Calidad.
- La Alta Dirección designó al asesor de la oficina de Planeación como su representante, quien cuenta con la autoridad suficiente para mantener el sistema de calidad y reportar a sus miembros el desempeño del mismo, además de asegurar la toma de conciencia en todo el personal sobre la importancia de su trabajo y la satisfacción del cliente.
- La Alta Dirección designó al Jefe de la Unidad de Control Interno, como administrador de las Auditorías Internas de la Calidad.

4.3.3.2. Representante de la Dirección y Comité de Calidad

En la DIRECCIÓN NACIONAL DE DERECHO DE AUTOR, el Representante de la Dirección será la persona designada por el Director General, quien cumplirá con las siguientes funciones:

- Asegura el establecimiento, implementación y mantenimiento de los procesos

del Sistema de Gestión de Calidad a través de Auditorías de Calidad e Indicadores de Gestión.

- Informa a la Dirección General sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad a través de las Revisiones por la Dirección.
- Se asegura de la toma de conciencia a través de sensibilizaciones que son Lideradas por el Comité de Calidad.

El nombramiento del Representante de la Dirección, se hizo a través de la Resolución No. 057 del 07 de marzo de 2016. Con anterioridad se nombró el Comité de Calidad por Resolución No. 045 del 3 de marzo de 2006 para la implementación, mantenimiento, revisión y perfeccionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

6.3.4. Comunicación Interna

La Dirección Nacional de Derecho de Autor, consciente de la necesidad de establecer medios de comunicación que garanticen la efectividad y difusión de su Sistema de Gestión de Calidad, tiene establecido los siguientes mecanismos:

- Reuniones del Comité de Calidad cuya evidencia de ejecución son las Actas de Reunión levantadas como registro de las mismas, debidamente firmadas por el Presidente y Secretario.
- Correo Institucional
- Comunicación escrita
- Página Web <http://www.derechodeautor.gov.co>

Igualmente se tienen establecidos algunos criterios para generar un documento por escrito cuando se expiden:

- Resoluciones o Actos Administrativos Comunicados
- Información para ser comunicada a otras personas Información dirigida a usuarios y proveedores
- Comunicaciones que pueden o deben ser consultadas por otras personas Instrucciones de índole institucional

Cuando se analizan y resuelven Quejas

Entre los medios escritos, los considerados como formales al interior de la Dirección, son:

- Todas las Ayudas de Memoria de las reuniones.
- Cualquier Resolución o Acto Administrativo, Circular, carta o memorando firmado por el Director General o firmado por cualquier servidor con competencia para emitir y firmar documentos.
- Los documentos y formatos definidos en el Sistema de Gestión de Calidad.
- Los mensajes vía correo electrónico.

Las reuniones se realizan a nivel directivo y a nivel de los servidores públicos de toda la Entidad.

Algunos de los temas tratados en las reuniones, son:

- Informes del estado de los proyectos misionales de Registro de Derecho de Autor, Capacitación, Desarrollo e Investigación y Asistencia Legal que se están desarrollando.
- Informe de cada dependencia y jefatura acerca de su gestión en la Entidad.
- Observaciones por parte de cada una de las dependencias y jefaturas.
- Sugerencias de los servidores públicos.
- Toma de decisiones que requieren ser consultadas.
- Sugerencias para el mejoramiento de los procesos (de toda área de la Entidad)

Algunos de los temas que pueden ser tratados a nivel de todo el personal, son:

- Planeación de actividades.
- Observaciones frente a la labor realizada por el equipohumano.
- Divulgación de acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento adoptada por la Entidad
- Divulgación de cambios realizados al interior de cada una de las áreas
- Sugerencias para el mejoramiento de los procesos

La divulgación del Sistema de Gestión de Calidad se realiza a través de:

- Carteleras en la sede de la Entidad.
- Intranet de la Entidad
- Capacitaciones y conferencias, en las cuales se menciona la política de calidad.
- La inducción al personal nuevo, en donde se le da a conocer la política, objetivos y en general el Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad

En razón a que la mayoría de divulgaciones se hacen a través de reuniones, los registros de las sensibilizaciones son las Ayudas de Memoria de las mismas o registros de capacitación.

6.3.5. Revisión por la Dirección

El Comité de Calidad de la Dirección Nacional de Derecho de Autor estableció que la Reunión de Revisión por la Dirección se realizará una vez al año con fin de asegurar la conveniencia y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, así como su adecuación a los cambios que sufra la Entidad y que lo impacten. La revisión incluye la evaluación de la Política de Calidad y los Objetivos asociados.

6.3.6. Información para la Revisión por la Dirección

La información de entrada para realizar la Revisión por la Dirección será, entre otra, la siguiente:

- Resultados de las auditorías internas y/o externas de calidad
- Información de las encuestas de satisfacción del usuario (evaluación comercial) con su retroalimentación
- Desempeño de los procesos y conformidad del servicio Estado
- de las acciones correctivas y preventivas
- Acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la Dirección
- Cambios que podrían afectar el Sistema de Gestión de Calidad
- Recomendaciones para la mejora.
- Riesgos actualizados e identificados para la entidad.

En las Actas de la Revisión por la Dirección se consignan las conclusiones generadas por la revisión del Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad, las cuales como mínimo incluyen las acciones de mejora para dicho Sistema, la mejora de los servicios cumpliendo requisitos del usuario y la necesidad de nuevos recursos.

6.4. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.4.1. Provisión de Recursos

En atención a que para el desarrollo de la misión institucional de la Dirección Nacional de Derecho de Autor el talento humano es el recurso clave, así como para garantizar la satisfacción de los requerimientos de los usuarios, la Entidad trabaja en el desarrollo del recurso humano y en la optimización de sus habilidades.

Cuando se requieren recursos físicos, técnicos o tecnológicos adicionales, éstos son gestionados por la Subdirección Administrativa previo recibo de las especificaciones técnicas por parte del área solicitante y de acuerdo al procedimiento de Compras.

6.4.2. Recursos Humanos

La Subdirección Administrativa tiene a su cargo las actividades de reclutamiento, selección, evaluación y control de la planta de personal que labora en la Dirección, de acuerdo a los siguientes objetivos:

-
- - Garantizar la idoneidad del recurso humano
 - Proporcionar formación o tomar acciones para satisfacer necesidades de formación
 - Evaluar eficacia de acciones de formación
 - Aseguramiento de conciencia de sus actividades y su contribución a los objetivos de calidad
 - Registros de educación, formación, habilidades y experiencia

Las funciones que debe desarrollar cada servidor público se especifican en el momento de la creación del cargo, en el Manual de Funciones y Competencias, en las descripciones de actividades de los procedimientos en las que se define la participación de cada cargo y dependencia, así como en las especificaciones de roles en los equipos de trabajo para la ejecución de proyectos según el modelo de Planeación.

Posteriormente se hace la evaluación del desempeño con base en el cumplimiento de los objetivos de los procedimientos que ejecuta, para lo cual el jefe inmediato diligencia un registro en el que evidencia el cumplimiento de las funciones y desarrollo de

habilidades del funcionario evaluado. El resultado de la evaluación se analiza y con éste se alimenta el Plan de Capacitación Anual con el fin de convertir -en fortalezas las debilidades del recurso humano.

6.4.3. Infraestructura

La Dirección Nacional de Derecho de Autor es una entidad que cuenta con una sede ubicada en la Calle 28 No. 13A-15, Edificio Centro de Comercio Internacional - Piso 17, en la ciudad de Bogotá, planta que cuenta con espacios para la Dirección -General y las dependencias administrativas y misionales.

6.4.4. Ambiente de Trabajo

Para la ejecución de los procesos de la Dirección, los servidores públicos cuentan con la dotación suficiente de mobiliario, hardware y software necesarios para cumplir con sus funciones, así como con un entorno apropiado de factores ambientales adecuados como: iluminación, temperatura, sanitarios, servicio telefónico, correo electrónico, fax, misceláneos y otros que facilitan el cumplimiento de sus tareas.

La Subdirección Administrativa tiene afiliados a todos los servidores públicos a la Administradora de Riesgos Profesionales Colmena, y cumple con las disposiciones de ésta en cuanto a las normas de salud ocupacional. Existe el Comité de Salud Ocupacional -COPASSTT. También -tiene afiliados a los servidores públicos al

Fondo Nacional de Ahorro para cesantías, Fondos de Pensiones y EPS que estos escojan a voluntad, y a la Caja de Compensación Colsubsidio, que les presta a los servidores públicos los servicios de turismo, recreación, capacitación y subsidio familiar.

En carteleras se evidencia el Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial expedido con fecha de junio 18 de 2014.

6.5. PRODUCCION Y PRESTACION DEL SERVICIO

6.5.1. Planificación de la Prestación del servicio

Los procesos misionales de la Entidad se materializan en servicios por medio de los cuales la Dirección Nacional de Derecho de Autor desarrolla su cometido institucional.

- PM01 Registro de Derecho de Autor**
- PM02 Capacitación, Investigación y Desarrollo**
- PM03 Asistencia Jurídica**
- PM04 Inspección y vigilancia a las SGC**
- PM05 Gestión Documental**
- PM06 Conciliación y Arbitraje
- PM07 Asuntos Jurisdiccionales

La descripción de los procesos y de los procedimientos asociados a éstos, están consignados en la caracterización, donde podemos encontrar lo siguiente:

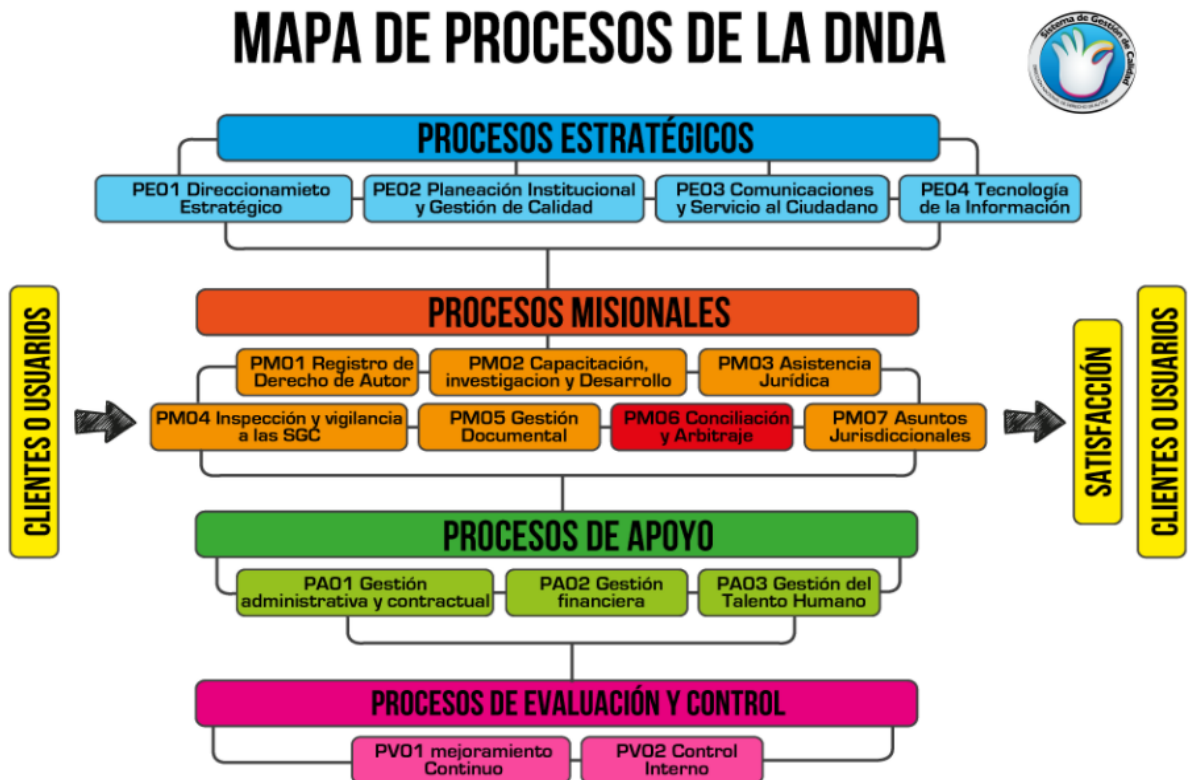
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO					
OBJETIVO	ALCANCE	PROCEDIMIENTOS ACTIVIDADES	RESPONSABLES	Salida	Cliente
Proveedor	Entrada				
PUNTOS DE CONTROL	OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADORES DE GESTION	DOCUMENTOS Y REGISTROS	REQUISITOS NORMA NTCGP 1000:2009-ISO9001:2008	
CONTROL DE REVISIONES					

6.5.2 Mapa de Procesos

En la planificación del Sistema de Gestión de Calidad se han identificado cuatro (4) clases de procesos que buscan de manera permanente la satisfacción de los usuarios, la eficiencia, eficacia y efectividad de las actividades que debe desarrollar la DNDA para el cumplimiento de su misión. Estos procesos se encuentran definidos en el siguiente Mapa de Procesos

1. Proceso misionales
2. proceso estratégico
3. proceso de apoyo
4. proceso de evaluación y control

Grafica No. 2
Mapa de procesos de la DNDA



El alcance de cada grupo de procesos establecidos para la Dirección Nacional de Derecho de Autor se puede definir de la siguiente forma:

- **Proceso Estratégico**

Se entiende como tal el proceso por el cual la Entidad elabora las estrategias y políticas, fija los objetivos, planes y programas, establece los lineamientos de comunicación y divulgación y dispone de los recursos para dar cumplimiento a las leyes, decretos y normatividad en general relacionada con el cometido institucional de la entidad

Dentro de este grupo encontramos el proceso de Direccionamiento estratégico, el de Planeación institucional y gestión de la calidad, el de Comunicación y Servicio al Ciudadano y Tecnologías de la Información.

- **Proceso Misional**

Se entiende como tal el proceso por medio del cual la entidad desarrolla su Misión institucional, su razón de ser, su estrategia gerencial, proporciona el resultado previsto por la dirección y es el encargado de entregar al usuario el producto final (bien o servicio) de la gestión realizada

En la DNDA contamos con los procesos misionales Registro de Derecho de Autor, Capacitación, Investigación y Desarrollo, Asistencia Jurídica, Inspección y vigilancia a las SGC y Gestión Documental, Conciliación y Arbitraje; y Asuntos Jurisdiccionales.

- **Procesos Administrativos y de Apoyo**

Son los que proveen y administran en la Entidad, los recursos humanos, financieros y logísticos necesarios para la ejecución y cumplimiento de sus obligaciones.

Este grupo se encuentra conformado por el proceso de Gestión administrativa y contractual, el proceso de Gestión financiera, el proceso de Gestión del talento humano.

- **Procesos de Evaluación y Control**

Son los necesarios para medir y recopilar datos para el análisis, recomendaciones y mejora continua de la gestión Institucional, de la eficacia, la eficiencia y la efectividad del Sistema de Gestión de Calidad, de los controles establecidos, del desempeño de los servidores de la Dirección entre otros aspectos que garanticen el adecuado funcionamiento de la Entidad.

Conformando este grupo se encuentran los procesos de mejoramiento continuo, control interno.

6.5.2. Interacción de los Procesos del Sistema de Gestión de Calidad

La interacción de los Procesos de la Entidad dentro del Sistema de Gestión de la Calidad se presenta de la siguiente manera:

6.5.2.1. Proceso Direccionamiento Estratégico (PE01)

En este proceso se enmarca en un ejercicio constante de retroalimentación y toma de decisiones con base en la información recibida de los diferentes procesos de la entidad,

fundamentalmente de los procesos de Planeación Institucional y gestión de la calidad, Comunicación y Servicio al Ciudadano , Registro de derecho de autor y Asistencia jurídica y tiene como fin, planear, ejecutar, dirigir, y controlar las actividades que la entidad desarrolla para el logro de sus objetivos y políticas dentro del ejercicio de planeación estratégica con miras al fortalecimiento, desarrollo y seguimiento de proyectos relacionados con la temática autoral y derechos conexos.

6.5.2.2. Proceso de Planeación Institucional y gestión de la calidad (PE02)

Su propósito es orientar estratégicamente la Secretaría a través de la formulación de políticas, planes, programas y proyectos, procesos y procedimientos con el propósito de lograr el cumplimiento de la misión y de los objetivos estratégicos.

Igualmente define la estrategia y cada uno de los elementos y pasos que se deben seguir en el proceso de Gestión de la Calidad de la Dirección Nacional de Derecho de Autor, enfocada al establecimiento de la política de calidad, los objetivos de la calidad, los procesos del sistema, su medición y control y revisión por la Dirección y su despliegue hacia todos los niveles de la organización y de todos los procesos lo cual genera una interacción directa con cada uno de ellos. Además, establece la estructura de indicadores y mediciones que permite realizarles seguimiento.

6.5.2.3. Proceso de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano (PE03)

Su objetivo es comunicar, de manera oportuna, interna y externamente la gestión de la Dirección Nacional de Derecho de Autor, con el fin de promover la construcción de una visión compartida, facilitar los procesos de rendición de cuentas y suministrar la información que permita una clara identificación de los objetivos, las estrategias, los planes, los programas y los proyectos hacia los cuales se enfoca el accionar de la Entidad. Así como dar a conocer las actividades y funciones que desarrolla la Dirección a través de los diferentes medios de comunicación y la participación en eventos académicos y feriales.

Interactúa de manera directa con todos los procesos al recibir de estos, toda la información necesaria para cumplir con su objetivo y atiende los requerimientos y solicitudes de divulgación y promoción de mensajes institucionales a nivel interno y externo de la Entidad, para lo cual diseña y realiza piezas comunicacionales, boletines de prensa, notas periodísticas, ruedas de prensa etc.

6.5.2.4. Proceso de Tecnologías de la Información (PE04)

Si bien el área de Sistemas brinda soporte a los procesos de las demás áreas de la entidad, importa señalar que dicha área cumple una labor de suma importancia en la medida que el manejo de la información resulta esencial para garantizar el acceso de los ciudadanos al conocimiento y a la protección de los derechos de autor y derechos conexos. Cabe señalar, que en varios países del mundo las áreas de tecnología se encuentran en el nivel más alto de la estructura organizacional de las Oficinas de Derecho de Autor.

Adicionalmente, la tecnología brinda ventajas comparativas como son:

- Acceso rápido a la información y por ende mejora en la atención a los usuarios.
- Generación de informes e indicadores, que permiten corregir fallas difíciles de detectar y controlar con un sistema manual.
- Posibilidad de Planear y generar proyectos institucionales soportados en

- sistemas de información que presentan elementos claros y sustentados.
- Evitar pérdida de tiempo recopilando información que ya está almacenada en bases de datos que se pueden compartir.
 - Generar nuevas dinámicas, utilizando medios informáticos como el correo electrónico, multimedia, teleconferencia, etc.
 - Aumento de la productividad gracias a la liberación de tiempos de búsqueda y generación de información.

6.5.2.5. Proceso Registro de Derecho de Autor (PM01)

Es el proceso de entrada clave en el desarrollo de la misión de la entidad, en el, se efectúa el registro de derecho de autor de obras literarias, artísticas, fonogramas, contratos y demás actos relacionados con el derecho de autor, así como copias y modificaciones de los mismos, se atienden consultas varias sobre la temática autoral a los usuarios y titulares. Con el registro se da un soporte físico y legal al derecho de autor que es el insumo principal para el proceso jurídico, además interactúa de manera clara con el resto de los procesos al recibir la obra y depositarla para su custodia por el proceso de Gestión Documental, apoya como conferencista del proceso de capacitación, investigación y desarrollo, mide la satisfacción del usuario y la calidad del servicio prestado y realiza seguimiento a la política de incrementar, facilitar y modernizar el registro de derecho de autor en el país.

6.5.2.6. Proceso de Capacitación, Investigación y Desarrollo (PM02)

Este proceso diseña y desarrolla las estrategias para la creación de una cultura de respeto y protección del derecho de autor y derechos conexos a través de procesos de difusión y capacitación al interior y exterior de la entidad y apoya la investigación sobre el derecho de autor y los derechos conexos. Realiza la evaluación final de los textos y artes de los documentos y estudios producidos por la Dirección Nacional de Derecho de Autor. Elabora estudios, investigaciones y publicaciones sobre legislación, doctrina y jurisprudencia en materia de derecho de autor y derechos conexos,

Con la participación de los procesos de Direccionamiento estratégico y Asistencia jurídica se establecen los mecanismos para la difusión del conocimiento de la legislación, jurisprudencia y doctrina nacional y extranjera en materia de derecho de autor y derechos conexos y con el apoyo del proceso de gestión Documental mantiene el intercambio documental con organizaciones, gremios y entidades relacionadas con la temática autoral, del país o del exterior, a efecto de actualizar el acervo documental que posee la Dirección Nacional de Derecho de Autor.

6.5.2.7. Proceso de Asistencia Jurídica (PM03)

Este proceso actúa de manera transversal en la Entidad, ya que es el encargado de absolver las consultas que en materia de derecho de autor y derechos conexos efectúen a cualquier dependencia, las sociedades de gestión colectiva de derecho de autor y derechos conexos, así como el público en general.

De la misma forma, debe coordinar con las demás dependencias la elaboración de los conceptos jurídicos con el objeto de mantener uniformidad de criterio y debe, con el apoyo de los procesos de Gestión Administrativa y Contractual y Gestión financiera ejercer control de legalidad respecto de los contratos, convenios, procesos de licitación y demás actos administrativos que suscriba el Director General.

Desde este proceso se realiza seguimiento y se conceptúa sobre los proyectos de ley que en materia de derecho de autor y derechos conexos cursen en el Congreso de la República y se atienden y controlan los trámites de todos los procesos jurisdiccionales en que tenga interés la Dirección Nacional de Derecho de Autor

6.5.2.8. Proceso de Inspección y vigilancia a las Sociedades de Gestión Colectivas (SGC) (PM04)

Este proceso trabaja de la mano del proceso de Asistencia Jurídica y junto a él son la primera instancia en las investigaciones administrativas que se inicien a las sociedades de gestión colectiva de derecho de autor y derechos conexos, la segunda instancia la ejerce por Ley, el Director General

Acá se realizan auditorías a las Sociedades de Gestión Colectiva y resuelven las impugnaciones interpuestas contra los actos de elección realizados por la asamblea general y las asambleas seccionales, y los actos de administración del consejo directivo de las Sociedades de Gestión Colectiva de derecho de autor y de derechos conexos, se aplica el control de legalidad y se expiden las providencias necesarias para aprobar o no los estatutos de las sociedades de gestión colectiva, sus reformas y sus presupuestos.

Se proyectan para aprobación del Director General, las providencias de concesión de autorización de funcionamiento a las sociedades de gestión colectiva, se inscribe al Representante Legal, a los miembros del Consejo Directivo, al Comité de Vigilancia, al Gerente, al secretario y al Revisor Fiscal y se expiden las certificaciones sobre existencia y representación legal

6.5.2.9. Proceso de Gestión Documental (PM05)

Este proceso hace parte de la Misión de la entidad ya que es el encargado de custodiar y proteger el archivo de obras literarias, artísticas, fonogramas, contratos y demás actos relacionados con el derecho de autor. Una vez se surte el proceso de registro de Derecho de autor, la obra depositada pasa a la custodia del proceso de Gestión Documental quien también se encarga de atender los requerimientos de préstamo y consulta de los documentos archivados por parte los organismos Judiciales externos y las solicitudes del proceso de Registro y Asistencia jurídica de la Entidad.

Igualmente mantiene una relación constante con todos los procesos de la Dirección ya que es el encargado de la administración de los archivos de gestión en las oficinas, de la recepción y distribución de la documentación generada y recibida, del trámite de los documentos luego de ser recibidos por parte de las dependencias, de las transferencias primarias y secundarias al archivo central, al archivo histórico o a su disposición final.

6.5.2.10. Proceso Conciliación y Arbitraje (PM-06)

Una vez cumplidos todos los requisitos estipulados en nuestro ordenamiento jurídico, el Ministerio de Justicia y del Derecho, concedió la autorización de funcionamiento al Centro de Conciliación y Arbitraje “Fernando Hinestrosa” de la Dirección Nacional de Derecho de Autor mediante la Resolución No. 271 del 20 de abril de 2012. Posteriormente, se obtuvo por parte del Ministerio de Justicia un concepto respecto de la especialización del Centro de Conciliación y Arbitraje, lo cual abre un abanico de posibilidades para la resolución de conflictos en materia autoral, entre diversos

gremios, ciudadanos e Instituciones en lo que ha transcurrido de la vigencia 2015 se han surtido 64 actas de conciliación y 34 constancias.

Por lo anterior y dado que se trata de una nueva función que le corresponde adelantar a la DNDA, ésta debe ser objeto de certificación de conformidad con las normas técnicas de calidad.

6.5.2.11. Proceso Asuntos Jurisdiccionales (PM-07)

En virtud de lo dispuesto en el artículo 24, Numeral 3º literal b) Ley 1564 de 2012 (Código General del Proceso), se le asignó una competencia especial a la DNDA en su calidad de autoridad administrativa para actuar como instancia judicial en aquellos asuntos relacionados con el Derecho de Autor y Conexos. Esta competencia de conformidad con el Artículo 627 ibídem, entraría a regir a partir del 1º de enero de 2014, en forma gradual en la medida que se cuente con la infraestructura física y tecnológica apropiada para desempeñar esta función.

6.5.2.12. Proceso de Gestión Administrativa y Contractual (PA01)

Su objetivo es dirigir, controlar, coordinar y evaluar los procesos administrativos de la entidad en todos los niveles y garantizar la oportunidad y eficiencia en el suministro de recursos humanos, físicos, tecnológicos y otros servicios administrativos como apoyo para el cumplimiento de los objetivos misionales y el normal funcionamiento de los procesos de la Dirección Nacional de Derecho de Autor

De la misma forma, se encarga de coordinar, adelantar y establecer todo lo concerniente a la adquisición, custodia y almacenamiento de bienes y servicios que requiere la Entidad, basados en las normas de contratación administrativa y velar por la debida aplicación del Sistema de Desarrollo Administrativo, relacionado con las políticas, estrategias, metodologías, técnicas y mecanismos de carácter administrativo y organizacional para la gestión y el manejo de los recursos humanos, técnicos, materiales, físicos y financieros de la entidad, orientado a fortalecer la capacidad administrativa del desempeño institucional de conformidad con las normas legales vigentes.

6.5.2.13. Proceso de Gestión Financiera (PA02)

Este proceso coordina la ejecución del presupuesto de la entidad, vela por su cumplimiento, suministra los recursos financieros para el pago de las obligaciones contraídas por la Dirección Nacional de derecho de Autor y refleja la situación financiera y económica para el reporte oportuno a los entes de control.

Interactúa con todos los procesos al determinar y proporcionar los recursos necesarios para su adecuada operatividad. Así como para implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de Calidad.

6.5.2.14. Proceso de Gestión del Talento Humano (PA03)

Este proceso juega un papel fundamental dentro del Sistema de Gestión de Calidad ya que interactúa directamente con todos los procesos al suministrar el talento humano competente y determinar las necesidades de capacitación Interna con base en la

educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas.

Igualmente coordinar y programa las actividades de administración de personal, de acuerdo con las políticas de la entidad y las normas legales vigentes establecidas sobre la materia

6.5.2.15. Proceso de Mejoramiento Continuo (PV01)

Con este proceso, la entidad busca garantizar la implementación de herramientas de mejoramiento continuo, permitiendo así que cada proceso se involucre con el crecimiento organizacional en todo lo relacionado con calidad.

El proceso define la metodología empleada para eliminar las causas de las no conformidades reales o potenciales, que inciden o puedan incidir negativamente en la calidad del servicio que presta la Dirección Nacional de Derecho de Autor a sus clientes o usuarios.

6.5.2.16. Proceso de Control Interno (PV02)

Su objetivo es brindar oportunidades de mejora a partir de las auditorías y evaluaciones de gestión y de control y un acompañamiento a los diferentes procesos con el fin de fomentar una política de autocontrol.

Interactúa con todos los procesos al ser cada uno de ellos sujetos de auditoría y evaluación. Igualmente, verifica la implementación de acciones correctivas y preventivas eficaces, resultantes de la revisión por la dirección, indicadores de gestión y los resultados generados por todos los procesos.

6.6. MEDICION, ANÁLISIS Y MEJORA

6.6.1. Generalidades

La Dirección Nacional de Derecho de Autor ha planificado e implementado el proceso “Mejoramiento Continuo”, que incluye los procedimientos de seguimiento, medición análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad del servicio, asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, y mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad

6.6.2. Seguimiento y Medición

6.6.2.1. Satisfacción del Usuario

La Dirección Nacional de Derecho de Autor realiza la actividad de medición de la satisfacción del usuario a través de encuestas que se aplican a los visitantes de la entidad para requerir sus servicios. El servidor encargado de la evaluación de dichas encuestas, realiza seguimiento a las encuestas calificadas deficientemente con el fin de detectar en cada caso la no conformidad y plantear las acciones correctivas.

Igualmente en el proceso de Direccionamiento Estratégico, se cuenta con un procedimiento para la atención de las peticiones, quejas y reclamos de la ciudadanía.

6.6.2.2. Auditorías Internas de Calidad

Para planificar las auditorías internas de calidad, la Dirección Nacional de Derecho de

Autor cuenta con un procedimiento documentado que procura determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la NTCGP 1000:2009 y los establecidos por la entidad.

La Dirección Nacional de Derecho de Autor realizará Auditorías Internas al Sistema de gestión de Calidad por lo menos una vez cada año.

Para la elaboración del programa de auditoría interna de calidad el Comité de Calidad tendrá en cuenta las prioridades del Director General, la independencia de los auditores de calidad y los resultados de las auditorías anteriores, además de las solicitudes de mejoramiento que luego del trámite correspondiente ameritan la realización de una auditoría.

También se cuentan con las auditorías de Control Interno que son planeadas y ejecutadas por la Oficina de Control Interno.

6.6.2.3. Seguimiento y Medición de los Procesos

Los procesos se siguen a través de los indicadores de gestión que son analizados de acuerdo al procedimiento para la formulación, seguimiento, reporte y monitoreo del Plan de Acción institucional del proceso de Planeación institucional y Gestión de la Calidad, el cual define las actividades para el acompañamiento a la Dirección y a los diferentes procesos y dependencias de la Entidad en la elaboración del Plan de Acción Estratégico y los Planes de Acción por procesos y de gestión, los cuales conforman el Plan de Acción Institucional, teniendo en cuenta la Misión, Visión, Objetivos estratégicos y de calidad definidos y la previa identificación de los objetivos, metas, planes y programas dados por el Plan Nacional de Desarrollo, Proyectos de Inversión, Decretos reglamentarios entre otras normas que obligan a la entidad con la ciudadanía, otras entidades y consigo misma. Igualmente establece los mecanismos de seguimiento, monitoreo y publicación de la información.

6.6.3. Control del Servicio No Conforme

La Dirección Nacional de Derecho de Autor tiene establecido el procedimiento para la Identificación, tratamiento y seguimiento del producto y/o servicio no conforme que busca garantizar que los productos generados en los procesos misionales cumplen con las características y requisitos definidos por la Ley, la Entidad y los usuarios.

6.6.4. Análisis de Datos

Como resultado de la aplicación de las encuestas de satisfacción del usuario, de los informes de indicadores de gestión y de los resultados de auditorías internas de calidad, el Comité de Calidad realiza un análisis que es revisado en la Revisión por la Dirección con el cual se determina la idoneidad, la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad

6.6.5. Mejora Continua

La Dirección Nacional de Derecho de Autor tiene documentado el procedimiento que define la metodología empleada para eliminar las causas de las no conformidades

reales o potenciales, que inciden o puedan incidir negativamente en la calidad del servicio que presta la Dirección Nacional de Derecho de Autor a sus clientes o usuarios y como mecanismo para garantizar la mejora continua que se presenta en los procesos, productos, servicios y en el Sistema de Gestión de la Calidad

Igualmente y como resultado del análisis de la retroalimentación del usuario, las Revisiones por la Dirección, las auto-evaluaciones y los resultados de Auditorías Internas de Calidad, así como las recomendaciones de la Oficina de Control Interno, la Dirección Nacional de Derecho de Autor está en un constante mejoramiento que se evidencia a través de la gestión de las solicitudes de mejoramiento, originadas por acciones correctivas y preventivas.

6.6.5.1. Acción Correctiva y Acción Preventiva

Las acciones correctivas y preventivas resultan básicamente de:

- Revisar las no conformidades (incluidas las quejas y reclamos). Determinación de las causas de las no conformidades.
- Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
- Determinar e implementar las acciones necesarias. Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- Auto-evaluaciones.
- Solicitudes de los servidores públicos de la Dirección Nacional de Derecho de Autor Análisis de datos

Estas acciones son tratadas conforme a los procedimientos documentados de Identificación, tratamiento y seguimiento del producto y/o servicio no conforme y Acciones preventivas correctivas.