

## Premio Interamericano a la Innovación para la Gestión Pública Efectiva- Edición 2015

### User Information

<b>Name:</b>	Anonymous	<b>Email:</b>	N/A
<b>Location:</b>	N/A	<b>Company:</b>	N/A
<b>Position:</b>	N/A	<b>IP Address:</b>	168.255.251.3
<b>Started:</b>	06/16/2015 12:25 PM	<b>Completed:</b>	06/25/2015 7:04 PM
<b>Time Spent:</b>	9 days, 223 hours, 13359 minutes, 801512 seconds, 801512000 milliseconds	<b>Custom 1:</b>	N/A
<b>Custom 2:</b>	N/A	<b>Custom 3:</b>	N/A

#### I. INFORMACIÓN GENERAL Estado Miembro Postulante

México

Institución Pública Postulante

Instituto Nacional del Derecho de Autor

Nombre de la Experiencia Innovadora

Express Autor

Tiempo de implementación de la Experiencia Innovadora:

6 años

Categoría a la que postula

Innovación en la Calidad de Políticas Públicas

II. BREVE PRESENTACIÓN/SUMILLA DE LA EXPERIENCIA INNOVADORA: En este apartado, se requiere hacer una presentación resumida de la Experiencia Innovadora (200 palabras como máximo).

Express Autor es un servicio de atención inmediata a los autores para otorgarles el Certificado de Registro de Obra el mismo día en que lo solicitan, siendo la única Institución en materia de Derechos de Autor en el mundo, que otorga el registro de obra bajo esta nueva modalidad. Los principales beneficiarios son los creadores de obras, nacionales y extranjeros, artistas intérpretes y ejecutantes, productores de fonogramas, videogramas; industrias creativas, editores, disqueras, televisoras, industria cinematográfica y otros.

El servicio Express Autor incluye a un sector privilegiado de atención, integrado por personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres embarazadas, niños y niñas, a quienes se les entrega el certificado de registro de obra en una hora.

Resultados.

Su frecuencia de uso se ha incrementado sustancialmente año con año, de tal manera que en 2010 se entregaron 4,654 registros de obras, en 2011, alcanzó la cifra de 6,924, en 2012 fueron 9,359 registros otorgados, en 2013 se registraron 14,043 obras, en 2014 se alcanzó la cifra de

22,597 y de enero a mayo de 2015 se han expedido 9,897 certificados de registro de obra. Express Autor se ha consolidado, cinco de cada diez registros se realizan a través de esta modalidad de servicio.

### III. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Nombre de la entidad Postulante: Instituto Nacional del Derecho de Autor

Dirección: Calle de Puebla 143, Colonia Roma Norte. Delegación Cuauhtémoc. México, DF. CP. 06700

Teléfono: (55) 3601 8270

Fax: (55) 3601 8214

Página Web: [www.indautor.sep.gob.mx](http://www.indautor.sep.gob.mx)

E-mail: [mguerra@sep.gob.mx](mailto:mguerra@sep.gob.mx)

Nivel Administrativo de la Entidad

Nivel Nacional

Naturaleza Administrativa de la Entidad

Empresa Pública

**IV. INFORMACIÓN DE LA EXPERIENCIA INNOVADORA** Por favor, exponga el caso de la Experiencia Innovadora de su Entidad utilizando un lenguaje claro y una redacción breve y concisa. Para tal efecto, le pedimos organizar la información procurando responder las interrogantes contenidos en los siguientes ítems: 1. Descripción de la Experiencia innovadora En esta sección, se solicita exponer en detalle la Experiencia Innovadora presentada. Por favor, facilite información que corrobore y otorgue más elementos sobre la iniciativa y tome en consideración las siguientes interrogantes para orientar su descripción: ¿Cuál fue el problema que se buscó solucionar? (No más de 300 palabras).

En México el Instituto Nacional del Derecho de Autor (INDAUTOR), órgano desconcentrado de la Secretaría de Educación Pública, tiene entre sus funciones la de llevar el Registro Público del Derecho de Autor, proteger y fomentar los derechos de autor, así como promover la creatividad. El registro de obras que lleva a cabo el INDAUTOR, no sólo resulta de gran impacto ciudadano, sino que su buen funcionamiento repercute directamente en las industrias editorial, musical, cinematográfica, discográfica, radiofónica, entre otras.

Así, el INDAUTOR, tomando en cuenta las diversas evaluaciones aplicadas tanto por este Instituto como por el Órgano Interno de Control en la Secretaría de Educación Pública, así como en el buzón de quejas y sugerencias, se dio a la tarea de realizar acciones de mejora en su proceso de Registro de Obras.

Problemática:

1. Los autores se mostraban inconformes con el tiempo que tenían que utilizar para realizar su trámite de registro de obra, y de los gastos que les implicaba encomendar este trámite a despachos privados, algunos de los cuales lucraban con el servicio mediante costos excesivamente elevados.
  2. El problema se incrementaba en el caso de las personas con discapacidad, de la tercera edad, mujeres embarazadas, niños y niñas, y personas originarias de comunidades indígenas.
  3. Los autores de nacionalidad extranjera, adicionalmente, para registrar sus obras, debían presentar la documentación migratoria correspondiente para acreditar legalmente su estancia en el país.
  4. El tiempo que llevaba el registro de obra ocasionaba problemas a los participantes que pretendían obtener una Beca (estímulo económico a la creatividad), al solicitarles, como requisito obligatorio, presentar el certificado del registro de su obra y, en ocasiones, el trámite finalizaba cuando la etapa de inscripción había concluido.
- El registro de obra, tiene un plazo legal de respuesta de 15 días hábiles.

¿En qué consiste la Experiencia Innovadora? (No más de 300 palabras).

Para solventar esta problemática, el INDAUTOR llevó a cabo una reingeniería total del proceso de registro de obra y el resultado fue la creación e implementación del proyecto denominado Express Autor.

Express Autor es un servicio de atención inmediata a los autores para otorgarles el Certificado de Registro de Obra el mismo día en que lo solicitan.

Se proporciona en siete etapas:

1. Módulo de información: asesora, revisa y proporciona los formatos correspondientes.
2. Recepción de solicitud: una vez cumplidos los requisitos, el autor debe entregar los documentos y la obra en la ventanilla exclusiva para Express Autor en un horario de 9:30 a 13:00 horas; debiendo regresar a recoger su certificado correspondiente, entre las 14:00 y las 15:00 horas del mismo día.
3. Dictamen de forma y fondo: comprende el estudio de la solicitud y su documentación para determinar la procedencia del registro de obra.
4. Captura de datos e integración del expediente: se ingresan los datos de la solicitud y la resolución correspondiente en el sistema denominado SINDAUTOR, el cual contiene la información referente a los registros emitidos por el Instituto.
5. Armado de expediente: se integra el expediente con la documentación presentada y la impresión del Certificado de Registro de Obra. Se stampa el sello oficial y se coloca la etiqueta de identificación que contiene los datos del registro.
6. Autorización y firma del certificado: se revisa el expediente, que no contenga errores y se procede a su autorización.
7. Entrega del certificado.

Los requisitos a cumplir son mínimos:

1. Solicitud de registro de obra debidamente llenada y por duplicado.
2. Dos ejemplares idénticos de la obra, en el soporte material que el autor elija.
3. Comprobante original del pago de derechos de acuerdo a la Ley Federal de Derechos 2015.

2. Vinculación de la Experiencia Innovadora con la Categoría Seleccionada Por favor, explique la relación existente entre la Experiencia Innovadora y la Categoría seleccionada en forma breve y concisa (No más de 300 palabras):

En México el eje rector que articula las Políticas Públicas es el Plan Nacional de Desarrollo, al que el INDAUTOR tomó de base para desarrollar su Plan estratégico 2013-2018 en el que se fijaron objetivos, metas, estrategias y prioridades; se asignaron recursos, responsabilidades y tiempos de ejecución; se coordinaron acciones y se evalúan los resultados.

Para su actualización, se elabora un Plan de Trabajo Anual, que contempla actividades sustantivas, objetivos institucionales, estrategias, líneas de acción y proyectos a desarrollar para alcanzar los resultados esperados. Para ello tiene una etapa de medición y una de evaluación, lo que nos da la certeza de los resultados alcanzados.

El Plan de trabajo tiene un enfoque a resultados, con un sistema de mejora continua, donde la innovación es esencial en nuestra cultura institucional.

El sistema de Express Autor forma parte de esta mejora continua, al identificar el problema y los requerimientos de nuestros usuarios, analizar la situación que prevalecía y proponer acciones para su solución, estableciendo objetivos y metas a cumplir y un plan de trabajo a desarrollar.

Mensualmente se efectúa una evaluación de las actividades desarrolladas, incluyendo las de Express Autor a través de indicadores de gestión. Al analizar sus resultados, nos permite conocer el avance obtenido con respecto a su meta, tanto mensual como anual, teniendo la oportunidad de proponer alternativas de mejora en el corto, mediano y largo plazo.

3. Vinculación de la Experiencia Innovadora con los Criterios de Evaluación A continuación, le solicitamos que proporcione información específica que será valorada por el Jurado Especial. Le pedimos por favor brevedad, y en lo posible proporcionar datos e información específicos: a. Originalidad. Creación de procesos dentro de la Administración Pública sobre la base del conocimiento y experiencia que tenga carácter inédito y transformador. A través de este criterio, se busca estimular la creatividad de los gestores públicos en la solución de problemas cotidianos relacionados al quehacer estatal. Precise la siguiente información: ¿Quién ideó la Experiencia Innovadora? (No más de 300 palabras). Por favor tomar en cuenta: - Informe de Consultoría-

## Propuesta Política- Funcionarios de la misma entidad

La iniciativa partió de ideas originales de la Dirección General del INDAUTOR, para mejorar la prestación de los servicios públicos que ofrece, de tal manera que nos enfocamos en atender los requerimientos y necesidades de nuestros usuarios.

El diseño y la implementación del proceso fue colaborativo entre diversas áreas del Instituto, siendo la responsable la Dirección del Registro Público del Derecho de Autor, complementadas con las necesidades y requerimientos de los usuarios, mismos que lo manifestaban en las encuestas de evaluación del servicio y a través de los buzones de quejas, sugerencias y recomendaciones.

### Participación ciudadana:

La participación ciudadana ha sido la clave del éxito del proyecto, ya que con ello hemos obtenido una mejora continua en el servicio desde su creación hasta la actualidad.

También participó la ONG Monitoreo Ciudadano, tendiente a dar voz a los ciudadanos-usuarios, para detectar áreas de oportunidad. Este monitoreo se llevó a cabo del 30 de agosto al 3 de septiembre de 2010.

Cabe destacar las sugerencias, comentarios y recomendaciones de la Secretaría de la Función Pública y del Órgano Interno de Control en la Secretaría de Educación Pública, para hacer más eficiente el Servicio de Express Autor.

Dentro de las encuestas semestrales que se aplican para evaluar el servicio brindado a los ciudadanos, se incluyen apartados para que emitan su opinión y comentarios e implementar nuevas acciones al reiniciar un nuevo ciclo.

Se brinda capacitación a instituciones educativas, gobiernos de los estados, grupos culturales, entre otros sobre derechos de autor y registro de obras, en el que se incluye la modalidad de Express Autor.

En todos estos eventos se tiene una interacción con los usuarios al solicitarles su opinión y comentarios para continuar con la mejora del servicio.

Describe los elementos que hacen que la Experiencia Innovadora en gestión pública de su entidad sea innovadora (No más de 300 palabras): Por favor, tomar en consideración la siguiente información: - Viabiliza poblaciones no atendidas - Primera vez que una Administración Pública se ocupa del tema - Cuenta con un inédito apoyo del sector privado - Involucra en la gestión, por primera vez, a los ciudadanos - Otros datos que ayuden a explicar el carácter inédito y transformador de la Experiencia Innovadora

¿Por qué nuestra iniciativa es creativa, innovadora y única?

1. Responde a los requerimientos de los autores.
2. Aprovecha al máximo las herramientas tecnológicas.
3. Dispone de un equipo de trabajo coordinado y comprometido que garantiza el proceso ininterrumpido e inmediato en su conclusión.
4. Permite la reducción de pasos y considerablemente el tiempo de respuesta.
5. Se realizan reuniones periódicas de retroalimentación para mejorar el servicio.
6. Ofrece capacitación permanente y gratuita para el usuario.
7. Cuenta con un sistema de participación ciudadana.
8. Su medición y evaluación se realiza a través de indicadores de gestión.
9. Se realiza semestralmente evaluación ciudadana para calificar los atributos de calidad del servicio.

### Es única por:

1. Es la única oficina de derechos de autor en el mundo que otorga el certificado de registro el mismo día en que se solicita.
2. Reduce el tiempo de respuesta en un 93.3%.
3. El pago de derechos por el servicio es igual que el normal.
4. La satisfacción del usuario es de 9.3 de 10.
5. Nueva modalidad de servicio público.
6. Las solicitudes que ingresan son atendidas el mismo día con la entrega de su certificado.
7. Garantiza al usuario, en una sola visita al Instituto, la conclusión de su trámite.
8. Este servicio se proporciona en pasos secuenciales y en forma lineal, ya que al usuario no se le hacen requerimientos ni rechazos, salvo notoria improcedencia que se le da a conocer al momento de presentar la solicitud, y con ello evitar un trámite innecesario, ya que al ingresar su solicitud el resultado será 100% positivo. Esto representa un ahorro en tiempo, dinero y esfuerzo para la comunidad autoral y creativa; así como un incentivo más para seguir generando creaciones intelectuales y enriquecer el acervo cultural del país.

¿Existieron algunos antecedentes de la Experiencia Innovadora?, ¿en la misma entidad u otras entidades? (No más de 300 palabras).

Express Autor forma parte de la planeación para resultados del INDAUTOR, su desarrollo se dio en base a la experiencia adquirida en cada una de sus etapas:

Primera:

La normatividad establece un término legal de 15 días hábiles para su conclusión.

Segunda:

A través de un estudio de reingeniería del proceso, se propuso el proyecto denominado Express Autor, 2008.

Tercera:

Analizados los resultados del proyecto e incorporadas las sugerencias y recomendaciones de los usuarios, se implementó formalmente el servicio denominado "Express Autor", 2009.

Cuarta:

Se redujo el tiempo de respuesta del trámite a una hora, para las personas con discapacidad, tercera edad, mujeres embarazadas y niños, 2011.

Quinta:

A partir del 1º de junio de 2012, recibimos las solicitudes y entregamos los Certificados de Registro en dos bloques:

Primero: Recepción de solicitudes: 9:30 a 11:00, entrega de Certificado de 12:00 a 13:00 horas.

Segundo: Recepción de solicitudes: 11:01 a 13:00, entrega de Certificado de 14:00 a 15:00 horas.

Sexta:

Se difunden los servicios de Registro de Obra en Sistema Braille para personas con discapacidad visual y se promueven en 7 lenguas indígenas, 2012.

Séptima:

Se promueve y difunde el registro de obra y Express Autor, en el sector infantil al crear la "Primera Guía de Registro de Obra para niños Autorín" y el juego "Mi Primer Obra, Mi Primer Registro", éste último ha sido replicado en otros países, 2012.

Octava:

Se amplió la cobertura de servicio, no solo a los autores, sino también a sus representantes, 2013.

Novena:

En 2014 se redujo el tiempo de entrega del mismo día a dos horas a partir de la recepción de la solicitud.

b. Impacto Ciudadano. Implica demostrar que la innovación repercute en un mayor beneficio a la ciudadanía. Por ejemplo, tiempo menor de espera, información en un lenguaje claro y sencillo, procesos simplificados, etc. Precise la siguiente información: Población(es) beneficiaria(s) objetivo. Precise datos cualitativos (quiénes). De no ser determinable, por favor precise la forma en la que se benefician los(as) ciudadanos(as) (No más de 300 palabras).

Los beneficiarios de esta iniciativa son los creadores de obras, nacionales y extranjeros, artistas intérpretes y ejecutantes, productores de fonogramas, videogramas; industrias creativas, editores, disqueras, televisoras, industria cinematográfica y empresas dedicadas al comercio informático.

Beneficios:

1. Reducción al mínimo el tiempo de respuesta (93.3%).
2. Se reciben y entregan el 100% de las solicitudes y Certificados de Registro de Obra.
3. El pago de derechos de este servicio es igual al del trámite normal, previsto en la Ley Federal de Derechos 2015.
4. Se atiende de inmediato la recepción de las solicitudes presentadas.
5. Inhibe la corrupción por ser un servicio proporcionado directamente al autor y creador en general.
6. Responde a los requerimientos y necesidades manifestadas por los creadores.
7. Resultado eficiente de la implementación del sistema de mejora de la gestión institucional.
8. Incentiva el registro, la confianza y aprobación de los servicios que ofrece el Gobierno Federal en beneficio del usuario.

9. Atención especializada a las personas con discapacidad, mujeres embarazadas, personas de la tercera edad, sector infantil y comunidades indígenas, que representan
10. Garantiza al usuario, en una sola visita al Instituto, la conclusión de su trámite.
11. Le genera ahorros económicos en transporte, viáticos, hospedaje y fotocopia de documentos.

**Beneficios económicos:**

1. Al ser un servicio que reduce costos tanto al usuario como a la institución y que se cataloga como servicio de excelencia, promueve la competitividad y la productividad.

**Competitividad:**

1. Único servicio de derechos de autor en el mundo que otorga el certificado de registro de obra, el mismo día que se solicita.

**Bienestar social.**

Disminuye el tiempo de los autores en actividades administrativas de modo que lo puedan invertir en la creación y producción de obras.

Población(es) beneficiaria(s) objetivo. Precise datos cuantitativos (cuántos - directos e indirectos). De no ser determinable. por favor precise la forma en la que se benefician los(as) ciudadanos(as) (No más de 300 palabras).

Los beneficiarios de esta iniciativa son los creadores de obras, nacionales y extranjeros, artistas intérpretes y ejecutantes, productores de fonogramas, videogramas; industrias creativas, editores, disqueras, televisoras, industria cinematográfica y empresas dedicadas al comercio informático, todos ellos conforman las Sociedades de Gestión Colectiva, siendo estas:

Sociedad de Autores y Compositores de México, S.G.C. (SACM)

Sociedad General de Escritores de México, S.G.C. (SOGEM)

Sociedad Mexicana de Coreógrafos, S.G.C. (SOMECE)

Sociedad Mexicana de Autores de las Artes Plásticas, S.G.C. (SOMAAP)

Sociedad Mexicana de Directores, Realizadores de Obras Audiovisuales, S.G.C.

Centro Mexicano de Protección y Fomento de los Derechos de Autor, S.G.C. (CeMPro)

"EJE" Ejecutantes, S.G.C.

Sociedad Mexicana de Autores de Obras Fotográficas, S.G.C. (SMAOF)

Sociedad Mexicana de Productores de Fonogramas, Videogramas y Multimedia, S.G.C. (SOMEXFON)

Unión Iberoamericana de Humoristas Gráficos, S.G.C.

Sociedad de Autores de Obras Visuales Imagen del Tercer Milenio, S.G.C.

Sociedad Mexicana de Ejecutantes de Música, S.G.C. (SOMEM)

Asociación Nacional de Intérpretes, S.G.C. (ANDI)

Sociedad de Argumentistas y Guionistas de Cine, Radio y Televisión, S.G.C. (SAGCRyT)

Cada una de estas sociedades tienen un número de asociados, sin embargo su cuantificación no es determinable ya que cada una de ellas tiene su propio reglamento y lineamientos para pertenecer a ellas.

Además existe un gran número de creadores que no pertenecen a estas sociedades y que se manejan de forma independiente.

Explique, ¿cómo se beneficia a los(as) ciudadanos(as) (No más de 300 palabras). Por favor, tomar en cuenta la siguiente información: - Menores tiempo de espera - Reducción de costos de trámites - Mejora de condiciones de vida de ciudadanos(as) en diferentes dimensiones

**Beneficios:**

1. Reducción al mínimo el tiempo de respuesta (93.3%).

2. Se reciben y entregan el 100% de las solicitudes y Certificados de Registro de Obra.

3. El pago de derechos de este servicio es igual al del trámite normal, previsto en la Ley Federal de Derechos 2015.

4. Se atiende de inmediato la recepción de las solicitudes presentadas.

5. Inhibe la corrupción por ser un servicio proporcionado directamente al autor y creador en general.

6. Responde a los requerimientos y necesidades manifestadas por los creadores.

7. Resultado eficiente de la implementación del sistema de mejora de la gestión institucional.

8. Incentiva el registro, la confianza y aprobación de los servicios que ofrece el Gobierno Federal en beneficio del usuario.

9. Atención especializada a las personas con discapacidad, mujeres embarazadas, personas de la tercera edad, sector infantil y comunidades indígenas, que representan

10. Garantiza al usuario, en una sola visita al Instituto, la conclusión de su trámite.

11. Le genera ahorros económicos en transporte, viáticos, hospedaje y fotocopia de documentos.

**Beneficios económicos:**

1. Al ser un servicio que reduce costos tanto al usuario como a la institución y que se cataloga como servicio de excelencia, promueve la competitividad y la productividad.

**Competitividad:**

1. Único servicio de derechos de autor en el mundo que otorga el certificado de registro de obra, el mismo día que se solicita.

**Bienestar social.**

Disminuye el tiempo de los autores en actividades administrativas de modo que lo puedan invertir en la creación y producción de obras, que nos dan identidad nacional, acceso a la cultura y a la educación como valor agregado indispensable, garantiza la libertad de expresión y para así lograr una sociedad incluyente.

¿Cuenta con indicadores cualitativos que así lo demuestren? Especifique, por favor (No más de 300 palabras):

Para evaluar los atributos del servicio se lleva a cabo una encuesta al ciudadano, el cual lo califica con 9.3 de 10.

**Evaluación del servicio aplicada por el INDAUTOR**

1. Fecha de levantamiento: Junio, 2012

**Resultados**

Calidad del servicio: 9.4

Transparencia: 9.2

Honestidad: 9.6

Desempeño del servidor público: 9.3

Promedio general: 9.37

2. Fecha de levantamiento: Diciembre, 2012

**Resultados**

Infraestructura: 9.7

Calidad del servicio: 9.7

Transparencia: 9.4

Honestidad: 9.9

Desempeño del servidor público: 9.7

Promedio general: 9.68

3. Fecha de levantamiento: agosto, 2013

**Resultados**

Infraestructura: 9.3

Calidad del servicio: 9.5

Transparencia: 9.1

Honestidad: 9.8

Desempeño del servidor público: 9.6

Promedio general: 9.5

4. Fecha de levantamiento: diciembre 2013

**Resultados**

Infraestructura: 9.3

Calidad del servicio: 9.4

Transparencia: 8.8

Honestidad: 9.5

Desempeño del servidor público: 9.5

Promedio general: 9.3

¿Cuenta con indicadores cuantitativos que así lo demuestren? Especifique, por favor (No más de 300 palabras):

**Indicadores cuantitativos**

Su medición y evaluación se realiza a través de indicadores de gestión, los cuales son descritos en la ficha técnica que a continuación se presenta:

**FICHA TÉCNICA DE INDICADORES****DIRECCIÓN DEL REGISTRO PÚBLICO DEL DERECHO DE AUTOR**

Proceso General: Registro de Obras (Express Autor)

Nombre del Indicador:

Número de Registros de Obras (Express Autor).

Fórmula del Indicador:

(Número de trámites de Registro de Obra realizados / Número de trámites de Registro de Obra programados) x 100.

Integración (Describir la Fórmula):

La cantidad de trámites ingresados debe ser igual a la cantidad de trámites resueltos el mismo día. Registro de Obras realizados es el número de trámites efectuados al mes y Registro de Obras programados es la cantidad de trámites que se espera atender.

Observaciones:

Se entiende por Registro de Obras a la inscripción de obras literarias, artísticas o derechos conexos, con respecto a las solicitudes RPDA-01 y RPDA-02, con sus respectivos anexos. El periodo legal de respuesta es de 15 días hábiles y actualmente se está realizando en un tiempo promedio de 14 días hábiles. Estándar para Express Autor: el mismo día de atención.

Universo de Cobertura:

Se estima realizar 23, 048 trámites de Registro de Obras (Express Autor) en el año 2015.

Meta Anual Programada 2015:

23, 048

Frecuencia de Medición:

Mensual

Resultados alcanzados 2015:

Al mes de mayo de 2015 se han expedido 9,897 certificados de registro de obra a través del sistema Express Autor.

Mensualmente se efectúa una evaluación a través de indicadores de gestión, lo que nos permite conocer los avances con respecto a su meta programada, tanto mensual como anual, teniendo la oportunidad de proponer alternativas de mejora.

Una vez desarrollado el plan anual, se analiza la información y se plantean las mejoras a incorporar para el siguiente ciclo de Express Autor.

c. Replicabilidad. Se refiere a la capacidad de replicabilidad de la Experiencia Innovadora en otros países de las Américas. Para tal efecto, deberían ser valorados la posibilidad de adaptación de los procesos administrativos a otros contextos institucionales, accesibilidad de la financiación, condicionamientos políticos y sociales, etc. Precise la siguiente información: ¿Por qué la Experiencia Innovadora de su Entidad es susceptible de ser replicada por otras entidades? (No más de 300 palabras) Por favor, tomar en consideración lo siguiente: - Adaptabilidad a instituciones de diferentes dimensiones - No requiere de mucho presupuesto - Fácil manejo de posibles conflictos de diversa índole al tratarse de una iniciativa demandada y de uso común - No requiere de mucho personal - Capacitación del personal se realiza de forma sencilla - Otros aspectos que considere pertinentes

Este servicio puede ser replicable institucionalmente para otros trámites que brinda la Dirección del Registro Público del Derecho de Autor, como son: las búsquedas de antecedentes registrales y el registro de contratos, así como se puede implementar en cualquier otra institución que brinde atención directa al público, como es el caso de los registros y expedición de las constancias de estudios.

Esta práctica puede ser replicable internacionalmente en todas las oficinas que llevan a cabo actividades de Derechos de Autor, particularmente en Iberoamérica a través de convenios específicos de colaboración y transferencia de tecnología.

Express Autor ha sido reconocido por la Secretaría de la Función Pública como "Caso de Éxito en 2010" y galardonado por el Gobierno Federal a través del Programa de Mejora de la Gestión con el Primer lugar del "Reconocimiento PMG 2012", en la categoría: "Mejora de procesos, trámites y servicios"; reconocimiento que otorga a los mejores proyectos de mejora de la gestión a nivel nacional. En 2010 recibió el Segundo Lugar del Reconocimiento a la Mejora de la Gestión y en 2013 el Primer Lugar como práctica "Ganadora de Eventos Anteriores del Reconocimiento a la Mejora de la Gestión" de la Secretaría de Educación Pública de México.

Con la finalidad de fomentar desde edades tempranas una cultura de respeto por el derecho de autor, se incluye el tema en los Libros de Texto de educación básica del 5° año, en la materia de Formación Cívica y Ética, mismos que distribuye la Secretaría de Educación Pública en toda la República Mexicana, con un tiraje anual de más de 2.5 millones de ejemplares.

Para enseñarle a los niños la facilidad del trámite se creó el juego de mesa "Mi Primer Obra, Mi Primer Registro", mismo que ha sido replicado en países como Guatemala y Panamá.

¿Qué elementos centrales deberían ser considerados antes de que la Experiencia Innovadora sea replicada en otras entidades? Por favor, explique (No más de 300 palabras):

1. Realizar un diagnóstico de la institución.
2. Analizar los requerimientos y necesidades de los usuarios.
3. Realizar propuestas en base a los resultados del diagnóstico.
4. Aplicar una reingeniería o mejora de los procesos propuestos.
5. Elaborar un plan piloto para su evaluación.
6. Incorporar los comentarios y sugerencias de los usuarios.
7. Realizar un Plan de Trabajo del proyecto.
8. Implementar formalmente el proyecto replicable.

d. Eficacia. Hace referencia a la capacidad de medir/alcanzar los resultados esperados por medio de la Experiencia Innovadora, en función a los objetivos que se han propuesto en una determinada política pública (entendida en sentido amplio como programa, actividad, proceso, etc). Precise la siguiente información: ¿Cuáles fueron los plazos que se consideran desde el inicio de la política pública?, ¿se cumplieron? (No más de 300 palabras)

Resultados esperados (Objetivos)

Objetivos cualitativos:

1. Brindar un servicio de excelencia a los autores con la finalidad de incentivar la creatividad y satisfacer sus requerimientos.
2. Proporcionar asesoría especializada para que realicen adecuadamente su registro, reciban los beneficios que les otorga la Ley Federal del Derecho de Autor y resolver en forma inmediata las dudas que tenga el autor para la presentación de su solicitud.
3. Identificar acciones de mejora del servicio (Aplicación de encuestas para escuchar la voz del usuario e implementar sus sugerencias y recomendaciones en un nuevo ciclo de mejora).
4. Atender de forma inmediata y personalizada a personas con discapacidad, mujeres embarazadas, personas de la tercera edad, sector infantil y comunidades indígenas.

Objetivos cuantitativos

1. Reducir al mínimo el tiempo de respuesta (El mismo día que se solicita).
2. Recibir y entregar el 100% de las solicitudes que se presenten para registro de obra literaria y artística a través del sistema Express Autor.

Precise por favor, los resultados obtenidos, en datos cualitativos (No más de 300 palabras):

Al poner en práctica en el 2009 Express Autor, partimos de la premisa de planeación, ¿Qué resultados esperamos obtener?, mismos que están planteados en los objetivos tanto cualitativos como cuantitativos.

Al comparar los resultados contra los objetivos, vemos que estos han sido cumplidos y rebasados.

Resultados cualitativos:

1. Servicio de vanguardia y de calidad que satisface los requerimientos de los usuarios.
2. Asesoría especializada (resolver en forma inmediata las dudas que tenga el usuario para la presentación de su solicitud).
3. Reducción al mínimo el tiempo de respuesta (93.3%).
4. Se reciben y entregan el 100% de las solicitudes y Certificados de Registro de Obra que ingresan el mismo día a través de Express Autor.
5. Se tiene una relación causal de la medición a través de los indicadores con los objetivos planteados y sobre todo con los resultados obtenidos.
6. Crecimiento promedio anual del 38% de solicitudes presentadas.

Precise por favor, los resultados obtenidos, en datos cuantitativos (No más de 300 palabras):

Resultados cuantitativos:

En 2009 se otorgaron 4,838 registros de obras.  
 En 2010 se otorgaron 4,654 registros de obras.  
 En 2011 se otorgaron 6,924 registros de obras.  
 En 2012 se otorgaron 9,359 registros de obras.

En 2013 se otorgaron 14,043 registros de obras.  
 En 2014 se otorgaron 22,597 registros de obras.  
 En 2015 al mes de mayo se tiene un registro de 9,897 certificados de registro de obra.

¿Cuál fue el medio de evaluación de la política pública innovadora? (No más de 300 palabras)

Su medición y evaluación está incluida en el Plan Anual de Trabajo de la Dirección del Registro Público del Derecho de Autor (ver carpeta de evidencias) y se realiza mensualmente a través de un sistema informático de indicadores que nos arroja información del avance del mes en curso, porcentaje de cumplimiento de la meta, comparativo del avance real con el programado y comparativo con el año anterior en el mismo periodo.

Una vez cumplido el plan anual, se analizan los resultados y se plantean las mejoras a incorporar para el siguiente ciclo de Express Autor.

Si pudiera dar una opinión sobre los resultados obtenidos a través de la Experiencia Innovadora: ¿Diría Ud. que los resultados obtenidos han sido de mayor, regular o menor impacto? Por favor, explique (No más de 300 palabras):

El servicio ha sido de mayor impacto para el usuario y el mismo lo califica de la siguiente manera:

"Es excelente".

"Es rápido".

"Es eficiente".

"Ahorra mucho tiempo".

"Me parece de fábula".

"Es muy eficaz".

"Es muy ágil".

"Nos ahorra tiempo, dinero y esfuerzo".

Es un parteaguas en servicios públicos.

Es de buena calidad Es extraordinario.

"Buenísimo".

"Se hace de volada".

Estos testimonios se pueden visualizar en el DVD incluido en la carpeta de evidencias documentales, que es entregada junto con los dos tantos impresos de la iniciativa, en la representación de la OEA en México.

¿En qué medida se solucionó el problema público inicial? (No más de 300 palabras)

El problemática presentada y que dio origen a esta iniciativa ha quedado totalmente resuelta al incorporar directamente en Express Autor los requerimientos y necesidades de los usuarios de este servicio.

Los resultados obtenidos muestran los beneficios recibidos por los usuarios y por la propia institución siendo totalmente positivos.

e. Eficiencia. Se refiere a la capacidad de la Administración Pública para ordenar sus procesos de tal forma que éstos optimicen sus recursos (financieros, humanos, etc); y a su vez, generen mayores y mejores resultados. Precise la siguiente información: Presupuesto General de toda la Entidad y Presupuesto de la Experiencia Innovadora postulante ¿Se ejecutó todo el Presupuesto? (No más de 300 palabras)

El INDAUTOR tiene un presupuesto autorizado para 2015 de 69, 689 057.00 pesos MN, sin embargo esta iniciativa no tiene un costo específico ya que se encuentra incluido dentro de los costos de operación de todo el Instituto.

Para implementar este novedoso servicio no se requirió presupuesto adicional, ya que utilizamos los mismos recursos financieros, humanos, materiales y tecnológicos asignados al Instituto en su presupuesto anual, autorizado por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, generando con ello una mejor y más eficiente utilización de los recursos públicos.

Número de personas de la Entidad y Número de las personas involucradas en la Experiencia Innovadora postulante (No más de 300 palabras)

El INDAUTOR cuenta con una plantilla de 193 trabajadores, de los cuales 9 (4.6%) operan el

sistema Express Autor.

Lo anterior es posible gracias al total involucramiento del personal que interviene y que conoce a detalle cada una de sus actividades asignadas, desempeñando eficientemente sus tareas en el proceso y con ello evitar la duplicidad de funciones.

Adicionalmente se les proporciona capacitación continua, especializada en propiedad intelectual, y en atención a usuarios, dando como resultado el óptimo uso y aprovechamiento del gasto público, así como una mejor atención al público en general.

Si pudiera dar una opinión sobre el costo-beneficio de la aplicación de la Experiencia Innovadora, ¿diría Ud. que es positiva? (No más de 300 palabras)

Los estudios de impacto costo - beneficio nos indican una clara tendencia positiva de que el costo de los recursos financieros, humanos y tecnológicos que se utilizan no aumentarían, mientras que los beneficios e ingresos se verán incrementados debido al mayor número de usuarios que soliciten este servicio.

La tendencia del aumento de solicitudes de registro de obra a través de Express Autor es en promedio de 38% anual.

Los buenos servicios no necesariamente requieren de grandes inversiones, sino de visión y actitud de todos los que intervienen en el proceso.

¿Qué dificultades encontró en el proceso de implementación de la Experiencia Innovadora y qué hicieron para superarlas? (No más de 300 palabras) Asimismo, precise por favor la siguiente información: - Dificultades presupuestales - Dificultades políticas - Dificultades sociales- Otras (Explicar, por favor)

La falta de recursos humanos y la limitada disposición de herramientas tecnológicas significaban un desafío para la Institución, debido al notable incremento anual de trámites solicitados; situación que hacía muy difícil crear un procedimiento paralelo que fuera atendido con los mismos recursos asignados y en el menor tiempo posible.

Uno de los retos importantes del Instituto es la reducción en gastos de operación, que no afecte las metas de los programas presupuestarios logrados por las áreas sustantivas; incluso se prevé un aumento en las metas programadas para el presente año.

Lo anterior es posible gracias al total involucramiento del personal que interviene y que conoce a detalle cada una de sus actividades asignadas, desempeñando eficientemente sus tareas en el proceso y con ello evitar la duplicidad de funciones, además de la estricta supervisión diaria del Director del Área.

Cabe destacar al equipo de trabajo de Express Autor, quienes realizan una doble función al atender también las actividades del registro de obra literaria y artística en su proceso normal.

f. Complejidad del problema que soluciona. Hace alusión a la complejidad del problema y de la solución que desde la Administración Pública se puede dar. En ese sentido, son más valorados las experiencias innovadoras que tienen que ver con el manejo central de la Administración Pública, aquellas que involucran a una mayor población, aquellas están relacionadas con la administración de problemas en múltiples niveles de gobierno y mancomunidades, etc. Precise la siguiente información: ¿Por qué su Experiencia Innovadora es compleja? Explique (No más de 300 palabras): Por favor, tomar en consideración los siguientes datos: - Involucra poblaciones disímiles y grandes - Involucra distintos niveles administrativos - Escasez de Recursos - Esfuerzo adicional por concertar con diferentes actores para implementar la experiencia, ¿con quiénes fue necesario coordinar? - Contexto superlativamente hostil para el trabajo de las entidades públicas - Otros (Por favor, explique)

Obstáculos encontrados:

La falta de recursos humanos y la limitada disposición de herramientas tecnológicas.

Adicionalmente, para los autores extranjeros se solicitaba la acreditación legal de su estancia en México como requisito para poder registrar sus obras.

Deficiente control y distribución de las cargas de trabajo entre el personal involucrado, lo que provocaba bajo rendimiento y falta de motivación laboral, dando como consecuencia un mal servicio al ciudadano.

Nula capacitación al personal involucrado, lo que afectaba la productividad laboral y deficiente servicio.

Medidas que contribuyeron a superar los obstáculos y desarrollar el servicio:

Se seleccionó a un grupo de personas eficientes, con amplia experiencia y los conocimientos técnicos especializados necesarios para participar en el proceso de gestión de las solicitudes de registro de obra que se presentaran a través de Express Autor, y con ello asegurar la atención eficiente, pronta y expedita a todos los autores.

En correspondencia con los instrumentos jurídicos internacionales y la vigente Ley Federal del Derecho de Autor, se eliminó el requisito de presentar, para el autor extranjero, la acreditación legal en el país.

Factores de éxito:

Involucramiento del personal en la práctica, aportando ideas y propuestas para brindar una mejor atención al usuario.

Este servicio fue un ejemplo para la comunidad del Instituto, con el objeto de replicar la herramienta y métodos de trabajo para mejorar la atención al usuario, sin incrementar los recursos humanos, financieros y tecnológicos.

Se han cumplido los objetivos y metas del área de trabajo, así como coadyuvan con la misión y visión de la Dirección del Registro Público del Derecho de Autor.

Al mejorar el proceso de este servicio, internamente se han mejorado las actividades de la unidad, al hacer más equitativas las cargas de trabajo tanto de Express Autor como del trámite normal de Registro de Obra.

g. Sustentabilidad de la Experiencia Innovadora. Implica el nivel de "enraizamiento" de la Experiencia Innovadora que la haga capaz de mantenerse en el tiempo, a cambios políticos de la administración, cambios institucionales y organizativos, financiamiento, grado de compromiso de las autoridades y funcionarios(as) gubernamentales, etc. Precise la siguiente información: Tiempo de implementación de la Experiencia Innovadora (No más de 300 palabras):

La práctica tiene una madurez de 6 años. Su implementación inició en 2009 y responde a los objetivos de la Dirección del Registro Público del Derecho de Autor, a su misión y visión, coadyuvando a los objetivos institucionales, mismos que se plasman en el Plan Estratégico 2013-2018 del INDAUTOR, y está alineado al Plan Sectorial de Educación 2013-2018 y al Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018.

Número de años con Presupuesto asegurado (precisar horizontes presupuestales de 1, 5, 10 años) (No más de 300 palabras):

Presupuestalmente está respaldada por el Gobierno Federal año con año al autorizar el presupuesto al Instituto Nacional del Derecho de Autor a través de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público. (Indefinido)

Número de administraciones que la han seguido desarrollando (No más de 300 palabras):

La iniciativa dio inicio en la administración anterior 2006-2012 y actualmente está autorizada para desarrollarse en la presente 2013-2018, ya que está incluida en el Plan Estratégico del INDAUTOR 2013-2018, por lo que su permanencia esta garantizada.

Origen del Presupuesto ¿Público o Privado) (No más de 300 palabras):

El presupuesto es proporcionado por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, entidad del Gobierno Federal quien es la encargada de administrar los ingresos de México y de suministrar los requerimientos Presupuestales de la Administración Pública Federal, conforme a los presupuestos anuales presentados.

En México, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público es una secretaría de estado de la administración pública federal a cuyo encargo se encuentra todo lo relacionado con la recaudación tributaria, administración financiera y fiscalización de recursos del gasto público, así como la regulación y vigilancia de las instituciones bancarias y de valores de dicho país.

Entre sus principales funciones podemos destacar la de proyectar y calcular los egresos del Gobierno Federal y de la administración pública paraestatal.

Reconocimiento Legal de la Experiencia Innovadora que la haga obligatoria en el tiempo (No más

de 300 palabras):

Para asegurar su permanencia, se encuentra documentada y autorizada por el Secretario de Educación Pública dentro del Manual de Procedimientos de la Dirección del Registro Público del Derecho de Autor, clave: I00-PR-07, denominado "Inscripción de Registro de Obra Normal y Express Autor", a partir del 12 de enero de 2011, lo cual le da formalidad y sustentabilidad en el tiempo sin riesgo a desaparecer.

Los Manuales de Procedimientos son de carácter obligatorio para todo el personal que interviene en el proceso, ya que su inobservancia puede ser motivo de sanciones previstas en la Ley de Responsabilidades de los servidores públicos.

Para darle seguridad jurídica se encuentra fundamentada en los siguientes instrumentos normativos:

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Tratados Internacionales.

Ley Federal del Derecho de Autor y su Reglamento.

Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

Otra información que comprenda la Sustentabilidad de la Experiencia Innovadora postulada (No más de 300 palabras):

La importancia de los derechos de autor estriba en que va dirigido a incentivar la creatividad de obras literarias y artísticas en todas sus manifestaciones, teniendo como sustento internacional el "Convenio de Berna para la Protección de las Obras Literarias y Artísticas", constituyendo el instrumento internacional más importante para regular los derechos de los creadores, tanto en su aspecto del derecho moral, como en su aspecto del derecho patrimonial, cumpliendo el Registro Público del Derecho de Autor una doble función; por un lado, dar seguridad jurídica a dichos creadores y titulares patrimoniales y de derechos conexos, así como una adecuada publicidad a las obras, actos y demás documentos objeto de registro, siendo el Express Autor una modalidad única de registro que garantiza que el trámite sea inmediato y concluya el mismo día de su presentación.

El mérito principal del Express Autor, ha sido ofrecer una alternativa de servicio inmediato a los propios autores y titulares de derechos conexos, en el que el mismo día puedan obtener su Certificado de Registro, permitiendo que estos dispongan de dicho certificado de manera inmediata, según convenga a sus intereses; por dicha razón, estamos ante un trámite en constante crecimiento y mejora continua en favor de la comunidad autoral.

La Dirección del Registro Público del Derecho de Autor tiene compromisos específicos para el mejoramiento de sus actividades, como puede apreciarse en los diversos rubros que integran el presente resumen, se ha registrado un incremento cualitativo y cuantitativo de sus actividades; lo que a su vez, se ha traducido en una mayor demanda de los servicios que presta la Dirección.

h. Perspectiva de Género. Implica determinar como la Experiencia Innovadora sometida a concurso impacta de forma diferenciada en hombres y mujeres, y cómo las Administraciones Públicas han adaptado sus procesos internos en la planificación, implementación, evaluación y monitoreo para atender esta realidad. Por favor, precise la siguiente información: Precise la siguiente información: Al momento de diseñar y planificar la Experiencia Innovadora se tomó en cuenta la realidad de mujeres y hombres y se consideró que ésta podría impactarlos de forma diferenciada? (No más de 300 palabras)

El Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, es el documento que aglutina a todas las políticas públicas de México y por primera vez, incorpora una perspectiva de género como principio esencial. Contempla la necesidad de realizar acciones especiales orientadas a garantizar los derechos de las mujeres y evitar que las diferencias de género sean causa de desigualdad, exclusión o discriminación.

El Instituto Nacional del Derecho de Autor, al estar alineado al Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, ofrece servicios sin distinción de género, orientación sexual, raza, etnia, capacidades, creencias o situación social.

¿La iniciativa ha considerado un porcentaje diferencial de hombres y mujeres en su administración e implementación? De ser el caso, indique cifras, por favor (No más de 300 palabras):

La iniciativa ha seleccionado a los mejores hombres y mujeres sin distinción de género. El INDAUTOR cuenta con una plantilla de 193 trabajadores, 98 mujeres y 95 hombres de los cuales 9 operan el sistema Express Autor, conformado por 5 mujeres y 4 hombres, no habiendo distinción alguna en las labores que realizan y en las cargas de trabajo.

¿Los cargos directivos son ocupados por hombres y mujeres?, ¿Existió algún mecanismo de selección específico como cuotas?. De ser el caso, por favor, indique cifras (No más de 300 palabras):

En el INDAUTOR los cargos directivos se ocupan de acuerdo al Servicio Profesional de Carrera, mismo que garantiza el acceso al Instituto en igualdad de oportunidades y con base en el mérito, al mismo tiempo que establece el esquema de profesionalización de los servidores públicos para el adecuado desarrollo del desempeño de sus funciones.

Las plazas vacantes o de nueva creación son sometidas a concurso público en un plazo no mayor a noventa días naturales a partir de la fecha de que la plaza se encuentre vacante o sea creada, por lo que el ingreso es sin distinción de género de acuerdo a los resultados obtenidos.

¿La Experiencia Innovadora cuenta con una Estrategia explícita/institucionalizada de acción afirmativa o discriminación positiva con los beneficiarios atendiendo las diferencias de género? Por ejemplo: servicios diferenciados, horarios especiales para madres de familia, entre otros. Explique cuáles, por favor (No más de 300 palabras):

El INDAUTOR al ser incluyente ofrece sus servicios sin distinción de género atendiendo de manera prioritaria a personas con discapacidad, de la tercera edad, niños y niñas y mujeres embarazadas, a quienes se les brinda el servicio en la sala de espera instalada exclusivamente para ellos, realizando la recepción de sus documentos y entrega de su certificado de obra en una hora.

Para promover el registro de obra en el sector infantil, se habilitó una ventanilla para brindar el servicio adecuado, identificada con el lema "Mi primer obra, Mi primer registro", realizando la entrega de su certificado de registro de obra también en una hora.

Para proteger los derechos de autor en comunidades indígenas se difunde este servicio en folletos impresos en 7 lenguas indígenas.

¿La Experiencia Innovadora ha considerado un porcentaje diferencial de hombres y mujeres entre sus beneficiarios? De ser el caso, indique cifras, por favor (No más de 300 palabras):

El INDAUTOR al ser incluyente ofrece sus servicios sin distinción de género a los creadores de obras, nacionales y extranjeros, artistas intérpretes y ejecutantes, productores de fonogramas, videogramas; industrias creativas, editores, disqueras, televisoras, industria cinematográfica y empresas dedicadas al comercio informático, así como a toda la ciudadanía en general, por lo que no existe diferencia entre hombres y mujeres beneficiados.

¿A considerado la Experiencia Innovadora algún método de monitoreo y evaluación distinta para determinar cómo impacta diferencialmente a hombres y mujeres? Si es así, se cuenta con alguna estrategia adoptada para superar las dificultades? (No más de 300 palabras)

El INDAUTOR trabaja conjuntamente con el Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES), con el objetivo principal es transformar la cultura Institucional para fortalecer la transparencia, el combate a la corrupción y la construcción de condiciones que posibiliten la igualdad (política, económica, social y cultural) entre mujeres y hombres.

Con el fin de complementar las acciones dirigidas a prevenir y erradicar todo tipo de violencia contra las mujeres, se tiene implementado el Programa de Cultura institucional, en el cual se detallan las actividades para atender la política pública de equidad de género.

Este programa puede ser consultado en la carpeta No. 2 de evidencias.

#### DECLARACIÓN DE LOS(AS) PARTICIPANTES

Nombre del Representante Legal:	Manuel Guerra Zamorro
Cargo:	Director General
Teléfono:	(55) 3601 8270
E-mail:	mguerra@nube.sep.gob.mx
Nombre de la persona de contacto:	Jesús Parets Gómez

Cargo: Director del Registro Público del Derecho de Autor  
Teléfono: (55) 3601 8209  
E-mail: [jesus.parets@sep.gob.mx](mailto:jesus.parets@sep.gob.mx)

He leído y acepto los términos y condiciones descritos anteriormente en relación al Premio Interamericano a la Innovación para la Gestión Pública Efectiva - Edición 2015

Yes