DATOS DE CONTACTO

Dirección: C/ Paseo de los Locutores #28, Ensanche Piantini, Distrito Nacional.

Teléfono: (829) 593-6632
Correo Electrónico: info@onda.gob.do
Código Postal: 10147
Página web: www.onda.gob.do
Horario de atención
lunes a viernes de 8:30 a.m. - 4:00 p.m.

MEDIOS DE ACCESO Y TRANSPORTE A LA INSTITUCIÓN

- Corredor Churchill
- Corredor Lincoln
- Corredor 27 de Febrero

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

El área responsable de la Carta Compromiso y de evaluar sus resultados, es del Departamento de Planificación y Desarrollo en la Gestión.

Teléfono: (829) 593-6632 ext. 2001
calidad@onda.gob.do

QUEJAS Y SUGERENCIAS

BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Ubicado en el primer piso de nuestras instalaciones, con un tiempo de respuesta de 15 días laborables.

CORREO ELECTRÓNICO

info@onda.gob.do)
Tiempo de respuesta 15 dias laborables

VÍA PRESENCIAL, OFICINA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN

Tiempo de respuesta 15 dias laborables

SISTEMA 311

• Linea 311 y portal web (www.311.gob.do) Con un tiempo de respuesta de 15 días laborables.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

- En caso de incumplimiento de los compromisos asumidos y declarados en el presente documento, el director de la Oficina Nacional de Derecho de Autor, emitirá una carta informando al usuario el motivo del incumplimiento y las medidas adoptadas para corregir la deficiencia encontrada en un plazo no mayor a 10 días laborables.

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

Programa Carta Compromiso es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.

FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En la ONDA contamos con un sistema de políticas a puertas abiertas donde cualquier ciudadano se puede acercar para expresar su queja o inquietud. Además contamos con diversas vías de comunicación.

VÍA TELEFÓNICA

Oficina principal **(829) 593-6632**

WEB Y REDES SOCIALES

Página web: www.onda.gob.do
Twitter: @ondarepdom
Facebook: @ondarepdom
Instagram: @ondarepdom
Youtube: @ondarepdom

CORREO ELECTRÓNICO

- **info@onda.gob.do** El tiempo máximo de respuesta es de 10 días laborales.

VÍA ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

- Se realizan encuestas trimestrales para medir la satisfacción de nuestros usuarios de todos los servicios que ofrecemos en la institución, la plataforma digital y la infraestructura.

OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (OAI)

- La Oficina de Acceso a la Información Pública (Ley 200-04 y el Decreto No. 130-05) con el objetivo de apoyar entidades y personas tanto públicas como privadas mediante las infomaciones solicitadas. Estas solicitudes tienen como tiempo de respuesta 15 días laborales.

CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

Oficina Nacional de Derecho de Autor
junio 2022-2024

CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

ONDA OFICINA NACIONAL DE DERECHO DE AUTOR

DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LA INSTITUCIÓN

QUIÉNES SOMOS

La Oficina Nacional de Derecho de Autor (ONDA), es el organismo del Estado dominicano encargado de administrar, regular y tutelar todo lo relacionado con el derecho de autor en la República Dominicana. Este surge mediante la Ley No. 32-86 de fecha 04 de julio de 1986, modificada por la Ley 65-00 del 21 de agosto de 2000, la cual con su promulgación se constituyó en un instrumento jurídico moderno y eficaz para la protección de todas las obras comprendidas bajo el derecho de autor.

La Oficina Nacional de Derecho de Autor tiene jurisdicción nacional, con la responsabilidad de cautelar y proteger administrativamente el derecho de autor y los derechos afines.

MISIÓN:

Salvaguardar el derecho de autor y derechos conexos de los creadores, ejerciendo una administración y regulación transparente y eficiente de la legislación aplicable.

VISIÓN:

Ser referente regional de la protección del derecho de autor y los derechos conexos para lograr su impacto en la formalización, competitividad y regeneración de la economía local y la Marca País.

VALORES:

- Credibilidad
- Integridad
- Innovación
- Asistencia en el servicio
- Respeto e incentivo a la creatividad y la cultura

CERTIFICACIÓN

Actualmente la **ONDA** está certificada

INCLUSIÓN

La Oficina Nacional de Derecho de Autor (ONDA) está comprometida en brindar un servicio de calidad. Ha dispuesto parqueos y rampas para personas discapacitadas.

Además, todos nuestros programas académicos están diseñados para el acceso de cualquier persona sin importar su género, condición, físico - motora, creencias o preferencias, procurando una educación inclusiva de calidad.

DEBERES DEL USUARIO

- Ofrecer un trato respetuoso y digno a todo el personal de la institución y los usuarios.
- No mentir, ni engañar sobre la información presentada al personal que lo atiende.
- Validar toda la información antes recibir la documentación y/o certificados concernientes a su solicitud.
- Cumplir con las normas, reglamentos y condiciones establecidas por la institución.
- Cumplir con las condiciones e indicaciones dadas por el personal de la institución para la realización de los servicios.
- Presentar la documentación e información vigente requerida para la prestación del servicio.
- No realizar conductas intimidatorias, sobornos o propuestas que no correspondan a la prestación del servicio, en sus condiciones, tiempos de respuesta y/o resultados entregados a ningún miembro del equipo profesional o técnico que pertenezca a la institución.

ATRIBUTOS DE CALIDAD

ATRIBUTOS	DESCRIPCIÓN
Profesionalidad	Preparación del personal, dominio de los temas relacionados al servicio.
Fiabilidad	Acierto y presición; ausencia de errores.
Tiempo de respuesta	Rapidez, puntualidad y oportunidad.

Enlace a la cartera de servicios con la que cuenta la institución.

COMPROMISOS DE CALIDAD

Servicios	Atributos de calidad	Estándares	Indicadores
Capacitaciones sobre derecho de autor y derechos conexos	Profesionalidad	90% de satisfacción de participantes en las capacitaciones	% de satisfacción participantes (trimestral)
Inspecciones del Derecho de Autor y derechos conexos	Profesionalidad y Fiabilidad	90% de satisfacción de usuarios en solicitudes de inspección	% de satisfacción participantes (trimestral)
Resolución alternativa de conflictos	Profesionalidad y Fiabilidad	85% de conflictos conciliados	% de satisfacción participantes (trimestral)
Registro de obras artísticas, literarias y científicas	Tiempo de respuesta / Espera	15 días laborables	Cantidad de solicitudes respondidas en el tiempo establecido
	Fiabilidad	90% de satisfacción de usuarios en solicitudes de registro	% de satisfacción en encuestas trimestrales