

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano



2014



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1. OBJETIVO Y ALCANCE

2. CÓDIGO DE ÉTICA

2.1. Valores Éticos del Servidor Público de la DNDA

2.2. POLÍTICA ÉTICA

3. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

3.1. Misión de la DNDA

3.2. Visión de la DNDA

3.3. Política de calidad

3.4. Objetivos de Calidad

3.5. Auditores Internos de Calidad

3.6. Cultura de Calidad

4. MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECI

4.1. Subsistema de Control Estratégico

5. FORTALEZAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y EL MECI

6. COMPONENTES DEL PLAN

6.1. METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.

6.1.2. Metodología

6.1.2.1. Comunicación

6.1.2.2. Contexto estratégico

6.1.2.3. Identificación de los riesgos

6.1.2.4. Análisis del riesgo

6.1.2.5. Valoración del riesgo

6.1.2.6. Monitoreo y revisión

6.1.2.7. Mapa de riesgos de corrupción

6.1.2.8. Plan de administración del riesgo

6.2. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

6.2.1. Sistema Único de Información de Trámites y Procedimientos SUIT

6.2.2. Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea



6.2.3. Información y ubicación de trámites y servicios

6.2.4. Trámites y servicios

6.2.4.1. Registro nacional de derecho de autor

6.2.4.2. Capacitación

6.2.4.3. Asistencia Legal

6.2.4.4. Inspección, vigilancia y control sobre las sociedades de gestión colectiva

6.2.4.5. Centro de documentación

6.2.4.6. Centro de conciliación y arbitraje “Fernando Hiestrosa”

6.2.4.7. Facultades jurisdiccionales

6.3. RENDICIÓN DE CUENTAS.

6.3.1 Reglamento

6.3.1.1. Objetivo

6.3.1.2. Comunicación y difusión de la audiencia

6.3.1.3. Acceso a la audiencia

6.3.1.4. Documentación de la audiencia pública

6.3.1.5. Consulta de documentos

6.3.1.6. Envío de preguntas, comentarios y propuestas

6.3.1.7. Modo y tiempos de respuesta

6.3.1.8. Vías alternativas de participación

6.3.1.9. Cierre de la audiencia

6.3.1.10. Tiempo adicional consulta de la información

6.3.1.11. Actividades después de la audiencia

6.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

6.4.1. Protocolo para la atención de consultas jurídicas:

6.4.2. Protocolos para la radicación de documentos y registro de obras literarias y artísticas

6.4.2.1. Protocolos para la Atención telefónica

6.4.2.2. Protocolos para la Atención Presencial

6.4.2.3. Protocolos para el manejo de la correspondencia



**DIRECCIÓN NACIONAL
DE DERECHO DE AUTOR**

Unidad Administrativa Especial
Ministerio del Interior



INTRODUCCIÓN

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

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 DNDA 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 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.

También le corresponde a la DNDA 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.

Recientemente, con ocasión de la Ley 1564 del 12 de julio 2012 por medio de la cual se expidió el Código General del Proceso, le fueron conferidas funciones jurisdiccionales a la DNDA, como autoridad técnica en materia de derecho de autor y derechos conexos, correspondiéndole ahora conocer de procesos judiciales que involucren controversias sobre estos derechos.

Por su parte, el Decreto 2641 de 2012 "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 señala, que en virtud de lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, *"cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción*



y de atención al ciudadano", e igualmente, el artículo 76 de la misma Ley, establece que *"en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad."* correspondiendo al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo allí establecido.

Por lo anterior, la DNDA presenta este Plan, el cual se constituye en la herramienta de seguimiento a los riesgos que se presenten en los procesos institucionales y que se encuentran identificados y consignados en el Mapa de Riesgo de Corrupción de la Dirección Nacional de Derecho de Autor y a los mecanismos que promuevan una eficiente atención al ciudadano y satisfacción de nuestro usuario. La verificación, evaluación, seguimiento y control de las estrategias establecidas, estarán a cargo de la Unidad de Control Interno, quien en conjunto con la Dirección de la Entidad, y partiendo de los informes presentados, tomarán las decisiones, realizarán los ajustes y garantizarán una transparente y efectiva gestión misional.

De acuerdo a la metodología establecida por la Presidencia de la República en el documento *"Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"* el Plan debe contener cuatro componentes que permiten, de manera preventiva, realizar un adecuado control a la gestión. Estos componentes, que se exponen en el presente Plan, fueron desarrollados teniendo en cuenta la mencionada metodología y las características propias de la DNDA, su misión, su visión, su Código de Ética con sus valores institucionales, su Sistema de Gestión de Calidad, su MECI y en general todas esas herramientas, que a través del tiempo han venido madurando al interior de la entidad y que hoy minimizan el riesgo de corrupción y se enfocan en la satisfacción de nuestro usuario



1. OBJETIVO Y ALCANCE

Objetivo

Presentar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Dirección Nacional de Derecho de Autor, de acuerdo a los lineamientos dados por la Ley 1474 de 2011 *"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública"* y a la metodología establecida por el Decreto 2641 de 2012 en el documento *"Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"*

Alcance

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Dirección Nacional de Derecho de Autor busca promover buenas prácticas en la gestión institucional que minimicen el riesgo de corrupción y se enfoque a mejorar cada día la atención brindada a los usuarios de los servicios que presta la entidad y en sus 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.



2. CÓDIGO DE ÉTICA



Con la incorporación del Código de Ética en la institución, se pretende promover un comportamiento responsable que legitime la resolución de conflictos internos en el marco del respeto a los valores allí consignados, con el compromiso de servicio a la sociedad y a los fines esenciales del Estado, al promover una actuación de lealtad en beneficio del interés público.

Finalidad

El Código de Ética en la Entidad tiene como finalidad la reafirmación de los principios y valores éticos de los Servidores, de acuerdo con la misión y visión institucional, y a la vez lograr su reconocimiento como una herramienta de referencia en la solución de conflictos. De esta forma apoya el desarrollo de nuestra función, por cuanto los valores éticos son un requisito indispensable para ser un buen Servidor Público.

Corresponde entonces, a cada Servidor Público de la DNDA, conocerlo, interiorizarlo, observarlo y cumplirlo, procurando una Entidad sensible al cliente y orientada al servicio, gerencialmente participativa inspirada en la filosofía de la calidad, partiendo del principio que los Códigos de Ética, más que reglas, son una norma de vida y de actuar en el entorno laboral.



Alcance

Las conductas éticas de los Servidores Públicos de la DNDA estarán siempre encaminadas, bajo la óptica de la responsabilidad, a optimizar el resultado de sus acciones en el ejercicio de lo público.

Bajo el principio de que el Servidor Público de la DNDA acepta el trabajo como medio para desarrollarse y crecer, el contenido de este Código está sujeto a continuas actualizaciones en armonía con los cambios del entorno laboral.

2.1. Valores Éticos del Servidor Público de la DNDA

Sentido de Pertenencia: El Servidor de la DNDA tiene un alto compromiso institucional, ama su lugar de trabajo y lo siente propio. Por esta razón lo cuida, hace lo que debe y aporta ideas innovadoras. Está comprometido con el fortalecimiento de los procesos misionales para garantizar un óptimo servicio a los usuarios.

Vocación de Servicio: El Servidor de la DNDA facilita el cumplimiento de procesos, resuelve necesidades, demandas o solicitudes, y está dispuesto a satisfacer expectativas de alguien. Para él, servir supone una franca actitud de colaboración hacia los demás. La persona servicial lo es en todas partes, con acciones que, aunque parezcan insignificantes, contribuyen a hacer más ligera y placentera la vida de los otros.

Trabajo en Equipo: El Servidor de la DNDA sabe que esta Entidad es un sólo equipo, donde no existen barreras, divisiones u objetivos divergentes entre las diferentes áreas. La visión de la empresa, su misión y objetivos es el norte de todos aquellos que le sirven; constituyen el elemento aglutinador de esfuerzos para el logro de resultados comunes.

Lealtad: El Servidor de la DNDA es leal a la institución, al Estado y a la sociedad. Fiel a los principios éticos expresados en este Código de tal forma que dé cumplimiento a sus funciones con plena conciencia de servir a la comunidad.

Integridad: El Servidor de la DNDA en desarrollo de sus labores se desempeña con honradez, rectitud y dignidad, con plena capacidad de su conocimiento y experiencia laboral para generar y fortalecer la confianza en el servicio que presta a la Entidad.



Eficiencia: El Servidor de la DNDA desempeña las funciones propias de cada cargo con profesionalismo, oportunidad y eficiencia buscando mejorar continuamente la calidad del servicio, de acuerdo con las siguientes pautas:

- ✚ Utilizar el tiempo laboral responsablemente de la forma más productiva posible.
- ✚ Aportar iniciativas orientadas a lograr el desarrollo eficiente en la prestación del servicio.
- ✚ Utilizar los materiales y bienes asignados para el desempeño de sus funciones de forma racional procurando el máximo rendimiento y ahorro en su uso.

Solidaridad: El Servidor de la DNDA asume solidariamente las justas causas para el logro de objetivos comunes que busque la Entidad, a través de una actitud participativa y de trabajo en equipo.

Respeto: El Servidor de la DNDA es justo, respetuoso, amable, culto y considerado en su relación con los usuarios, jefes, subalternos, y compañeros.

Responsabilidad: El Servidor de la DNDA reconoce y acepta las consecuencias de las decisiones tomadas en el desempeño de sus funciones y cumple estrictamente con el deber asignado.

Creatividad: El Servidor de la DNDA participa en las actividades institucionales, formulando y aplicando proactivamente soluciones eficaces y eficientes para superar los obstáculos que afecten los objetivos de su labor.

Tolerancia: El Servidor de la DNDA está dispuesto a escuchar, comprender y respetar las posiciones y actuaciones de las demás personas con las que interactúa.

2.2. POLITICA ÉTICA

Para alcanzar una verdadera ética de lo público, cada Servidor Público debe actuar siempre bajo el principio del interés general y con una conducta permanente de eficiencia y transparencia a través de la prestación de su servicio.

Para los directivos

Considerando su responsabilidad y liderazgo, los directivos de la DNDA deben:

- ✚ Fomentar la cultura de la transparencia en todos los procesos de la Entidad y en su interrelación con los organismos externos.



- ✚ Establecer mecanismos que permitan fortalecer canales de comunicación interna y externa.

Dar ejemplo sobre la aplicación de los principios éticos en la Entidad, tanto en la interacción interna con los Servidores, como en las actuaciones con los usuarios externos, a través de una actitud ejemplar con disposición de su plena capacidad intelectual para el desarrollo de sus labores.

Para los servidores

- ✚ Conocer y poner en práctica el Código de Ética para el desarrollo de las labores diarias.
- ✚ Propiciar un ambiente laboral en el que los valores éticos estén presentes.
- ✚ Prestar un servicio integral de acuerdo con la aplicación del Código de Ética.

Solución de conflictos

Los conflictos por decisiones o procedimientos relacionados con el desarrollo de las funciones, que afecten la armonía de las relaciones entre los servidores de la Entidad, serán resueltos atendiendo los principios y valores acordes con el comportamiento ético de los Servidores.

3. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La Ley 872 de 2003 crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional en términos de calidad y satisfacción social, la cual se enmarca en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades.

La implementación del Sistema en la DNDA se realizó de conformidad con las exigencias de la Norma Técnica de Calidad para la Administración Pública NTCGP1000. En tal sentido, la Dirección formuló y adoptó la política y objetivos de calidad de manera consistente con el Plan estratégico de la entidad, su Misión y Visión, el Manual de Calidad, el Mapa de Procesos y los Procedimientos de manera articulada con las dependencias, lo cual ha permitido un control continuo y una interacción dinámica y permanente entre los mismos, con el fin de suministrar un servicio de excelencia para los usuarios de sus servicios.

El Sistema de Gestión de Calidad de la DNDA ha sido certificado desde el año 2007 bajo las normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001: 2008, recibiendo la última recertificación por tres años más, el 22 de febrero de 2013.



3.1. Misión de la DNDA

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. Inculcamos la noción del derecho de autor como un nuevo concepto de riqueza que genera empleo, impulsa el desarrollo de la nación, protege la creación de las obras literarias y artísticas que contribuyen a engrandecer la cultura, el conocimiento, el arte, el entretenimiento y la calidad de vida, y responde a los retos impuestos por los avances tecnológicos. Convertimos 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. Para ello constituimos 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.

3.2. Visión de la DNDA

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

3.3. Política de calidad

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.

3.4. Objetivos de Calidad

Aumentar la satisfacción del usuario de los servicios que presta la Dirección Nacional de Derecho de Autor, mediante la utilización de recursos tecnológicos actuales y el mejoramiento continuo de sus procesos, disminuyendo los tiempos de atención y respuesta en sus trámites.



- ✚ 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.
- ✚ 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.

3.5. Auditores Internos de Calidad

De los 46 funcionarios de planta con los que cuenta la Entidad, 12 han sido formados y certificados como auditores internos de calidad bajo las normas NTCGP 1000 – 2009, ISO 9001: 2008 y en el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005. Este equipo apoya constantemente los procesos de sostenibilidad, seguimiento y mejoramiento continuo del Sistema.

3.6. Cultura de Calidad

Gracias a la permanente difusión a través de los diversos mecanismos de comunicación interna y a las constantes jornadas de sensibilización y capacitación a todos los servidores, se ha establecido en la Entidad una cultura de Calidad y buen servicio que ha logrado que cada día las quejas y reclamos de nuestros usuarios sean menores.

De la misma forma, y gracias a esa cultura, las decisiones están soportadas en información mucho más veraz y objetiva, hay una constante utilización de herramientas de medición, control, seguimiento y monitoreo que se aplican en todas las actividades que se realizan en la Dirección, en la forma cómo se ofrecen los servicios y en los niveles de satisfacción percibida por usuarios.

El crecimiento de la cultura de calidad y la dinámica de los procedimientos operacionales, los cuales se mantienen en constante revisión, monitoreo y ajuste, han contribuido a mejorar la confianza de nuestros usuarios y han permitido concientizarlos de la importancia de hacer bien la tarea, El sentido de responsabilidad frente a los sistemas y a sus obligaciones ya es parte de la labor diaria, el lenguaje de la calidad ya está inmerso en el actuar de los servidores de la DNDA, lo que facilita la gestión y permite el adecuado y eficiente cumplimiento de los objetivos.



4. MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECI

La Constitución Política de 1991 incorporó el concepto del Control Interno como un instrumento orientado a garantizar el logro de los objetivos de cada entidad del Estado y el cumplimiento de los principios que rigen la función pública.

Dado lo anterior se expide la Ley 87 de 1993 “por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones” y la Ley 489 de 1998 la cual regula el ejercicio de la función administrativa, determina la estructura y define los principios y reglas básicas de la organización y funcionamiento de la Administración Pública y dispuso la creación del Sistema Nacional de Control Interno con el fin de buscar mayor eficacia e impacto del Control Interno en las entidades del Estado.

Esta misma norma define el objetivo del Sistema de Control Interno como la herramienta que busca que todas las actividades, operaciones y actuaciones del sector público, así como la administración de la información y de los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales y de acuerdo con las metas y objetivos propuestos.

Igualmente, el Departamento Administrativo de la Función Pública, promovió la adopción e implementación de un modelo de control interno, iniciativa que fue acogida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno y que condujo a la expedición del Decreto 1599 de 2005 “Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005 para el Estado Colombiano” el cual determina las generalidades y la estructura necesaria para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Control Interno en las entidades y agentes obligados conforme el artículo 5 de la Ley 87 de 1993.

Artículo 5. Campo de aplicación. La presente Ley se aplicará a todos los organismos y entidades de las Ramas del Poder Público en sus diferentes órdenes y niveles así como en la organización electoral, en los organismos de control, en los establecimientos públicos, en las empresas industriales y comerciales del Estado en las sociedades de economía mixta en las cuales el Estado posea el 90% o más de capital social, en el Banco de la República y en los fondos de origen presupuestal

Como sabemos, el propósito esencial del MECI es orientar a las entidades hacia el cumplimiento de sus objetivos y la contribución de éstos a los fines esenciales del Estado y para esto, cuenta con tres subsistemas que conciben el Control Interno como un conjunto de elementos interrelacionados, donde intervienen todos los servidores de la entidad y le permite estar siempre atenta a las condiciones de satisfacción de los compromisos contraídos con la ciudadanía, garantiza la coordinación de las acciones y la fluidez de la información y comunicación, y anticipa y corrige, de manera oportuna, las debilidades que se presentan en el quehacer institucional.



4.1. Subsistema de Control Estratégico

Con respecto a la administración de los riesgos, el MECI, a través del Subsistema de Control Estratégico agrupa y correlaciona los parámetros de control que orientan la entidad hacia el cumplimiento de su visión, misión, objetivos, principios, metas y políticas y tiene como objetivo la creación de una cultura organizacional fundamentada en el control a los procesos de direccionamiento estratégico, administrativos y operativos de la entidad pública.

Alrededor de este objetivo, el Subsistema de Control Estratégico se estructura en tres Componentes: Ambiente de Control, Direccionamiento Estratégico y Administración de Riesgos, orientados a generar los estándares que autocontrolan la entidad en cuanto a la cultura de control, direccionamiento estratégico y organizacional.

Estos elementos o estándares de control se relacionan entre sí, lo cual garantiza su operación en forma sistémica. De allí que a partir de la función institucional y legal de la entidad, del entendimiento de la misión para la cual fue creada, de su contribución al cumplimiento de los fines del Estado y, con la claridad de las necesidades y expectativas de la ciudadanía y de las partes interesadas a las que debe servir, la entidad debe establecer en forma participativa y consensuada con sus servidores, el estándar de control a la conducta de la organización, de tal forma que se garantice la transparencia, la ética institucional y el buen servicio público que se espera de las entidades del Estado.

Así mismo, permite el diseño de los lineamientos estratégicos que contribuyen a crear un ambiente favorable al control, la forma de operación con base en una gestión orientada a procesos, administrando el riesgo del no cumplimiento de sus objetivos y fines constitucionales y legales¹

Teniendo en cuenta lo anterior, desde el año 2006 la Dirección Nacional de Derecho de Autor ha venido ejecutando el proceso de implementación del Modelo de acuerdo a los parámetros establecidos en el Decreto 1599 de 2005 y a las instrucciones consignadas en los diferentes Manuales que el Departamento Administrativo para la Función Pública DAFP ha elaborado para tal efecto.

Con la Resolución DNDA No. 027 de febrero 07 de 2006, se adoptó el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005 para la entidad y en abril del 2007, con la Resolución DNDA No. 077 se establece el sistema de autorregulación, la metodología, los procedimientos y los métodos de control de garantizan el diseño,

¹Manual de Implementación Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano - MECI 1000:2005 - Departamento Administrativo de la Función Pública - Dirección de Políticas de Control Interno y Racionalización de Trámites - Guía General para el Diseño, Desarrollo e Implementación de cada uno de los Subsistemas, Componentes y Elementos de Modelo Estándar de Control Interno - MECI 1000:2005 Segunda Versión



**DIRECCIÓN NACIONAL
DE DERECHO DE AUTOR**

Unidad Administrativa Especial
Ministerio del Interior



implementación y funcionamiento del Sistema de Control Interno en la Dirección nacional de Derecho de Autor.

En el año 2008, fecha límite para la implementación del MECI, la Dirección pudo evidenciar que la mayoría de los funcionarios de la entidad mostraban interés en el conocimiento de los temas relacionados con el Modelo Estándar de Control Interno y que se contaba con el 100% de los elementos exigidos por el MECI implementados y divulgados.

Así mismo, el grupo directivo en pleno ha estado atento a los requerimientos que han surgido como parte de las tareas y labores necesarias para el seguimiento y actualización del Modelo, reflejo de esto ha sido la realización de los comités de control interno y calidad con la participación de todos los directivos a quienes se les ha presentado para su revisión y aprobación todos los documentos e informes elaborados frente al desarrollo de los Subsistemas, componentes y elementos del MECI.

5. FORTALEZAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y EL MECI

- ✓ La implementación del Sistema de Gestión de Calidad y el MECI han generado una mayor eficiencia y eficacia en las operaciones, lo que se traduce en confiabilidad en la gestión realizada y en el aumento de la percepción positiva que reciben los ciudadanos de la entidad.
- ✓ El manejo de estos mecanismos de autocontrol, medición, monitoreo y seguimiento, como los Indicadores de Gestión, los procedimientos de autocontrol, revisión por la dirección, planes de mejoramiento y acciones correctivas y preventivas, entre otros, dan una perspectiva clara y real de la situación de la entidad y se convierte en una estrategia adecuada para la toma de decisiones.
- ✓ El cumplimiento de los requisitos del SGC y el MECI orientan a la entidad hacia el cumplimiento de la Misión y sus objetivos estratégicos con una perspectiva de calidad y mejoramiento continuo.
- ✓ El análisis continuo y revisiones permanentes que exige el Sistema nos permite estar atentos a las condiciones de satisfacción de los compromisos contraídos con la ciudadanía, a los cambios normativos, a la innovación tecnológica, al mejoramiento constante, entre otros aspectos, que redundan en la gestión institucional.



- ✓ Garantiza la coordinación de las acciones evitando el retrabajo y maximizando el aprovechamiento de recursos.
- ✓ Genera las herramientas que permite anticiparnos y corregir, de manera oportuna, las inconformidades y debilidades que se presentan en el quehacer institucional.
- ✓ Estos sistemas pretenden que la Administración Pública sea cada vez más cercana al ciudadano y cumpla los fines propuestos con eficiencia, eficacia y calidad.
- ✓ Ambos Sistemas buscan contribuir al fortalecimiento de los procesos y optimización en el uso los recursos de las entidades.

6. COMPONENTES DEL PLAN

6.1. Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.

En este componente, se elabora el Mapa de Riesgos de Corrupción como resultado de la identificación, análisis, valoración de los riesgos en cada uno de los procesos institucionales y se define la política para administrarlos.

La Dirección Nacional de Derecho de Autor cuenta con un Plan de Administración del Riesgo que le permite efectuar seguimiento a las acciones de mitigación del riesgo traducidas en controles tendientes a evitar, reducir, dispersar o transferir el riesgo; o asumir el riesgo residual.

Este Plan contienen las acciones, los responsables, el cronograma y los indicadores para su evaluación, establece las guías de acción para que todos los servidores coordinen y administren los eventos que pueden inhibir el logro de los objetivos de la entidad, orientándolos y habilitándolos para ello.

Igualmente cuenta con las Políticas de Administración de Riesgos, que aportan opciones para tratar y manejar los riesgos basadas en la valoración de los mismos, tomar decisiones adecuadas, fijar los lineamientos de la administración del riesgo, transmitir la posición de la dirección y establecer las guías de acción necesarias a todos los servidores de la entidad.



6.1.2. Metodología

Con el fin de dar cumplimiento a su misión institucional la Dirección Nacional de Derecho de Autor desarrollará sus actividades mediante diferentes procesos, proyectos y procedimientos, los cuales pueden llegar a verse afectados con la manifestación de los riesgos, razón por la cual se hace necesario contar con planes de Administración del Riesgo, encaminados a prevenir la ocurrencia de los mismos identificados o a evitar que cuando éstos se presenten impacten negativamente el normal desarrollo de la Entidad.

Con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos misionales de la Entidad es importante establecer un proceso sistemático que genere acciones que se anticipen a la materialización de los riesgos.

La Administración del Riesgo está compuesta por siete fases mínimas que garantizan una adecuada implementación, las cuales se ilustran a continuación en el Gráfico 1 y se desarrollarán en esta guía.

Gráfico 1. Fases de la administración de riesgos en la DNDA





6.1.2.1. Comunicación

Es una actividad que se refiere al conocimiento previo que deben tener quienes participan en la Administración del Riesgo, con el fin de lograr que las decisiones en la materia se tomen con base en información pertinente y actualizada.

6.1.2.2. Contexto estratégico

En esta etapa se debe reconocer los factores externos e internos que puedan afectar el logro de la misión así como el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Entidad y los Planes Operativos de cada uno de los procesos.

En esta instancia es importante que participen los líderes o dueños de los procesos, ya que por el conocimiento que tengan de la funcionalidad del mismo podrán establecer y determinar las diferentes circunstancias.

6.1.2.3. Identificación de los riesgos

El proceso de la identificación del riesgo de corrupción debe ser permanente e interactivo, basado tanto en el resultado del análisis del Contexto Estratégico como en el proceso de planeación y debe partir de la claridad de los objetivos estratégicos de la entidad para la obtención de resultados.

La identificación del riesgo de corrupción debe tener en cuenta el conocimiento previo de situaciones que han o que pueden llegar a entorpecer u obstaculizar el cumplimiento de un objetivo, la obtención de un resultado, obtener un producto o servicio específico, el cumplimiento de un requisito legal, organizacional o externo, y/o la satisfacción de los usuarios en la Institución.

6.1.2.4. Análisis del riesgo

El análisis del riesgo busca establecer la probabilidad de ocurrencia de los riesgos y el impacto de sus consecuencias, calificándolos y evaluándolos, con el fin de obtener información para establecer el nivel de riesgo y las acciones que se van a implementar. Dicho análisis dependerá de la información obtenida en el formato de identificación de riesgos y de la disponibilidad de datos históricos y aportes de los servidores de la entidad.

6.1.2.5. Valoración del riesgo

Elemento de Control, que determina el nivel o grado de exposición de la entidad pública al impacto del riesgo, permitiendo estimar las prioridades para su tratamiento.



La valoración del riesgo de corrupción es el producto de confrontar los resultados de la evaluación del riesgo con los controles identificados en el Elemento de Control, denominado “Controles”, del Subsistema de Control de Gestión, con el objetivo de establecer prioridades para su manejo y fijación de políticas. Para adelantar esta etapa se hace necesario tener claridad sobre los puntos de control existentes en los diferentes procesos, los cuales permiten obtener información para efectos de tomar decisiones.

6.1.2.6. Monitoreo y revisión

Una vez diseñado y validado el Plan de Administración de Riesgos de corrupción, en el Mapa de Riesgos de corrupción, es necesario monitorearlo teniendo en cuenta que estos nunca dejan de representar una amenaza para la entidad.

El monitoreo debe estar a cargo de los responsables de los procesos y de la Oficina de Control Interno, su finalidad principal será la de aplicar y sugerir los correctivos y ajustes necesarios para asegurar un efectivo manejo del riesgo de corrupción. La Oficina de Control Interno dentro de su función asesora comunicará y presentará luego del seguimiento y evaluación sus resultados y propuestas de mejoramiento y tratamiento a las situaciones detectadas.

6.1.2.7. Mapa de riesgos de corrupción

El Mapa de riesgos construido en la Dirección Nacional de Derecho de Autor, es una herramienta metodológica basada en los lineamientos dados por el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” de la Secretaría de transparencia de la Presidencia de la República y que permitió hacer un inventario de los riesgos ordenada y sistemáticamente, definiéndolos, haciendo la descripción de cada uno de estos y las posibles consecuencias.

Este mapa de riesgos contiene, a nivel estratégico, los mayores riesgos a los cuales está expuesta la entidad, permitiendo conocer las políticas inmediatas de respuesta ante ellos y tendientes a evitar, reducir, compartir, transferir y asumir el riesgo.

6.1.2.8. Plan de administración del riesgo

Este Plan corresponde a la identificación de las acciones y controles propuestos por cada uno de los procesos de la Entidad, sus responsables, su cronograma e indicadores de medición y seguimiento, cuya evaluación de costo beneficio arroja un resultado positivo y es aprobada por el Comité de Control Interno y Calidad.



6.2. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

Este componente tiene como finalidad simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y procedimientos administrativos; facilitar el acceso a la información y ejecución de los mismos, y contribuir a la mejora del funcionamiento interno de las entidades públicas mediante el uso de las tecnologías de la información, cumpliendo con los atributos de seguridad jurídica propios de la comunicación electrónica.

Para cumplir con lo anterior, las Entidades deberán realizar un proceso jurídico, administrativo y tecnológico que permita reducir los trámites y procedimientos administrativos, con el menor esfuerzo y costos para el usuario, a través de estrategias efectivas de adecuación y eliminación normativa, estandarización, simplificación, automatización e interoperabilidad de información pública orientadas a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado, y la eliminación de regulaciones innecesarias y de obstáculos administrativos a los empresarios e inversionistas, apuntando a mejorar la competitividad del país.

Los trámites establecidos por las autoridades deberán ser sencillos y sin ninguna complejidad innecesaria y los requisitos que se exijan a los particulares tendrán que ser racionales y proporcionales.

El Artículo 40 del Decreto 19 de 2012 “*Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública*” ordena que para que un trámite o requisito sea oponible y exigible al particular, deberá encontrarse inscrito en el Sistema Único de Información de Trámites y Procedimientos SUIT

6.2.1. Sistema Único de Información de Trámites y Procedimientos SUIT

Este es un sistema electrónico de administración de información de trámites y servicios de la Administración Pública Colombiana que opera a través del Portal del Estado Colombiano, administrado por el DAFP por mandato legal, en alianza estratégica con el Ministerio de Comunicaciones - Programa Gobierno en Línea. Este sistema permite integrar la información y actualización de los trámites y servicios de las entidades de la administración pública para facilitar a los ciudadanos la consulta de manera centralizada y en línea.

6.2.2. Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea

La Dirección Nacional de Derecho de Autor, a través de su Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea, la Unidad de Información y de Sistemas, realiza el inventario de los trámites y servicios de la entidad, define el plan de acción para el



levantamiento y revisión de la información detallada de los trámites y servicios existentes en la entidad, analiza y autoriza el reporte de los trámites y servicios que entrega el Administrador de Trámites y Servicios al Departamento Administrativo de la Función Pública para su respectiva aprobación e inscripción en el SUIT, elabora el plan de acción de Racionalización de Trámites de la entidad, en el que estén incluidas las estrategias de interacción con otras entidades para los trámites transversales, efectúa el seguimiento al plan de acción de la estrategia Antitrámites y pone a consideración del DAFP los proyectos de creación de nuevos trámites en la entidad

6.2.3. Información y ubicación de trámites y servicios

Una vez aprobados los trámites de la Entidad por el Comité y las Unidades de Información y Sistemas, se envían al Departamento Administrativo de la Función Pública para su respectiva aprobación e inscripción en el SUIT y publicación en el siguiente Link de la página de gobierno en línea: <http://www.gobiernoenlinea.gov.co/tramite.aspx?traID=554>

Portal del Estado Colombiano: x

www.gobiernoenlinea.gov.co/tramite.aspx?traID=554

Inicio ¿Quiénes somos? El Estado Colombiano Sobre Colombia Contacto Centro de contacto Chat Ayuda

Tu punto de acceso oficial a la información, trámites y servicios del Estado Colombiano

Gobierno en Línea Ciudadano Empresa Servidor público Jóvenes y adolescentes

Buscar en: Trámites y Servicios Búsqueda

Atrás

SUIT Todo requisito, para que sea exigible al administrado deberá encontrarse inscrito en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT, que coordina el Departamento Administrativo de la Función Pública [Ley 962 de 2005].

Departamento Administrativo de la Función Pública República de Colombia

Corrección, adición, modificación y/o cancelación de una inscripción en el Registro Nacional de Derecho de Autor

Lo que debes saber

Podrás visualizar la información referente al servicio que seleccionaste, conocerás:

1. En qué consiste
2. Pasos a seguir
3. Requisitos
4. Documentos requeridos
5. Pagos requeridos
6. Recuerde qué
7. Normatividad

Trámites relacionados

Unidad Administrativa Especial
Dirección Nacional de Derecho de Autor
<http://www.derechodeautor.gov.co>

Pasos a seguir...

1. Radicar la documentación requerida en la ventanilla de correspondencia. Si es por correo nacional enviar la información a la siguiente dirección Calle 28 No. 13A-15 Piso 17. A través de correo electrónico, enviar la solicitud a través de la cuenta info@derechodeautor.gov.co
2. Reclamar respuesta a la solicitud en la ventanilla de correspondencia ubicada en la Calle 28 No. 13A-15 Piso 17. Si es por correo nacional pagar el costo de envío en Servientega-Efecty.

Inicio Iván Flórez DNDA 2 Micro... Consulta... 4 Micro... Portal del... ES Escritorio Vinculos 06:28 p.m.



Igualmente desde el Portal Web de la Dirección Nacional de Derecho de Autor, www.derechodeautor.gov.co puede acceder el SUIT, dando clic en cualquier trámite que el usuario necesite.

The screenshot shows the website interface for the Dirección Nacional de Derecho de Autor (DNDA). The main header includes the DNDA logo and the slogan '¡Protegemos la creación!'. Below the header is a navigation menu with categories like 'Sobre la DNDA', 'Trámites y servicios', 'Normatividad y jurisprudencia', etc. The 'Trámites y servicios' section is active, displaying a list of administrative processes under the heading 'Trámites'. These include 'Trámite de registro de obras' and 'Trámite Sociedades de gestión colectiva'. Each category has a list of specific services, such as 'Solicitud de corrección, adición, modificación y/o cancelación de una inscripción en el Registro nacional de derecho de Autor'. On the right side, there are buttons for 'Registro en línea', 'Capacitaciones', and 'Sociedades de gestión colectiva', along with a 'CREANET' logo and social media icons.

6.2.4. Trámites y servicios

6.2.4.1. Registro nacional de derecho de autor

La Dirección Nacional de Derecho de Autor tiene 17 trámites, de los cuales (9) nueve se pueden realizar en línea. La mayoría de estos se refieren al registro nacional de derecho de autor, que es un servicio que presta el Estado colombiano a través de la Dirección y está dirigido a dar publicidad, garantía de seguridad jurídica y autenticidad a los derechos de los autores, artistas (intérpretes o ejecutantes), productores fonográficos y organismos de radiodifusión y a sus causahabientes; así como a los contratos que transfieren el derecho de autor o los derechos conexos y demás actos jurídicos relacionados con esta clase de prerrogativas.

Las inscripciones en el Registro Nacional del Derecho de Autor pueden realizarse de dos formas:



- **Registro físico:** Para este trámite, se solicita el diligenciamiento de un formulario que se descarga en la página web www.derechodeautor.gov.co o que le entregan en nuestra sede, y el cual debe ir acompañado de una copia de la obra (preferiblemente en CD o DVD).

- **Registro en línea:** Para registrar sus obras a través de internet por primera vez, se deberá primero realizar una preinscripción ingresando al sitio web www.derechodeautor.gov.co y hacer clic en el vínculo de REGISTRO EN LÍNEA, donde deberá crear su cuenta de usuario, tal y como lo haría cuando abre una cuenta de correo electrónico.

6.2.4.2. Capacitación

En cumplimiento de la misión institucional, la DNDA tiene estructurado un completo programa de capacitación en derecho de autor y derechos conexos, mediante el cual se ofrece capacitación de manera presencial o a través de videoconferencia, a todas las instituciones que conforman las diferentes ramas del poder público, empresa privada, instituciones académicas y en general, a todos los ciudadanos colombianos como potenciales creadores de obras, usuarios o consumidores de bienes protegidos por el derecho de autor y los derechos conexos.

Estas capacitaciones se ofrecen de manera gratuita, el interesado debe garantizar una asistencia mínima de 25 personas y su programación estará sujeta al cronograma de actividades programado por la entidad.

6.2.4.3. Asistencia Legal

La DNDA cuenta con un excelente grupo de profesionales y funcionarios capacitados, y dispuestos permanentemente para atender consultas telefónicas y personales y relacionadas con el derecho de autor y los derechos conexos

6.2.4.4. Inspección, vigilancia y control sobre las sociedades de gestión colectiva

De conformidad con el ordenamiento jurídico de la Entidad, la gestión colectiva del derecho de autor se realiza exclusivamente a través de las sociedades de gestión colectiva, las cuales son entidades sin ánimo de lucro, que cuentan con personería jurídica y autorización de funcionamiento concedida por la Dirección Nacional de Derecho de Autor, entendiéndose facultadas para representar a una pluralidad de titulares (de derecho de autor o de derechos conexos, según el caso), y ejercer



frente a terceros los derechos exclusivos o de remuneración que correspondan a sus afiliados con ocasión del uso de sus repertorios.

La DNDA es la encargada de ejercer facultades de inspección, vigilancia y control sobre las sociedades de gestión colectiva, a fin de garantizar que su actividad se adecue a las disposiciones legales y estatutarias sobre la materia.

6.2.4.5. Centro de documentación

En apoyo a la labor de investigadores, estudiantes, abogados especialistas y público en general interesado en la temática autoral, el Centro de Documentación Arcadio Plazas de la DNDA ofrece los siguientes servicios:

- ✚ Consulta con atención personalizada, asesoría, orientación bibliográfica y acceso a los documentos.
- ✚ Sala de lectura ubicada en nuestras instalaciones, de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m.
- ✚ Preparación de bibliografías selectivas por tema de consulta.
- ✚ Consulta bibliográfica a través de nuestro portal web y servicio de reserva anticipada de documentos, para que el usuario programe la fecha de asistencia a nuestra sala de lectura.

6.2.4.6. Centro de conciliación y arbitraje “Fernando Hinestrosa”

El Centro de Conciliación y Arbitraje “Fernando Hinestrosa” de la Dirección Nacional de Derecho de Autor, ofrece a los ciudadanos, especialmente a los autores, compositores, artistas, usuarios de las obras protegidas por el derecho de autor, Sociedades de Gestión Colectiva, titulares de derechos, entre otros, un espacio para atender y resolver conflictos y controversias en temas relacionados con el Derecho de Autor y los Derechos Conexos, de la mano de profesionales especializados en estos temas.

6.2.4.7. Facultades jurisdiccionales

Con la aprobación del nuevo Código General del Proceso (Ley 1564 de 2012), a la Dirección Nacional de Derecho de Autor le fueron asignadas funciones jurisdiccionales en los procesos relacionados con el derecho de autor y los derechos conexos. Esto quiere decir que la DNDA puede conocer y tramitar los procesos judiciales de naturaleza civil que se susciten por controversias relativas con el derecho de autor y los derechos conexos sin perjuicio de la competencia que en esta materia tienen los jueces civiles.



Estas nuevas facultades que le confieren a la entidad, ayudarán a descongestionar el sistema judicial y le permitirán a los colombianos resolver de una manera más ágil sus procesos sobre derechos de autor, teniendo presente que este tema es muy técnico y que la Dirección Nacional de Derecho de Autor cuenta con funcionarios altamente especializados en la materia.

Para hacer uso de cualquiera de los servicios o solicitar mayor información para la realización de un trámite, la Dirección dispone de los siguientes medios de comunicación e información:

PBX: (571) 3418177.

Telefax (571) 286 0813

Línea gratuita nacional de atención exclusiva para quejas y reclamos: 01 8000 127878

Correo Electrónico: info@derechodeautor.gov.co

Correo Electrónico para Notificaciones judiciales:

notificacionesjudiciales@derechodeautor.gov.co

Página Web: www.derechodeautor.gov.co

6.3. RENDICIÓN DE CUENTAS.

Este componente tiene como finalidad afianzar la relación Estado – Ciudadano, mediante la información y explicación de los resultados de la gestión de la entidad a la ciudadanía, otras entidades y entes de control.

La rendición de cuentas es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otros que tienen el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado.

La rendición de cuentas presupone, pero también fortalece, la transparencia del sector público, el concepto de responsabilidad de los gobernantes y servidores y el acceso a la información como requisitos básicos. Adicionalmente, la rendición de cuentas es una expresión del control social, por cuanto éste último comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión y la incidencia de la ciudadanía para que esta se ajuste a sus requerimientos.²

² CONPES 3654 de 2010 - POLÍTICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA RAMA EJECUTIVA A LOS CIUDADANOSDNP – DEPP, DDTs, DJSG Departamento Administrativo de la Función Pública Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción Versión aprobada Bogotá D.C., 12 de abril de 2010



La Unidad Administrativa Especial Dirección Nacional de Derecho de Autor - DNDA, entidad adscrita al Ministerio del Interior y de Justicia, con el fin de dar cumplimiento al mandato constitucional de participación ciudadana, a los preceptos establecidos en el Artículo 32 de la Ley 489 de 1998, y las directrices puntuales impartidas por el Gobierno Nacional, en cuanto a promover la gestión transparente de las entidades públicas, realiza su audiencia pública de forma virtual a través de la Página Web de Entidad.

De igual modo, el propósito de realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, en la modalidad virtual, atiende a la necesidad de dar cumplimiento al Artículo 2° del Decreto 1151 de abril 14 de 2008, que establece los lineamientos de la Estrategia de Gobierno en Línea, en cuanto a “contribuir con la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo, y que preste mejores servicios a los ciudadanos y a las empresas, a través del aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y la Comunicación”.

6.3.1 Reglamento

De conformidad con lo anteriormente expuesto, la Audiencia Pública Virtual de Rendición de Cuentas de la Dirección Nacional de Derecho de Autor, se desarrolla de conformidad con el presente reglamento:

6.3.1.1. Objetivo

El objetivo fundamental de la Audiencia es, de un lado, encontrar nuevas herramientas y nuevas formas de acercamiento y retroalimentación con todos nuestros usuarios y, de otro, presentar el resultado de la gestión de la entidad durante un período específico, lo cual permitirá a la ciudadanía no solo conocer el alcance de nuestra labor institucional, sino opinar y presentar propuestas sobre los resultados de nuestra gestión en dicho período.

6.3.1.2. Comunicación y difusión de la audiencia

La Dirección Nacional de Derecho de Autor realizará un proceso de información y difusión de la Audiencia Pública a través de los siguientes medios:

- ✚ **Página Web** www.derechodeautor.gov.co: donde se debe publicar la invitación a participar de dicha Audiencia un mes antes de la fecha fijada para su realización.
- ✚ **Correo Electrónico**: Se envía 15 días antes la invitación a participar en dicho evento, adjuntando el correspondiente vínculo electrónico para la consulta



previa de todos los documentos e información dispuesta por la entidad para el efecto. Dicha invitación se enviará a la base de datos de la DNDA, conformada por 24.600 usuarios.

- ✚ **Redes Sociales:** Se publicará con un mes de anticipación en las redes sociales de la DNDA (facebook y twitter) la invitación a participar de la Audiencia Pública. Estas redes están conformadas por 6.579 seguidores aproximadamente.
- ✚ **Cartelera de la Entidad:** Se publicará la invitación en la Cartelera dispuesta para los usuarios, ubicado al frente de la ventanilla de radicación 5 meses antes de la realización.
- ✚ **Entrega de invitación a los usuarios:** 15 días antes de la Audiencia, se le entregarán invitaciones para que participen en la audiencia a todos los usuarios que visitan las instalaciones de la DNDA.
- ✚ **Boletín de Prensa:** Un mes antes, aproximadamente, se debe estar haciendo a la base de datos conformada por 849 medios de comunicación entre los que se cuentan radio, televisión y prensa, un boletín electrónico con toda la información de la Audiencia.

6.3.1.3. Acceso a la audiencia

Los usuarios interesados en participar en la Audiencia Pública Virtual de Rendición de Cuentas de la DNDA, podrán ingresar a la página web www.derechodeautor.gov.co, y haciendo clic en el link **Rendición de cuentas**, podrán consultar toda la información de las diferentes dependencias y opinar de manera inmediata través de los canales dispuestos para tal efecto.





6.3.1.4. Documentación de la audiencia pública

La documentación básica de la Audiencia Pública estará compuesta por los informes de gestión de las siguientes dependencias: Oficina de Registro, Oficina Asesora Jurídica, Subdirección de Capacitación, Investigación y Desarrollo; Unidad de Información, Unidad de Divulgación y Prensa, Coordinación de Planeación, Quejas y Reclamos, y Subdirección Administrativa (Presupuesto, Recursos Humanos, Compras).

6.3.1.5. Consulta de documentos

Para consultar los informes de gestión de cada dependencia bastará con darle clic al recuadro correspondiente.

6.3.1.6. Envío de preguntas, comentarios y propuestas

Los participantes de la Audiencia Pública que deseen enviar preguntas, comentarios y/o propuestas, podrán hacerlo a través de los diferentes canales que se tendrán dispuestos (blog institucional, correo electrónico, facebook, twitter y flickr).

6.3.1.7. Modo y tiempos de respuesta

Durante el período de retroalimentación directa con los participantes de la Audiencia, las respuestas a las preguntas o comentarios de los usuarios serán elaboradas por los Jefes de las dependencias concernidas y conocidas minutos después por los interesados a través de los despliegues de intercambio de información del canal por el cual el participante formuló la pregunta o comentario.

Cuando se trate de una consulta que requiera ser analizada y documentada por los Jefes de las dependencias, o cuando se trate de una propuesta que demande un proceso de evaluación para determinar su factibilidad y conveniencia, la DNDA dará respuesta a los interesados, a través del mismo medio, a más tardar el día siguiente a la Audiencia.

6.3.1.8. Vías alternativas de participación

Aun cuando se trata de una audiencia pública virtual, la DNDA, no obstante, habilitará una línea telefónica para la orientación de los usuarios que deseen participar en el citado evento: El número de dicha línea gratuita es 01 8000 127878, el cual será incluido dentro del vínculo: "Rendición de cuentas".



6.3.1.9. Cierre de la audiencia

Cuando se cumpla el tiempo establecido por la DNDA para realizar retroalimentación directa con los participantes de la Audiencia Pública, la entidad procederá a dar por finalizado el evento mediante manifestación expresa a través del canal de comunicación utilizado durante el mismo.

6.3.1.10. Tiempo adicional consulta de la información

Después de la Audiencia, toda la información estará dispuesta para todos los usuarios hasta finales del mes de enero de la vigencia siguiente, a través del vínculo: [“Rendición de cuentas”](#). Los usuarios podrán seguir enviando preguntas, comentarios y/o propuestas a través del correo electrónico: audienciapublica@derechodeautor.gov.co, preguntas a las que se dará respuesta a través del correo electrónico del participante o peticionario.



6.3.1.11. Actividades después de la audiencia

Los resultados de la Audiencia Pública Virtual de Rendición de Cuentas de la DNDA, serán consignados en un documento que recogerá toda la memoria del evento, la cual será publicada en la Página Web de la entidad a partir del día 22 de enero de la vigencia siguiente.

Igualmente, la Dirección mantendrá durante toda la vigencia, los documentos relativos a la gestión, al control, a los planes y programas, a los proyectos, al presupuesto etc. Los cuales se encuentran disponibles en el siguiente link: <http://www.derechodeautor.gov.co/web/guest/planes-y-programas>





6.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

En este componente se establecen los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los servicios que presta la Unidad.

La Dirección Nacional de Derecho de Autor se ha caracterizado por el excelente servicio que brinda a los usuarios que realizan cualquier tipo de trámite ante la entidad, prueba de ello son las innumerables felicitaciones que llegan a través de los diferentes mecanismos que se tienen implementados para evaluar el servicio que se brinda.

Es por ello que la Atención al Ciudadano más que una política o lineamiento, es una consigna para esta entidad, por lo cual se vienen diseñando una serie de estrategias para la construcción de un Manual que permita unificar los criterios de atención al ciudadano, para que todas las personas que prestan este servicio en la entidad de manera permanente o esporádica, lo hagan con la convicción de que con su labor están contribuyendo a prestar un mejor servicio y a mejorar la percepción respecto de la labor que cumple la DNDA. Este manual se encuentra dividido por los siguientes protocolos y para cada uno de los tipos de servicios ofrecidos

6.4.1. ocolo para la atención de consultas jurídicas:

Teniendo presente que en la DNDA nos debemos a nuestros usuarios, quienes son nuestra razón de ser. Debemos trabajar por brindarles el mejor servicio, el cual ha sido por años nuestro factor diferenciador y de reconocimiento.

Es por ello que se hace necesario crear unos protocolos para el servicio de consultas jurídicas, los cuales le permitirán a los abogados responsables de esta labor, tener una mayor claridad sobre las políticas que se han establecido para dicho procedimiento y así evitar que la calidad de este servicio se vea afectada:

La Oficina Asesora Jurídica deberá realizar el cronograma de asesorías jurídicas mensualmente, el cual debe ser entregado a la recepcionista y a la Unidad de Divulgación y Prensa, asimismo deberá designar a un abogado de la DNDA para que cubra la hora del almuerzo del abogado que este de turno. Si el abogado encargado de cubrir la hora del almuerzo no presta la asesoría al ciudadano, la recepcionista tendrá la obligación de reportarlo a la Unidad de Divulgación y Prensa y a la Oficina Jurídica.



- Los abogados que atienden consultas jurídicas al público, tienen la obligación de atender el usuario de manera física o telefónicamente. El abogado que tenga turno de consulta y no conteste su teléfono, encontrándose en su escritorio, la recepcionista tendrá la obligación de reportar este incidente a la Unidad de Divulgación y Prensa como líder de la estrategia de atención al ciudadano y ésta deberá reportarlo a la Oficina Asesora Jurídica y a Recursos Humanos.
- Todos los abogados están en la obligación de brindarle respuesta a las consultas de los ciudadanos (así sean de registro, de capacitación o gestión colectiva). Si el abogado que está de consulta no tiene muy clara cuál es la respuesta a la consulta, deberá pedir asesoría al conocedor del tema, más no delegarle la asesoría a éste. Se recuerda que es un deber que los abogados se informen y se actualicen de todos los temas que tienen que ver con la temática autoral.
- Si el abogado de turno tiene una diligencia, reunión o no puede atender el turno de consulta, deberá solicitarle el favor a un compañero para que lo cubra e indicarle a la recepcionista el nombre del abogado que lo reemplazará, de no hacerlo, su jefe inmediato será quien atienda la consulta.
- Una vez que la recepcionista le haga saber al abogado que este de turno sobre una consulta, éste tiene el deber de atenderla de inmediato y no hacer esperar al usuario. Si la consulta es telefónica y el abogado se encuentra atendiendo otra consulta, la recepcionista deberá pedirle los datos al usuario y el abogado una vez terminé dicha consulta, deberá devolverle la llamada.
- Las consultas presenciales deberán durar aproximadamente 30 minutos como máximo y las telefónicas 15 minutos. Por eso se recuerda indicarle a los usuarios cuando son consultas sobre temas que la DNDA ya se haya pronunciado en circulares o conceptos, indicarle en que sitio de nuestra página web los puede consultar. Cuando el usuario viene con cuestionarios muy largos y que implican un análisis jurídico que no se puede resolver en la consulta, se sugiere darle una asesoría global del tema e invitarlo a que radique dichas preguntas como solicitud de información.
- Se recuerda que dentro de nuestro manual de comunicaciones, se tiene como política contestar el teléfono del compañero de puesto cercano, en caso de que éste se encuentre en otro sitio.
- Para tener una estadística de cuantas consultas se están atendiendo, la recepcionista deberá contabilizar diariamente el número de consultas



telefónicas y físicas que se realizan. Asimismo, deberá evaluar cada consulta física que se realice, haciéndole entrega al usuario del cuestionario que se tiene implementado.

6.4.2. Protocolos para la radicación de documentos y registro de obras literarias y artísticas:

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Dirección Nacional de Derecho de Autor cuenta con un grupo de Atención al Ciudadano encargado de liderar la estrategia de Atención al Ciudadano para cumplir con la misión de la Entidad.

6.4.2.1. Protocolos para la Atención telefónica:

- ✚ Al responder el teléfono debe hacerse en la siguiente forma: “Área de... buenos días (tardes)”, habla con...Identificarse con su nombre y apellido). Al finalizar, despídase del usuario agradeciendo su llamada y reitérele:“recuerde que habló con...”
- ✚ Responder el auricular antes del tercer timbre.
- ✚ Atender el teléfono del compañero, cuando éste no se encuentre.
- ✚ Si toma una llamada que no es para Usted responda amablemente y direcciónela inmediatamente al destinatario. Tome mensajes si se lo solicitan y entréguelos oportunamente, nunca se sabe cuando se trata de algo urgente o importante.
- ✚ Contestar con un tono de voz amable, agradable que impacte positivamente.
- ✚ Solucione las consultas de quien llama y procure no hacerlo esperar demasiado o transferir la llamada a varias áreas.
- ✚ Devuelva las llamadas lo más pronto posible.
- ✚ Tenga un control de mensajes.
- ✚ Desvíe su teléfono al ausentarse de la oficina.
- ✚ Durante las horas de almuerzo establezca turnos.
- ✚ En caso de tener que realizar llamadas personales, no se extienda en la duración de ésta.
- ✚ La comunicación telefónica eficiente es un compromiso de todos.



6.4.2.2. Protocolos para la Atención Presencial:

Recepcionista:

- ✚ Dar la bienvenida al ciudadano(a) diciendo "Bienvenido(a), mi nombre es (nombre y apellido....), que servicio solicita? Por favor diríjase a.....".
- ✚ Contactar al servidor hacia donde se dirige el ciudadano(a).
- ✚ En el evento de que éste se dirija al grupo de atención al ciudadano(a), hacerlo seguir para su atención inmediata o, en su defecto, si hay muchas consultas, indicarle el promedio de espera.

Grupo de Atención al ciudadano:

- ✚ Ofrecer a los ciudadanos un servicio eficiente y oportuno, con la dedicación, calidad y respeto que ellos y ellas se merecen.
- ✚ Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerque y ser amable.
- ✚ Saludar al ciudadano de inmediato, de manera amable, siguiendo la siguiente fórmula: "Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido.....). En qué puedo servirle?", y sin esperar a que sean ellos(as) quienes saluden primero.
- ✚ Dar al ciudadano(a) una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- ✚ Utilizar los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente al ciudadano con un trato cordial, espontáneo y sincero.
- ✚ Trabajar para tratar de garantizar la satisfacción del ciudadano demostrando entusiasmo y cordialidad.

6.4.2.3. Protocolos para el manejo de la correspondencia:

- ✚ Los correos electrónicos de la cuenta info@derechodeautor.gov.co que entrega la Subdirección Administrativa, tendrán un responsable por mes, es decir que solo una persona de radicación será la encargada de radicar dichos correos durante esas fechas y si por cualquier motivo se le olvida radicar uno de esos correos, tendrá un memorando con copia a la hoja de vida. De igual manera, tendrá que tener presente que si llega un derecho de



petición, este deberá radicarse con urgencia y ser entregado inmediatamente a la Oficina Jurídica, así como todos los correos que llegan para la Dirección General.

- ✦ Asimismo, la persona que no tenga a cargo radicar esos correos, deberá encargarse de radicar toda la correspondencia de Servientrega, Adpostal y demás empresas de mensajería. Esta persona tendrá que revisar dichos correos y si llega un derecho de petición o un oficio para la Dirección General, deberá realizar el mismo procedimiento que en el punto anterior. Si se llegará a tener un inconveniente con dichos correos porque a esta persona se le olvidó radicar o traspapeló algún oficio, se le hará un memorando con copia a la hoja de vida.
- ✦ Esta misma persona, también será la responsable durante ese mes, de hacer la planilla y entregar los correos a las diferentes dependencias al finalizar la tarde.
- ✦ La Subdirección Administrativa realizará tres entregas diarias a la Unidad de Divulgación y Prensa (líder del proceso de Atención al Ciudadano), de los correos que lleguen a través de la cuenta de info@derechodeautor.gov.co:
 - Primera entrega: 10:00 a.m.
 - Segunda entrega: 3:00 p.m.
 - Tercera entrega: 5:00 p.m.
- ✦ Estos correos deberán estar relacionados en una planilla que manejará la persona delegada por esta Subdirección y la cual firmará de recibido la persona que tenga a cargo de radicar dichos correos. En caso de presentarse el olvido de radicar algún correo, se verificará de quien es la responsabilidad, revisando en esa planilla si el correo fue entregado o no, a la encargada de radicarlos y así saber quién tiene la responsabilidad sobre el error.

Igualmente, la página web de la entidad permite la comunicación efectiva con el ciudadano a través de las redes sociales, blog institucional, correo electrónico, chat, etc.



**DIRECCIÓN NACIONAL
DE DERECHO DE AUTOR**

Unidad Administrativa Especial
Ministerio del Interior





**DIRECCIÓN NACIONAL
DE DERECHO DE AUTOR**

Unidad Administrativa Especial
Ministerio del Interior

DNDPA

¡Protegemos la creación!



Fecha última actualización abril 30 de 2013 12:54

Sobre la DNDA

Trámites y servicios

Normatividad y jurisprudencia

Planeación, gestión y control

Atención al ciudadano

Centro de documentación

Sala de prensa

Presupuesto y contratación

[Ver publicaciones recientes ▶](#)

Participación ciudadana



Sugerencias,
quejas y
felicitaciones



Línea gratuita
018000 127878



e-Democracia



Chat



Correo



Blog

[Registro e ingreso al portal ▶](#)

Síguenos en las redes sociales

Facebook 

Twitter 

YouTube 

Flickr 









• Calle 28 No. 13A - 15 Piso 17
• info@derechodeautor.gov.co
• www.derechodeautor.gov.co

• PBX (571) 341 8177
• Telefax (571) 286 0813
• Línea PQR 01 8000 127878