



CARACTERIZACIÓN USUARIOS ESPECIALES

Objetivo y alcance del proceso:	Apoyar la gestión de recaudo de los derechos de autor de los usuarios especiales en todas las zonas establecidas a nivel. Nacional.
Líder de proceso	Director usuarios especiales.

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Clientes
usuarios	datos de diferentes zonas, pqr, coreo electrónico etc.	actualizar y coordinar la verificación de la base de datos de usuarios a nivel nacional	osonet actualizado	todos los procesos
entorno	nuevos usuarios	búsqueda y ubicación de nuevos usuarios especiales	base de datos actualizada	todas las zonas
gestión de dirección	parámetros de liquidación	establecer los criterios de la liquidación de usuarios especiales a nivel nacional y realizar re categorizaciones.	liquidaciones en pdf	partes interesadas
osonet	base de datos			
gestión dirección	directrices de dirección	coordinación y atención de convenios con usuarios especiales	liquidaciones enviadas a partes interesadas, actas de reunión	todos los procesos
base de datos	lista de usuarios	generación y entrega electrónica de las liquidaciones a usuarios	liquidaciones enviadas a partes interesadas	partes interesadas
gestión dirección	contrato de mandato	políticas y objetivos de la organización	política y objetivos	n/a
gestión humana tecnología e información	capacitaciones	capacitaciones a usuarios en temas concernientes a la actividad realizada por la organización	personal capacitado	n/a
n/a	solicitudes de capacitación	solicitar capacitaciones a usuarios en temas concernientes a la actividad realizada por la organización	solicitudes de capacitación	gestión humana tecnología e información
tecnología e información	planeación estratégica	lineamientos tecnológicos de la organización	políticas del departamento de tecnología	n/a
gestión dirección	informes financieros	metas para los proyectos de gestión y de operaciones para el recaudo	parámetros de liquidación	n/a
gestión dirección	lineamientos	lineamientos del sistema de gestión de calidad	plan de calidad	n/a
gestión dirección	contrato de mandato	identificar de necesidades y expectativas del cliente mandante y los usuarios	plan estratégico	n/a
partes interesadas	solicitudes de visita o mesas de concertación	realizar acercamiento con las diferentes partes interesadas	actas de reunión	partes interesadas
usuarios	peticiones quejas y/o reclamos.	recepción, y seguimiento a peticiones quejas y reclamos realizados por usuarios especiales.	cartas, correos, actas.	usuarios, gestión recaudo.
usuarios	osonet	realizar seguimiento a cartera de usuarios especiales.	cartas, correos, actas.	usuarios, gestión recaudo.
osonet	base de datos	realizar conciliación y acercamiento a usuarios especiales morosos	conciliación recaudo	todos los procesos
entes gubernamentales	derechos de autor y conexos		cobro jurídico	gestión jurídica
usuarios	solicitudes	expedir diferentes documentos de recaudo de derechos de autor	paz y salvo sistematizado, estados de cuenta y liquidaciones	partes interesadas
frentes de recaudo	retroalimentación del proceso (informes)	seguimiento a la realización de las diferentes actividades asignadas a las zonas.	medición al cumplimiento de actividades	direccion partes interesadas
proceso de gestión de calidad	documentación del sistema	realizar el control de documentos y registros del sistema de gestión de calidad, correspondientes al proceso	documentos y registros controlados del proceso	proceso de gestión de calidad
proceso talento humano	personal	selección y contratación de personal	personal competente para la realización de las actividades	n/a
gestión calidad	cronograma, programa e informe de auditorías externas e internas	atender los requerimientos realizados en la auditoria	acciones	direccion ejecutiva
todos los procesos	informes de accidentes	reportar los accidentes de riesgos profesionales	informe a la arl	gestión humana
gestión humana	solicitudes de capacitación	solicitar la realización de capacitaciones en temas concernientes a la actividad realizadas por el proceso.	realización de capacitaciones	todos los procesos de la organización
n/a	n/a	solicitud de producto y/o servicios	requisición interna	proceso contable y/o dirección
n/a	n/a	realizar solicitudes de mantenimiento	ticket	gestión tecnológica y de información
n/a	n/a	requerimiento de personal	solicitud de personal	talento humano
proceso talento humano	solicitudes de evaluación de desempeño	realizar evaluación de desempeño del personal del proceso	evaluaciones de desempeño	proceso talento humano
n/a	n/a	solicitud de modificación, creación o eliminación de documentos	solicitud escrita	proceso de gestión de calidad
zonas de recaudo	realimentación del proceso	seguimiento a la realización de las diferentes actividades asignadas a las zonas.	medición al cumplimiento de actividades	partes interesadas
proceso de gestión de calidad	indicadores	elaborar, alimentar y analizar los indicadores de gestión	indicadores medidos	proceso de gestión de calidad
gestión dirección, proceso de calidad	acciones correctivas y/o preventivas	realizar análisis de causa y determinar acciones a realizar.	planes de acción	gestión dirección, proceso de calidad
proceso de gestión de calidad auditoria interna	planes de mejoramiento, no conformidades, acciones correctivas y/o preventivas	realizar seguimiento al proceso e implementar las acciones de mejora	acciones de mejora realizadas, cronograma de actividades	proceso de gestión de calidad auditoria interna

Requisitos:	1. Políticas de organizacionales. 2. Norma ISO 9001:2008	Indicadores:	1. Cumplimiento en recaudo.
Controles:	1. Sistema de gestión de calidad 2. Indicadores de gestión 3. Auditorías Internas	Recursos:	1. Talento Humano 2. Recursos financieros 3. Tecnología y equipo
Documentos Referencia:	1. Ver listado maestro de documentos	Registros:	1. Ver listado maestro de documentos