



CARACTERIZACIÓN RECAUDO DERECHO DE AUTOR Y CONEXOS

Objetivo y Alcance del proceso:	Planear, dirigir, revisar y controlar todas las actividades que apoyan el recaudo de Derechos de Autor y Conexos en la organización; así como evaluar los procedimientos y estrategias para optimizar el recaudo de Derechos de Autor y su seguimiento; con el fin de alcanzar y superar el presupuesto de ingresos fijados por el Consejo Directivo, logrando la satisfacción del cliente y partes interesadas
Líder de proceso	Directores de zona

v2. 01/01/2016

Proveedores	Entradas	Actividad	Salidas	Clientes
gestión de dirección	parámetros de liquidación	establecer los parámetros y el cronograma para la liquidación masiva su impresión y distribución	cronograma de liquidación masiva, impresión y distribución vigencia	cronograma de liquidación masiva, impresión y distribución vigencia
gestión dirección	contrato de mandato	políticas y objetivos de la organización	política y objetivos	política y objetivos
proceso talento humano	solicitudes de capacitación	solicitar la realización de capacitaciones en temas concernientes a la actividad realizadas por el proceso.	realización de capacitaciones	realización de capacitaciones
tecnología e información	planeación estratégica	lineamientos tecnológicos de la organización	políticas del departamento de tecnología	políticas del departamento de tecnología
gestión dirección	informes financieros	metas para los proyectos de gestión y de operaciones para el recaudo	parámetros de liquidación	parámetros de liquidación
gestión humana tecnología e información	capacitaciones	capacitaciones a usuarios en temas concernientes a la actividad realizado por la organización	personal capacitado	personal capacitado
n/a	informe legalización, visitas físicas y digitales	legalizaciones, las visitas físicas y digitales frente a osanet, verificación de gestión de mandatarios	informe de novedades para las zonas	informe de novedades para las zonas
n/a	solicitudes de capacitación	solicitar capacitaciones a usuarios en temas concernientes a la actividad realizado por la organización	solicitudes de capacitación	solicitudes de capacitación
gestión de calidad	peticiones quejas y reclamos	gestionar las pqr presentados usuarios a través de la pagina web de la organización	informe de pqr	informe de pqr
gestión dirección	lineamientos	lineamientos del sistema de gestión de calidad	plan de calidad	plan de calidad
gestión dirección	contrato de mandato	identificar de necesidades y expectativas del cliente mandante y los usuarios	plan estratégico	plan estratégico
gestión de dirección	parámetros de liquidación	realizar la liquidación por zonas, localidades, puntos de recaudo, cadenas y usuarios especiales	liquidaciones	liquidaciones
osanet	bases de datos	realizar la liquidación por zonas, localidades, puntos de recaudo, cadenas y usuarios especiales	generar archivo en pdf de la liquidación para impresión	archivo en pdf
osanet	bases de datos	realizar acercamiento con las diferentes partes interesadas	actas de reunión	actas de reunión
partes interesadas	solicitudes de visita o mesas de concertación	realizar acercamiento con las diferentes partes interesadas	actas de reunión	actas de reunión
órganos legislativos	derechos de autor y conexos	coordinar con entes gubernamentales documentación, visitas y operativos	compendios formatos de visitas vec	compendios formatos de visitas vec
osanet	base de datos	expedir diferentes documentos de recaudo de derechos de autor	requerimientos administrativos	requerimientos administrativos
gestión de dirección	parámetros de liquidación	expedir diferentes documentos de recaudo de derechos de autor	liquidación bancaria	liquidación bancaria
gestión de dirección	parámetros de liquidación	expedir diferentes documentos de recaudo de derechos de autor	pago en oficina	pago en oficina
gestión de dirección	parámetros de liquidación	expedir diferentes documentos de recaudo de derechos de autor	certificado de no usuario	certificado de no usuario
osanet	bases de datos	expedir diferentes documentos de recaudo de derechos de autor	paz y salvo sistematizado	paz y salvo sistematizado
osanet	bases de datos	expedir diferentes documentos de recaudo de derechos de autor	contratos de concertación	contratos de concertación
osanet	bases de datos	expedir diferentes documentos de recaudo de derechos de autor	vec	vec
proceso de recaudo y derecho de autor	proyectos	expedir diferentes documentos de recaudo de derechos de autor	compendios de policía	compendios de policía
proceso de recaudo y derecho de autor	proyectos	expedir diferentes documentos de recaudo de derechos de autor	requerimientos administrativos	requerimientos administrativos
proceso de recaudo y derecho de autor	planes de acción	expedir diferentes documentos de recaudo de derechos de autor	notificaciones	notificaciones
proceso de recaudo y derecho de autor	documentos de recaudo y derechos de autor	generar novedades contables	novedades contables	novedades contables
proveedor de distribución	devoluciones	realizar visitas aleatoriamente para verificar la información suministrada por proveedor y evaluar el margen de error, para tomar medidas correctivas	actualización base de datos	actualización base de datos
frentes de recaudo	retroalimentación del proceso (informes)	seguimiento a la realización de las diferentes actividades asignadas a las zonas.	medición al cumplimiento de actividades	medición al cumplimiento de actividades
zonas de recaudo	realimentación del proceso	seguimiento a la realización de las diferentes actividades asignadas a las zonas.	medición al cumplimiento de actividades	medición al cumplimiento de actividades
director, delegado y/o coordinadores, directores.	solicitudes de personal	requerimiento de personal	solicitud de personal	solicitud de personal
proceso talento humano	personal	selección y contratación de personal	personal competente para la realización de las actividades	personal competente para la realización de las actividades
proceso talento humano	solicitudes de evaluación de desempeño	realizar evaluación de desempeño del personal del proceso	evaluaciones de desempeño	evaluaciones de desempeño
n/a	n/a	solicitud de producto y/o servicios	requisición interna	requisición interna
proceso recaudo derecho se autor y partes interesadas	n/a	realizar solicitudes de mantenimiento	ticket	ticket
gestión calidad	cronograma, programa e informe de auditorías externas e internas	atender los requerimientos realizados en la auditoría	acciones	acciones
todos los procesos	informes de accidentes	reportar los accidentes de riesgos profesionales	informe a la arl	informe a la arl
director, delegado y/o coordinador de zona	solicitud	solicitud de modificación, creación o eliminación de documentos	solicitud escrita	solicitud escrita
visitadores y coordinadores	censo, operativos y visitas de cobro,	recuperación de cartera, identificación de nuevos usuarios, actualizar y depurar la base de datos	base de datos actualizada, liquidaciones y documentos de cobro	base de datos actualizada, liquidaciones y documentos de cobro
gestión dirección, proceso de calidad	acciones correctivas y/o preventivas	realizar análisis de causa y determinar acciones a realizar.	planes de acción	planes de acción
gestión recaudo	informe presupuestal	Identificar los recursos requeridos para la implementación de estrategias con mira al recaudo y presupuesto de recaudo para cada periodo	proyecto de presupuesto	proyecto de presupuesto
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	documentos y registros controlados del proceso
proceso de gestión de calidad	indicadores	elaborar, alimentar y analizar los indicadores de gestión	indicadores	indicadores
proceso de gestión de calidad	planes de mejoramiento, no conformidades,	realizar seguimiento al proceso e implementar las acciones de mejora	acciones de mejora realizadas, cronograma de actividades	acciones de mejora realizadas, cronograma de actividades

Requisitos:	1. Estatutos O.S.A 2. Norma ISO 9001 v.2008 3. Manuales y reglamentos de la OSA 4. Auditorías Internas y externas	Indicadores:	1.Cumplimiento en presupuesto (recaudo).
Controles:	1. Sistema de gestión de calidad 2. Indicadores de gestión	Recursos:	1. Talento Humano 2. Recursos financieros 3. Tecnología y equipo
Documentos:	Ver listado maestro de documentos	Registros:	Ver Listado maestro de registros