



INABIMA
INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR MAGISTERIAL

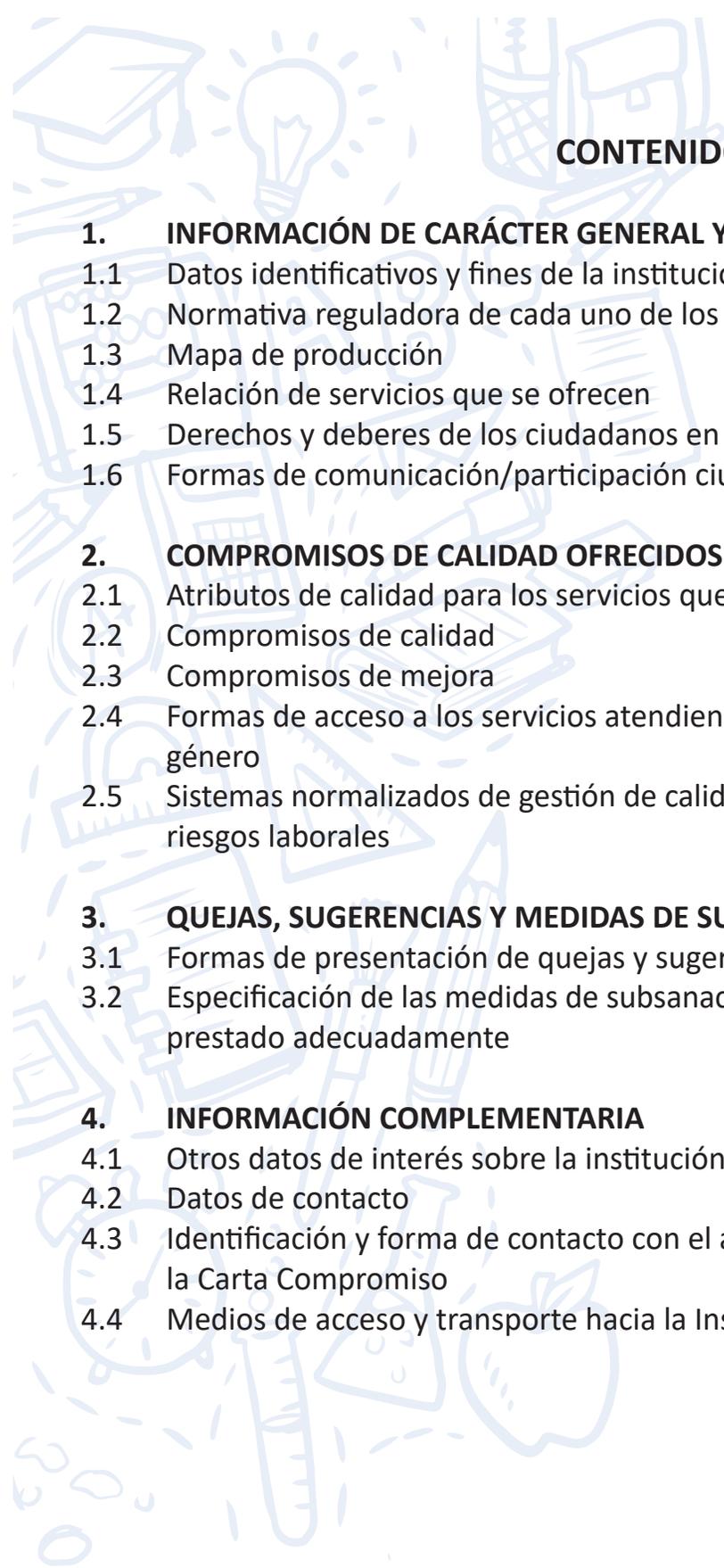
CARTA
COMPROMISO
al **CIUDADANO** | **2018**
2020




CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO

 **MAP**
MINISTERIO DE
ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA
Avanzamos para ti

Septiembre 2018 - Septiembre 2020



CONTENIDO

1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

- 1.1 Datos identificativos y fines de la institución
- 1.2 Normativa reguladora de cada uno de los servicios que se prestan
- 1.3 Mapa de producción
- 1.4 Relación de servicios que se ofrecen
- 1.5 Derechos y deberes de los ciudadanos en relación con los servicios
- 1.6 Formas de comunicación/participación ciudadana

2. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS

- 2.1 Atributos de calidad para los servicios que se prestan
- 2.2 Compromisos de calidad
- 2.3 Compromisos de mejora
- 2.4 Formas de acceso a los servicios atendiendo la diversidad e igualdad de género
- 2.5 Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales

3. QUEJAS, SUGERENCIAS Y MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

- 3.1 Formas de presentación de quejas y sugerencias
- 3.2 Especificación de las medidas de subsanación cuando el servicio no ha sido prestado adecuadamente

4. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

- 4.1 Otros datos de interés sobre la institución y sus servicios
- 4.2 Datos de contacto
- 4.3 Identificación y forma de contacto con el área de la institución responsable de la Carta Compromiso
- 4.4 Medios de acceso y transporte hacia la Institución

PRÓLOGO

El Instituto Nacional de Bienestar Magisterial (INABIMA) se enorgullece en presentar su Carta Compromiso al Ciudadano, que evidencia nuestra responsabilidad de ofrecer servicios basados en una política de calidad, eficiencia, transparencia y mejora constante.

La presentación de este documento nos acercará aún más a los usuarios, colaboradores y proveedores, a retroalimentarnos, y continuar las mejoras en los procesos y productos que cada día ofrecemos a través de la sede central y los centros de atención, consolidando la institucionalidad del Estado dominicano.

Nuestro compromiso se enfoca en el fortalecimiento de los servicios que ofrecemos a los docentes, para que puedan evaluarlos y ser partícipes con nosotros de las acciones que desarrollamos para el bien de todo el sector magisterial, así como también aumentar los niveles de satisfacción.

Con el lema “Comprometidos con el Sector Magisterial”, el INABIMA coordina un sistema integrado de seguridad social y mejoramiento de la calidad de vida del personal docente del sector público y de sus familiares, tanto activos como pensionados y jubilados.

Ellos son nuestra razón de ser, por eso esperamos llenar todas sus expectativas con este importante documento que hoy ponemos a disposición de todos los ciudadanos



Yuri Rodríguez Santos
Director Ejecutivo General



1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL



1.1 Datos identificativos y fines de la institución

El Instituto Nacional de Bienestar Magisterial (INABIMA) fue creado mediante la Ley General de Educación Núm. 66-97, de abril de 1997. Su formación está contenida y detallada bajo los capítulos “De los servicios de Bienestar Magisterial y del Personal de la Educación” y “De las Jubilaciones y Pensiones” de la Ley.

El 12 de marzo de 2003 fue emitido el Decreto Núm. 243-03, contentivo del Reglamento Orgánico del INABIMA, en el que se establecieron los fundamentos operativos para el funcionamiento de la institución y su estructura. El 21 de noviembre de ese mismo año el INABIMA inaugura su primer domicilio, en la calle Pedro Ignacio Espaillat 253, Gascue, Santo Domingo.

A partir del 17 de julio de 2006, el INABIMA, a través del Programa Especial de Pensiones y Jubilaciones del personal docente de la Secretaría de Estado de Educación (SEE), hoy ministerio de Educación (MINERD), se convierte en el organismo encargado del manejo de las pensiones y jubilaciones del personal docente de dicho ministerio. Desde entonces, el poder Ejecutivo, dando cumplimiento a las disposiciones del artículo 167 de la Ley Núm. 66-97, emite decretos mediante los cuales otorga jubilaciones al personal docente del ministerio de Educación a través del INABIMA.

En 2008 se promulga la Ley Núm. 451-08, que introduce modificaciones a la Ley General de Educación Núm. 66-97 sobre pensiones y jubilaciones para maestros del sector oficial, estableciendo que el INABIMA comprenderá, entre otras actividades del régimen de seguridad social y calidad de vida, el seguro médico, el seguro de vida, la dotación de vivienda, el ahorro y préstamo, los servicios múltiples de consumo, la recreación, el transporte, el régimen de vacaciones, régimen de retiro, pensión y jubilación y cooperativo.

OBJETIVO GENERAL

El Instituto Nacional de Bienestar Magisterial INABIMA, tiene como objetivo general coordinar, administrar, ejecutar, supervisar e integrar un sistema de servicios de seguridad social y mejoramiento de la calidad de vida para el personal docente del sector público, tanto activo como pensionados y jubilado, y sus familiares.

MISIÓN

Somos una institución que administra un sistema de seguridad social para la familia magisterial, desarrollando nuestra labor con eficiencia, eficacia y calidez para mejorar su calidad de vida.

VISIÓN

El INABIMA será reconocido como una institución de servicios sociales que contribuye al bienestar del magisterio nacional, desarrollando sus actividades con un equipo altamente comprometido con la calidad, la transparencia y la responsabilidad.

VALORES

Compromiso:

Creemos en el compromiso como nuestra responsabilidad con los servicios y necesidades de la familia magisterial y aceptamos el reto de cumplir nuestras funciones con entrega en lo que hacemos y para quien lo hacemos.

Calidad:

Creemos que nuestros usuarios y usuarias deben encontrar en nuestros servicios la satisfacción exacta de lo que buscaban, de manera oportuna y atenta.

Honestidad:

Creemos en la honestidad como un valor ético que expresa la afirmación de la transparencia en los servicios que brindamos hacia nuestros usuarios.

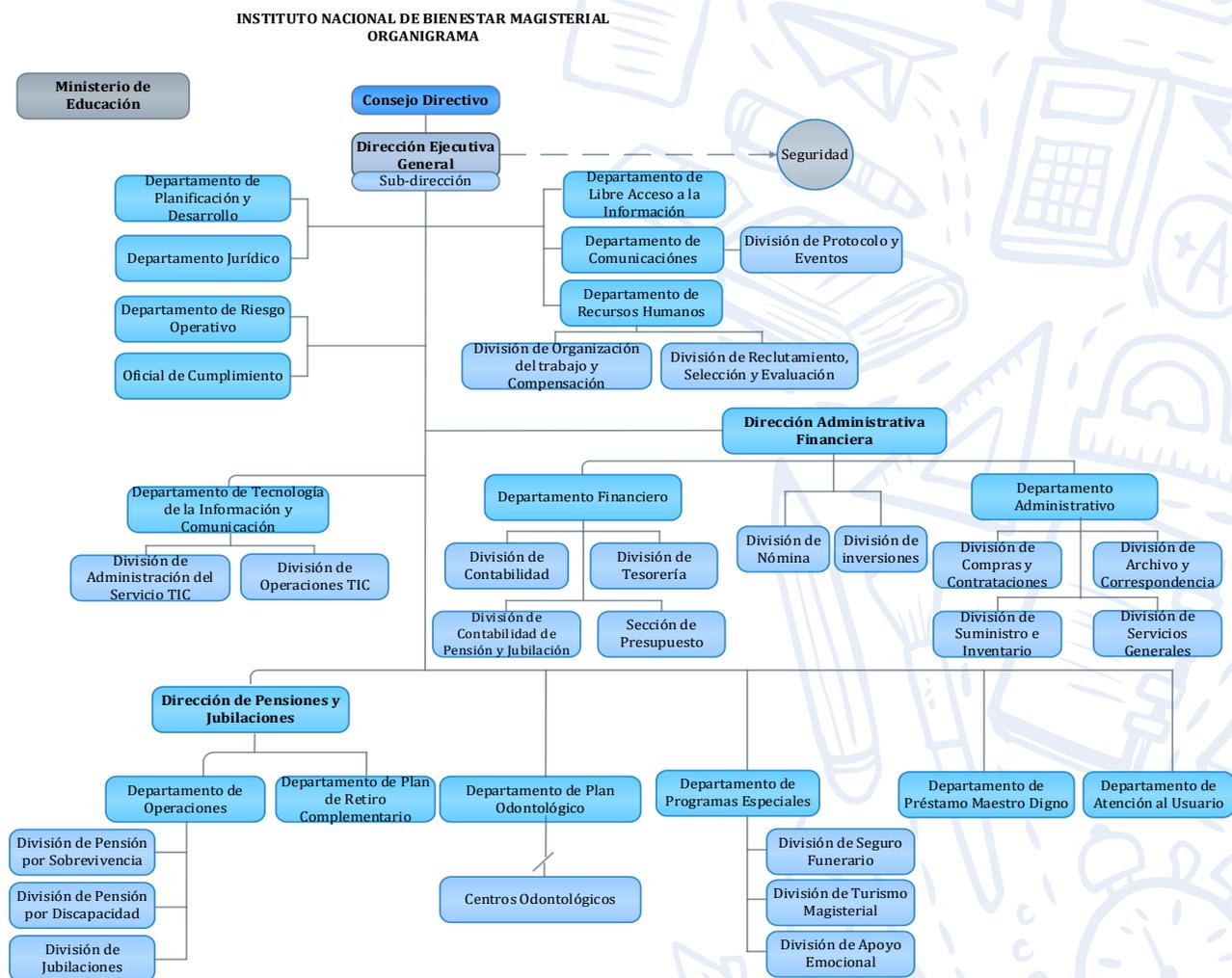
Solidaridad:

Creemos en la solidaridad, cuando nuestros servidores públicos y demás colaboradores y colaboradoras enlazamos esfuerzos que procuran alcanzar las metas y objetivos que benefician a maestros y maestras por igual.



Estructura organizativa

La estructura organizacional del Instituto Nacional de Bienestar Magisterial está conformada por las diferentes áreas funcionales graficadas en su organigrama, el cual describe los niveles jerárquicos y la línea de mando de las diversas áreas de la entidad, las cuales son responsables de llevar a cabo las actividades orientadas al cumplimiento de la misión y de los objetivos institucionales.



1.2 Normativa reguladora de cada uno de los servicios que se prestan

La base legal del INABIMA está formada por la Constitución de la República Dominicana y leyes y decretos específicos, así como otras normas complementarias, que hacen las veces de fuentes supletorias para la administración de la institución y su vinculación con la Administración Pública y el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) en la República Dominicana, a saber:

- Constitución de la República Dominicana, proclamada el 13 de junio de 2015.
- Ley Núm. 66-97 General de Educación de fecha 09 de abril de 1997; los artículos 159 y 160 que crean el Instituto Nacional de Bienestar Magisterial.
- Ley Núm. 87-01 del 9 de mayo de 2001, sobre el Sistema Dominicano de Seguridad Social.
- Decreto Núm. 243-03 de fecha 12 de marzo de 2003, que establece el Reglamento del INABIMA.
- Ley Núm. 451-08, que introduce modificaciones a la Ley General de Educación Núm. 66-97, de fecha 09 de abril del 1997 (artículo Núm. 3, que modifica los artículos del 159 al 176 de la Ley general de Educación Núm. 66-97).

1.3 Mapa de producción

OBJETIVO	MACROPROCESO	PROCESO	PRODUCTO / SERVICIO	DESTINATARIO
<i>Coordinar, administrar, ejecutar, supervisar un sistema integral de seguridad social bajo el esquema de reparto</i>	Programa especial de Pensiones, Jubilaciones y Plan de Retiro Complementario	Prestación económica por sobrevivencia al fallecimiento del docente	Pensión por sobrevivencia	Beneficiarios sobrevivientes de los docentes activos, pensionados por discapacidad y jubilados
		Emisión de certificación de ingreso		Docentes pensionados por discapacidad y jubilados
		Renuncia al derecho previsional de la pensión por sobrevivencia	Pensión por discapacidad	Docentes activos del MINERD
		Prestación económica por discapacidad para prestar servicios docentes		Docentes jubilados
		Emisión de certificación de ingreso	Jubilación por tiempo en servicio	Docentes pensionados por discapacidad y jubilados
		Cobertura económica por antigüedad en el servicio docente		Docentes jubilados
		Emisión de certificación de ingreso	Plan de Retiro Complementario	Beneficiarios sobrevivientes de los docentes activos o jubilados
		Emisión de certificación para devolución de aportes de ingreso tardío		
		Otorgamiento del monto económico único por aportes al Plan de Retiro Complementario		
		Devolución de aportes acumulados por fallecimiento		

OBJETIVO	MACROPROCESO	PROCESO	PRODUCTO / SERVICIO	DESTINATARIO
Administrar y prestar servicios para el mejoramiento de la calidad de vida del personal docente del sector público y sus familiares	Programas especiales	Gestión de compensación económica para gastos funerarios	Seguro Funerario Magisterial	Beneficiarios de los docentes activos, pensionados por discapacidad y jubilados
	Programa de préstamos	Préstamo para consolidación de deudas	Préstamo Maestro Digno	Docentes pensionados y jubilados
	Programa médico de salud bucal	Prestación de servicios bucales preventivos y de rehabilitación	Plan Odontológico Magisterial	Docentes activos, pensionados y jubilados y sus familiares

1.4 Relación de servicios que se ofrecen

SERVICIOS	DESCRIPCIÓN	REQUISITOS	ÁREA RESPONSABLE
Pensión por sobrevivencia	Se entiende por pensión por sobrevivencia a una indemnización económica dirigida a los familiares beneficiarios sobrevivientes al producirse el fallecimiento del docente activo, como jubilado y/o pensionado del ministerio de Educación (MINERD); y siempre que la causa de dicho deceso tenga un origen diferente al de riesgos laborales.	Para recibir la pensión por sobrevivencia, el/los beneficiario(s) debe(n) acudir al INABIMA a declarar deceso del docente, antes de pasados los siete (7) años de fallecido, ya que luego de la fecha se pierde el derecho a reclamación.	Departamento de Pensiones y Jubilaciones
Pensión por discapacidad	Pensión por discapacidad o pensión por enfermedad es un derecho a una prestación con una renta mensual de los docentes del ministerio de Educación de la República Dominicana (MINERD), que son declarados inhabilitados para realizar sus funciones después de haberse certificado su discapacidad para el trabajo activo.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ser docente activo en el ministerio de Educación (MINERD). 2. Haber recibido licencias temporales de trabajo hasta un total de seis meses y medio consecutivos. 3. Lesiones declaradas de carácter permanente por el médico tratante. 4. Formulario de solicitud de pensión por discapacidad del INABIMA. 	Departamento de Pensiones y Jubilaciones
Jubilación por Tiempo en Servicio	<p>La jubilación por tiempo en servicio o jubilación por antigüedad en el servicio es el beneficio que le permite al docente del ministerio de Educación de la República Dominicana (MINERD) continuar recibiendo ingresos al retirarse de sus labores, como consecuencia exclusiva de la protección por antigüedad en la prestación de servicios.</p> <p>El docente del MINERD, en su calidad de jubilado, podrá laborar bajo la modalidad de contratado en el sistema educativo o en otra institución de carácter público o privado, y continuar paralelamente recibiendo, sin interrupción, el monto de la jubilación que le haya sido otorgada a través del INABIMA. No obstante, no tendrá derecho a jubilarse por segunda vez, ni a aumentar el monto original de su jubilación en el INABIMA.</p>	<p>Ser docente del ministerio de Educación (MINERD) y haber adquirido el derecho a la jubilación automática según la siguiente escala:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Haber cumplido 30 años en el servicio docente, en el ministerio de Educación, sin importar la edad. 2. Haber cumplido 25 años en el servicio docente en el ministerio de Educación y 55 años de edad. 3. Haber cumplido 60 años de edad y 20 años en el servicio docente en el ministerio de Educación. 	Departamento de Pensiones y Jubilaciones
Plan de Retiro	El Plan de Retiro Complementario, también	Para los jubilados recibir el monto	Departamento de

SERVICIOS	DESCRIPCIÓN	REQUISITOS	ÁREA RESPONSABLE
Complementario	conocido como Plan de Ahorros o 25 Salarios, es un recurso económico que reciben los docentes luego de ser jubilados. Este equivale al promedio salarial de los últimos 20 años laborados como docentes en el ministerio de Educación (MINERD), multiplicado por 15, 20 o 25, de acuerdo al tiempo de labor docente con el cual fue jubilado. Dicho plan es creado para los docentes del ministerio de Educación, por el artículo 176 de la Ley 66-97, modificado por el artículo 15 de la Ley 451-08, de fecha 15 de octubre de 2008.	correspondiente al PRC, deben haber aportado el 3.5 % de su salario durante los meses correspondientes, de acuerdo a la escala establecida en la Ley 451-08 y deberá continuar aportando el 3.5 % hasta completar el monto recibido por concepto del Plan de Retiro Complementario. Además, deberá pagar un seguro de vida, de acuerdo al monto recibido.	Plan de Retiro Complementario / Dirección de Pensiones y jubilaciones.
Seguro Funerario	El INABIMA ofrece un servicio de seguro funerario, el cual funciona como un seguro colectivo creado en provecho de los familiares sobrevivientes de los docentes del ministerio de Educación, que protege el núcleo familiar de cada profesor o a los beneficiarios designados por este, con una cobertura económica preestablecida, destinada a compensar los gastos funerarios en que pudiese incurrir la familia y/o terceros cuando se produce el fallecimiento del asegurado.	En caso de que el docente haya completado en vida el Formulario de Autorización de Beneficiarios al Seguro Funerario, el beneficiario deberá presentarse con este documento, copia de la cédula de identidad y electoral del solicitante y del fallecido, acta de defunción.	Departamento Jurídico
Préstamo Maestro Digno	Préstamo Maestro Digno es un programa dirigido a los maestros pensionados y jubilados del ministerio de Educación (MINERD), mediante la Ley 451-08, del Instituto Nacional de Bienestar Magisterial (INABIMA), con la finalidad de que los maestros que tengan sus salarios comprometidos en el aspecto de deudas con instituciones financieras y cooperativas, puedan obtener mayor ingreso salarial y mejorar su calidad de vida. • Se consolidan deudas de hasta un monto máximo de RD\$ 750,000	Ser docente jubilado o pensionado por discapacidad del ministerio de Educación. Importante: Al momento de evaluar al solicitante solo se aceptará la aplicación -si y solo si- al calcular las cuotas del préstamo que consolidaría todas las deudas, le permanezca un excedente del 40 % del salario base.	Departamento de Préstamo Maestro Digno
Plan Odontológico Magisterial	El Plan Odontológico es uno de los programas de bienestar social que desarrolla el INABIMA, como está previsto en la Ley No. 451-08, que introduce modificaciones a la Ley General de Educación No. 66-97, cuyo propósito de primera instancia es implementar programas de salud que eleven la calidad de vida del personal de la educación dominicana, tanto del activo, jubilado y pensionado, y de los empleados administrativos del ministerio de Educación (MINERD)	El docente activo, jubilado o pensionado (usuario principal) y sus dependientes (hijos menores de 21 años de edad, cónyuge y/o compañero de vida) deben estar afiliados y estar pagando la cuota mensual de RD\$ 41.00, tanto para el afiliado principal como sus dependientes.	Departamento de Plan Odontológico y Centros de Servicios

1.5 Derechos y deberes de los ciudadanos en relación con los servicios

Derechos:

- Recibir información referente a los derechos previsionales que le confiere la Ley General de Educación No. 66-97, modificada por la Ley No. 451-08, tanto al docente activo, pensionado o jubilado, como a sus familiares.
- Tener acceso a informaciones actualizadas sobre los programas y servicios, así como las leyes, decretos, resoluciones, reglamentos, normativas, manuales, instructivos y procedimientos que los regulan, incluyendo el Código de Ética Institucional.
- Ser orientado respecto a los requisitos, plazos y procesos de solicitud de los diferentes programas y servicios que ofrece la institución.
- Recibir respuesta sobre la solicitud presentada, según los tiempos establecidos en cada servicio, por las vías definidas.
- Recibir un trato cortés, cordial y respetuoso por los colaboradores de la institución y sus centros de servicio a escala nacional.
- Conocer los motivos o la justificación de la respuesta recibida referente a solicitudes, reclamaciones o beneficios, en caso de no estar satisfecho con los soportes y/o las informaciones consideradas como soporte.
- Confidencialidad de las informaciones o documentos personales que reposan en los archivos que conforman los expedientes de solicitud o reclamación de algún programa o servicio (cuando aplique).

Deberes:

- Cumplir y respetar las disposiciones establecidas Ley General de Educación No. 66-97 modificada por la No. Ley 451-08, en lo que se refiere a los requisitos mínimos para ser beneficiario de los derechos previsionales de la seguridad social y los servicios que ofrece el INABIMA.
- Actuar de acuerdo al principio de buena fe, lo que implica una actuación basada en la rectitud y honradez, con el sincero convencimiento de que las solicitudes, opiniones y requerimientos presentados a la institución se hallan asistidos de la razón y la objetividad.
- Presentar a la institución documentos auténticos, verificables, legibles y conforme a los requisitos y plazos establecidos por las leyes y la institución, según el programa, servicio o reclamación de que se trate.
- Demostrar por los medios establecidos en la ley, la condición de beneficiario, en caso de reclamación de alguno de los servicios o programas del INABIMA que beneficien a los familiares de los docentes activos, jubilados y pensionados del Ministerio de Educación.
- Colaborar en el personal del INABIMA en la presentación de las informaciones y documentos dentro de los tiempos establecidos y en dejar los medios de contacto en caso de seguimiento correspondiente a la solicitud presentada.
- Dar un trato respetuoso al personal de la institución que le presta servicio.
- No acceder a las instalaciones del INABIMA portando armas blancas o de fuego.
- Acceder a todas las instalaciones del INABIMA vestido adecuadamente, conforme a un protocolo orientado a las buenas costumbres y el respeto al orden público.

1.6 Formas de comunicación/participación ciudadana

Los mecanismos establecidos para comunicarse con el INABIMA son los siguientes:

PRESENCIAL:



Los ciudadanos pueden acceder de manera directa a nuestros servicios visitando nuestra sede principal, ubicada en la Av. Máximo Gómez #28, Zona Universitaria, Santo Domingo, D.N., República Dominicana. Además, contamos con 11 Centros de Servicios localizados en tres regiones: Región del Cibao, en Santiago, La Vega, Constanza, Jarabacoa, San Francisco de Macorís y Moca; Región Suroeste, en San Cristóbal y Barahona; y en la Región Sureste, en El Seibo e Higüey y el centro de Gascue, ubicado en Santo Domingo, D.N.



VÍA TELEFÓNICA:

Los ciudadanos pueden acceder telefónicamente al INABIMA, a través del número de la oficina principal (809) 686-6567 donde reciben respuesta inmediata, en horario de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.



CORREOS ELECTRÓNICOS Y/O BUZONES DE SUGERENCIA:

Los ciudadanos/clientes pueden expresar sus inquietudes utilizando los buzones de sugerencia físicos, los cuales están distribuidos en la sede principal y los Centros de Servicios a nivel nacional; o el correo electrónico: informacion@inabima.gob.do



PORTAL INSTITUCIONAL Y REDES SOCIALES:

Los ciudadanos/clientes pueden tener mayor acercamiento con el INABIMA a través de las redes sociales INABIMARD (Twitter, Instagram, Facebook) y el portal institucional www.inabima.gob.do



OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN (OAI):

Tiene el fin de canalizar las solicitudes de información, y en cumplimiento de la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, se ha convertido en un espacio que permite a los ciudadanos acceder a las informaciones que se producen en el INABIMA.



LÍNEA 311:

Este sistema está disponible de manera gratuita vía teléfono o Internet, y permite al ciudadano/cliente registrar sus denuncias, quejas y/o reclamaciones de manera fácil y rápida.



CENTRO DE ATENCIÓN PRESENCIAL- Punto Gob

Dirección del Centro de Contacto Presencial – Punto Gob: Carretera Mella esq. San Vicente de Paúl, 1er Nivel, Plaza Megacentro, Puerta Botánica, Santo Domingo Este.

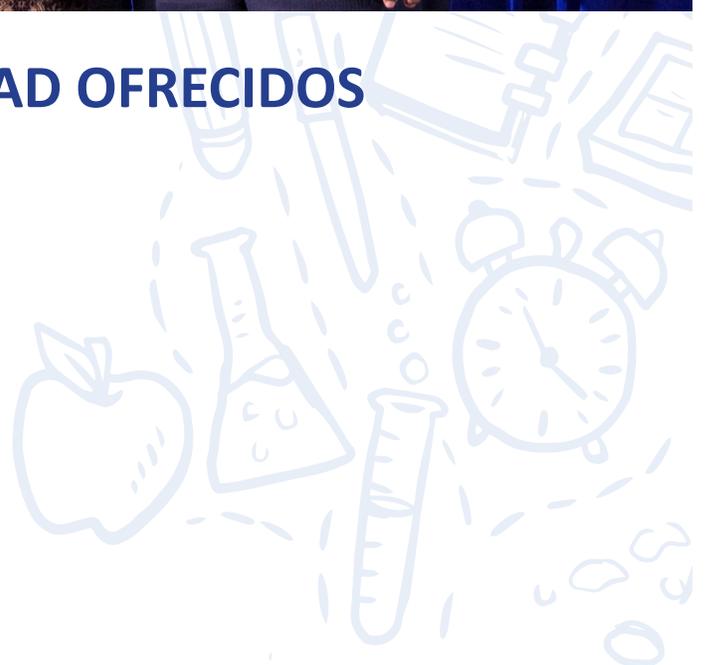
*462



Los ciudadanos pueden acceder telefónicamente a la línea *462 libre de cargos, para solicitar cualquier información en general de los servicios ofrecidos por el INABIMA.



2. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS



2.1 Atributos de calidad para los servicios que se prestan

El Instituto Nacional de Bienestar Magisterial (INABIMA) tiene el compromiso de brindar los servicios mencionados en esta Carta Compromiso con los atributos que le corresponden a cada uno, los cuales se exponen a continuación:

ATRIBUTOS DE CALIDAD	
AMABILIDAD (trato del personal)	Nuestro personal ofrece un trato respetuoso, amable y cordial a los ciudadanos al momento de prestar los servicios de la institución.
PROFESIONALIDAD	Aseguramos que el personal cuenta con las competencias, conocimientos y habilidades requeridas para cumplir con excelencia el servicio que ofrece.
FIABILIDAD	Nivel de confianza de los usuarios en la precisión de la información que se ofrece mediante los servicios.

2.2 Compromisos de calidad

Servicios	Atributos de Calidad	Estándar	Indicadores
Pensión por discapacidad	Amabilidad	90%	% de satisfacción del ciudadano a través de encuestas de satisfacción semestral.
Pensión por sobrevivencia	Fiabilidad	90%	% de satisfacción del ciudadano a través de encuestas de satisfacción semestral.
	Profesionalidad	90%	% de satisfacción del ciudadano a través de encuestas de satisfacción semestral.
Jubilación por antigüedad en el servicio	Amabilidad	90%	% de satisfacción del ciudadano a través de encuestas de satisfacción semestral.

2.3 Compromisos de mejora

Mejora Comprometida	Objetivo de Mejora	Actividades Hitos de Avance	Área Responsable	Fecha de ejecución
Implementación de un Sistema de Gestión Médico-Odontológico	Utilizar el servicio Web de manera que permita automatizar y hacer más eficiente la gestión de los procesos administrativos y odontológicos; reducir los tiempos de espera y aumentar la	1. Adquisición del desarrollo e implementación de Software - Sistema de Gestión Médico-Odontológico. 2. Parametrización del sistema de gestión odontológico.	Departamento de Plan Odontológico	Septiembre 2019

Mejora Comprometida	Objetivo de Mejora	Actividades Hitos de Avance	Área Responsable	Fecha de ejecución
	satisfacción de nuestros afiliados, responder a la inteligencia de negocio del INABIMA y poder dar seguimiento a todos los procesos, en base a las normas y reglamentos ya establecidos.	3. Instalación del sistema de gestión odontológico en los servidores centrales del INABIMA y despliegue de usuarios. 4. Capacitaciones y asignación de permisos al usuario administrativo y odontológico del software. 5. Evaluación de la implementación y validación del Sistema Odontológico.		

2.4 Formas de acceso a los servicios atendiendo la diversidad e igualdad de género

La oficina principal del INABIMA está ubicada en el centro de la ciudad, en una edificación que facilita el acceso a los servicios de una manera adecuada. Cuenta con una rampa para sillas de ruedas, para el ingreso de personas con limitaciones físicas. Igualmente, cuenta con puertas automáticas y cómoda área de espera para los clientes/ ciudadanos. Además, el personal de la institución ofrece un trato respetuoso y amable a todos los ciudadanos, sin distinción de credo, género, raza, edad, etc.

Los usuarios encuentran en nuestras instalaciones un ambiente agradable, con excelente iluminación y adecuada climatización.

2.5 Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales

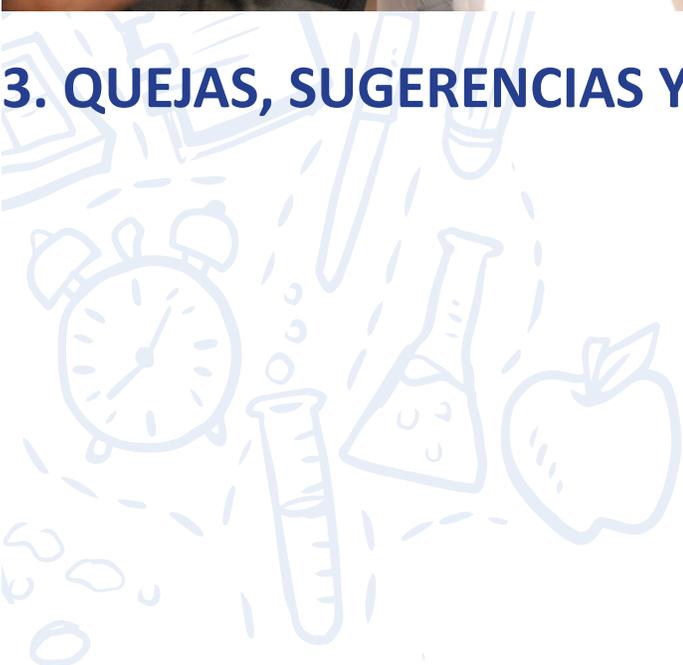
El INABIMA despliega acciones de mejora continua a través de la aplicación del Marco Común de Evaluación (CAF), con el cual se autoevalúa constantemente la gestión institucional, procurando la eficiencia de nuestros procesos misionales y de apoyo.

En materia de protección al medio ambiente, la institución desarrolla un proyecto de implementación y mantenimiento de un sistema de reciclaje y tratamiento de residuos biomédicos, con el objetivo de establecer las normas y principios para el adecuado manejo y correcta eliminación de dichos residuos en los centros de servicios odontológicos.

La Institución cuenta con un Comité de Salud, Seguridad y Medio Ambiente en el Trabajo en la Administración Pública, que se encarga de elaborar las políticas internas para la prevención de riesgos, fomentar la seguridad y salud en el área de trabajo, tanto para los usuarios, visitantes y relacionados como para los colaboradores de la institución.



3. QUEJAS, SUGERENCIAS Y MEDIDAS DE SUBSANACIÓN



3.1 Formas de presentación de quejas y sugerencias

El ciudadano/cliente que desea expresar su opinión en cuanto a los servicios recibidos en el Instituto Nacional de Bienestar Magisterial puede hacerlo por las vías siguientes:

Buzón de quejas y sugerencias:

El INABIMA tiene a la disposición buzones de quejas y sugerencias en la sede principal y los 11 Centros de Servicios, para que los usuarios y visitantes externen sus quejas o sugerencias respecto al servicio recibido, el tiempo de respuesta es en quince (15) días hábiles después de emitida.

Línea 311:

El Sistema 311 está disponible vía Internet y teléfono, donde son registradas las denuncias, quejas o reclamaciones de manera fácil y rápida, dando respuesta a los ciudadanos en un plazo de 15 días hábiles.

Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI):

En cumplimiento de la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, el INABIMA posee una oficina responsable de recibir y canalizar las solicitudes de información, contando con un plazo de 15 días hábiles y una prórroga de 10 días adicionales, si el caso lo amerita, para responder las solicitudes.

Página Web y Correo Electrónico:

Los usuarios pueden externar quejas o sugerencias vía correo electrónico en la dirección informacion@inabima.gob.do y la página web www.inabima.gob.do.

Una vez recibida la sugerencia y/o queja del usuario, la misma es procesada y remitida al departamento, división o sección que corresponda, para conocer el porqué del incumplimiento, dando respuesta en un plazo de 15 días laborables.

3.2 Especificación de las medidas de subsanación cuando el servicio no ha sido prestado adecuadamente

De presentarse insatisfacción por incumplimiento de los servicios comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano, el usuario podrá presentar su reclamación ante la unidad responsable de la misma, a través de las diferentes vías señaladas; luego de recibida y analizada la reclamación, recibirá una comunicación firmada por la máxima autoridad ejecutiva de la institución comunicándole las acciones correctivas adoptadas, así como de las medidas que se tomen para evitarlo en lo sucesivo, en un plazo de 15 días hábiles, a partir de la fecha de recibida la queja, y de no ser posible, agotado este tiempo, se acogerá a la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública (Ley 200-04), para extender el mismo.



4. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA



4.1 Otros datos de interés sobre la institución y sus servicios

ESTADÍSTICAS DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR EL INABIMA

Jubilación por Antigüedad en el Servicio

El Programa de Pensiones y Jubilaciones que administra el INABIMA, a la fecha, ha concedido el beneficio de la pensión y la jubilación por antigüedad en el servicio a unos 18,550 docentes del Ministerio de Educación, a través de decretos emitidos por el Poder Ejecutivo, el primero de los cuales se promulga en el año 2006, bajo el No. 303-06; y sucesivamente, son erogados los decretos Nos.: 523-06; 198-07, 329-07, 577-07; 50-08, 198-08; en el 2010, 357-10; el 395-11; 268-12 y 334-12; 137-13, 182-13 y 355-13; 244-14 y 245-14; y en año 2015, el 344-15.

Posteriormente, en el año 2017, se emiten los decretos Nos.: 192-17, 193-17 y 279-17, que benefician a 5,671 nuevos maestros.

Los docentes jubilados por antigüedad en el servicio ascienden a un total de 14,648, de los cuales el 68% son mujeres y el 32% son hombres; para una nómina mensual ascendente a RD\$557,137,800.

Pensión por Discapacidad

Durante el período de 2013 al 2015 se benefició con la pensión por discapacidad a 262 docentes. En 2016 se concedieron 14, nuevas pensiones y, en el 2017, 216, para un incremento mensual en la nómina de RD\$ 7,019,905.26.

El INABIMA administra al año 2017 4,215 pensiones por discapacidad, de los cuales 24 % son hombres y el 76 % restante mujeres; para una nómina ascendente a RD\$ 84,364,146, para un monto promedio de RD\$ 20,015.

Pensión por Sobrevivencia

Durante el período del 2013 al 2015 se entregaron 395 pensiones por sobrevivencia. En el 2016 se aprobaron 186 nuevas pensiones, con total de 264 beneficiarios; y, en el 2017 se concedieron 82 nuevas pensiones para 173 beneficiarios. Estas últimas adiciones significan un incremento mensual en la nómina de RD\$2,168,119.60. En la actualidad, el INABIMA beneficia a 1,333 personas con pensiones por sobrevivencia, de las cuales, el 50 % de beneficiarios es femenino y masculino por igual. Para una nómina ascendente de RD\$ 17,246,461.00, y un monto promedio de RD\$ 12,938.08.

Plan de Retiro Complementario Recapitalizable (PRCR)

En 2016 se hizo entrega del plan de Retiro Complementario a 3,605 jubilados del MINERD, para un monto global de RD\$ 1,101,206,046, que comparado con las entregas anteriores desde el 2012 al 2015 representa el 125 % respecto al monto desembolsado y un 108 % con relación a la cantidad de jubilados beneficiados; lo que significa un desembolso total, desde el 2012 al 2016, de RD\$ 1,984,594,745 a un total de 6,955 docentes jubilados, percibiendo un promedio de entrega de RD\$ 285,541.26.

En el 2017, el PRCR ha desembolsado un total de RD\$ 115,898,920.00, beneficiando a unos 263 docentes, 68 % mujeres y 32 % hombres. Esto sumado a las entregas realizadas desde el 2012 a la fecha asciende a un total de RD\$ 2,100,493,665.00 beneficiando a 7,218 docentes a nivel nacional, significando un promedio de entrega por maestro(a) de RD\$ RD\$ 291,007.71.

Respecto al monto total desembolsado en el 2016-2017, comparado con los desembolsados en 2012-2015, el primero representa un aumento del 133.78 %; esto dado el esfuerzo realizado por la institución de hacer los pagos a todos los docentes que fueron jubilados durante el período de capitalización del plan y según los rendimientos e intereses generados.

Préstamo Maestro Digno

A través del programa Préstamo maestro Digno desde 2012 hasta 2015 se han beneficiado un total de 870 docentes jubilados o pensionados, para un total otorgado por este concepto de RD\$ 311,654,695.76. En 2016 se otorgaron 94 préstamos a maestros, que asciende a un monto total de RD\$ 34,039,595.47. Luego, durante 2017 se beneficiaron 303 docentes jubilados y pensionados 58 % mujeres y 42 % hombres. Esto significó un desembolso total de RD\$ 137,374,429.27, siendo por sexo 59 % de desembolso total a las mujeres, y el restante 41 % a los hombres. En resumen, el programa de préstamo maestro digno desde 2012 hasta 2017 ha beneficiado a un total de 1,276 docentes, desembolsando un monto total de RD\$ 483,068,720.50.

Este programa ha venido a darle una mayor estabilidad en la situación económica de los maestros pensionados y jubilados, ya que estos no tenían disponibilidad después de los descuentos en su salario, para hacerle frente a sus necesidades básicas, debido a la cantidad de deudas contraídas con otras entidades que le absorbía casi la totalidad de su pago mensual. Es ahí donde entra el programa de consolidación de deuda, a una tasa más baja, con una cuota más cómoda, dejándole como mínimo un 40 % de su salario disponible para mejorar su calidad de vida y la de sus familiares.

Seguro Funerario Magisterial

En 2015 se atendieron 252 familias, con un total en recursos de RD\$ 24,550,000.00 y, para 2016, se recibieron 261 reclamaciones, para un total desembolsado de RD\$ 22,815,645.00, lo que significa un monto promedio por familia de RD\$ 89,526.75 durante este período. Esto significa la entrega de un beneficio a 1,218 familias, con un monto desembolsado de RD\$ 95,510,000.00.

El seguro funerario magisterial en 2017 ha beneficiado a un total de 281 familias, erogando un total de recursos de RD\$ 23,843,519.29; esto sumado a las entregas anteriores desde 2009 al 2017, da como resultado un total de 1,525 familias beneficiadas, para un desembolso total de RD\$ 121,974,164.29.

En 2017, fueron atendidos 281 casos de docentes fallecidos (los cuales beneficiaron a 292 personas), de los cuales, los hombres fueron el 61 % (178), y las mujeres, el 39 % (114).

En el mismo año, los porcentajes de las causas de muerte de los docentes fallecidos conforme a las reclamaciones recibidas indican que, aproximadamente el 75 % se debió a causas naturales o enfermedades; mientras que un 20.64 % de las actas de defunción no especificaban la causa.

El porcentaje de los docentes fallecidos, según la condición de los mismos al momento de su fallecimiento; los

resultados arrojan que el 59 % de los docentes se encontraban bajo la condición de activos, 33 % jubilados y 8 % pensionados.

Plan Odontológico Magisterial

Actualmente cuenta con 44,060 afiliados, de los cuales 24,027 son principales y 20,033 dependientes. Este programa tiene como objetivo garantizar con calidad y excelencia los servicios odontológicos generales y especializados al sector magisterial, logrando realizar, desde 2013 a 2017, 215,412 atenciones médico-odontológicas, generales y especializadas. Entre los servicios ofertados se encuentran:

Odontología general Periodoncia Ortodoncia Prótesis Cirugía maxilofacial Endodoncia

En 2016 fueron atendidos 37,229 pacientes entre afiliados principales y dependientes; y, en el 2017, 32,369 pacientes, 56 % representados por el sexo femenino y 44 % por el masculino.

CONVENIOS Y ACUERDOS

Convenios Institucionales con el PNUD

El INABIMA firma convenio con el programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) para el fortalecimiento, mejora y gestión de la transparencia, y que trajo como resultado la implementación del Sistema de Transparencia Documental (TransDoc), que concluyó en junio de 2016, con el acompañamiento técnico del PNUD y el Sistema de Trabajo Orientado al Desarrollo de las Capacidades de Gestión para la Gobernabilidad (SIGOB). Esto significó una mejora sustancial en el seguimiento y control de las solicitudes y reclamaciones de los usuarios, manejando un número de correspondencia promedio semestral de 3,660.

En 2017, el INABIMA firma acuerdo con el PNUD, con el objetivo de continuar el fortalecimiento de los controles internos para la sostenibilidad económica y financiera de la Institución, mediante la realización de un estudio actuarial para el programa de Pensiones y Jubilaciones y Plan de Retiro Complementario.



El INABIMA firma convenio con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), orientado al fortalecimiento, mejora y gestión de la transparencia. En la foto la representante residente adjunta del PNUD, Luciana Mermet, junto a nuestro Director Ejecutivo General, Yuri Rodríguez Santos.

Convenios con la OPTIC

Incorporación al *462 y Punto GOB

El 10 de mayo de 2017, el INABIMA y la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC) firmaron un acuerdo dirigido a ejecutar acciones conjuntas para brindar información oportuna sobre sus servicios al personal docente del Ministerio de Educación (MINERD) y a la población, a través de su incorporación a la línea de asistencia telefónica *462 y el Punto Gob, ubicado en la plaza comercial Megacentro.

El acuerdo fue suscrito en la sede de la OPTIC por su director general, Armando García Piña, y el director ejecutivo general del INABIMA, Yuri Rodríguez Santos. Se incluyeron los servicios ofrecidos por la Institución (Préstamo Maestro Digno, Plan Odontológico Magisterial, Plan de Retiro Complementario Recapitalizable, Jubilación por Tiempo en Servicio, Pensión por Discapacidad y Pensión por Supervivencia).



Los directores del INABIMA y la OPTIC, Yuri Rodríguez Santos y Armando García Piña, respectivamente, firmaron el convenio que pone a disposición de la ciudadanía, a través de la línea *462, toda la información sobre procesos y servicios ofrecidos por la institución.

4.2 Datos de contacto

Los ciudadanos/clientes pueden obtener información gratuita marcando el número *462, o visitando la sede principal y los Centros de Servicios que se encuentran distribuidos en todo el territorio nacional.

Ubicación Sede Central:

Ave. Máximo Gómez #28, Zona Universitaria, Santo Domingo, D.N., República Dominicana.

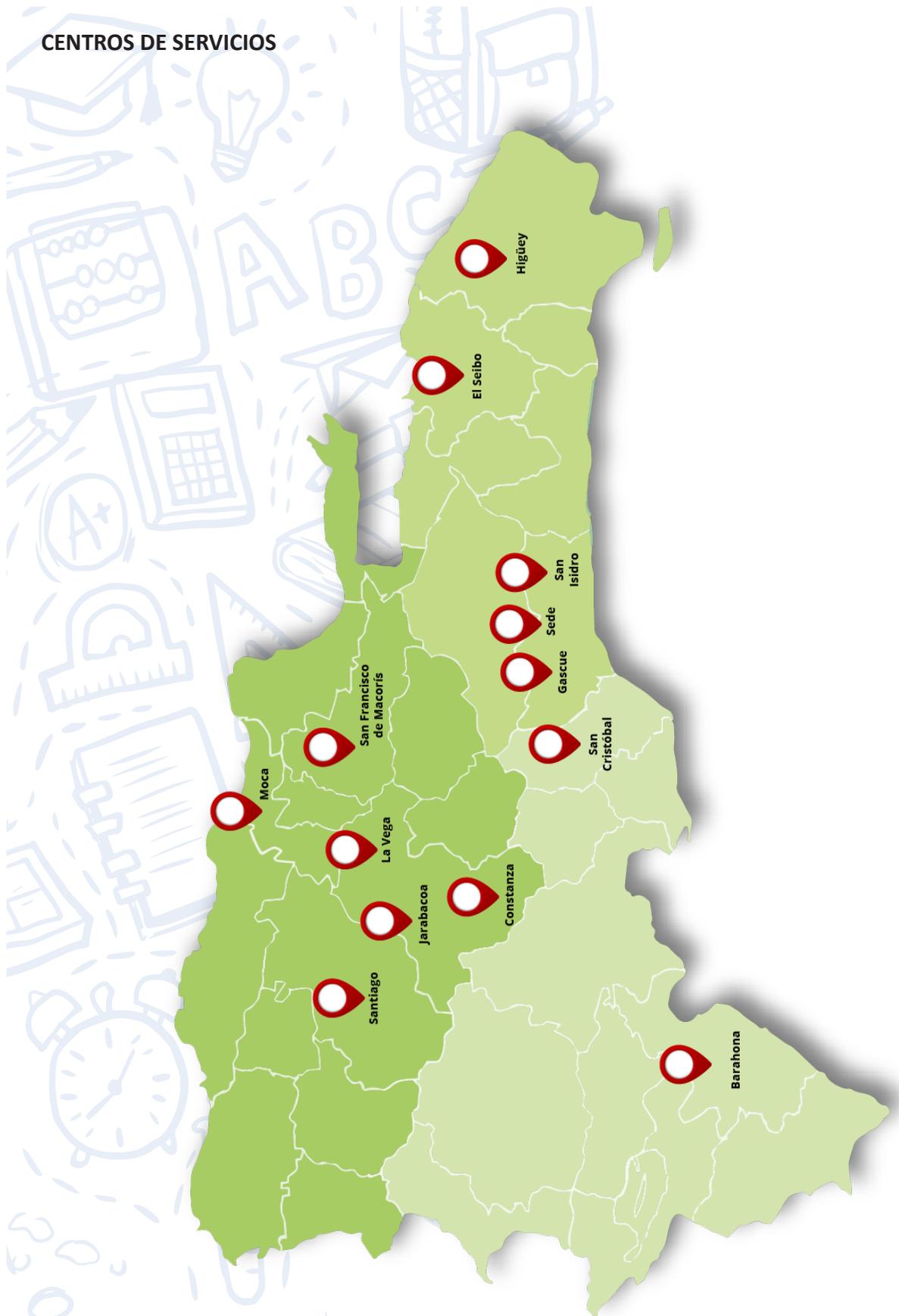
Tel: 809-686-6567

www.inabima.gob.do

UBICACIÓN CENTROS DE SERVICIOS:

CENTRO DE SERVICIO	DIRECCIÓN	TELÉFONO
Centro de Gascue	Calle Leonor de Ovando No. 110, Gascue, Santo Domingo, D.N.	829-547-1280 / 809-686-6567
Centro de Santiago	Av. Bartolomé Colón, Plaza Coral, locales 203 y 204	809-921-0373
Centro de Moca	Aut. Ramón Cáceres esq. Zenón Arroyo, Plaza Megatón, 2do, nivel	809-578-0583
Centro de La Vega	Calle Profesor Juan Bosch No. 23	809-242-3906
Centro de Constanza	Calle Matilde Viña No. 41, 2do. Nivel	809-539-1101
Centro de San Francisco de Macorís	Av. 27 de Febrero No. 30, Plaza Briget, 2do, nivel	809-244-6488
Centro de Jarabacoa	Calle Mario Nelson Galán esq. Mella, Plaza Don Jorge No. 203	809-574-6405
Centro de Higüey	Av. Altagracia No. 125, Plaza Barcelona, 2do, nivel	809-933-0425
Centro de El Seibo	Calle Manuel Díez Jiménez No. 21, Plaza Alfredo Sport, 2do, nivel	809-552-2493
Centro de Barahona	Calle 30 de Mayo No.23, Plaza Doña Andrea, 2do nivel	809-524-6904
Centro de San Cristóbal	Calle Padre Ayala No. 140-A	809-527-8717

CENTROS DE SERVICIOS



4.3 Identificación y forma de contacto con el área de la institución responsable de la Carta Compromiso

El Departamento de Planificación y Desarrollo del INABIMA, es la unidad responsable de recibir y tramitar todo lo relativo a la Carta Compromiso.

- Departamento Responsable: Planificación y Desarrollo
- Dirección: Ave. Máximo Gómez #28, Zona Universitaria, Santo Domingo, D.N., República Dominicana.
- Teléfono: Tel: (809) 686-6567 Ext. 304
- Horario de atención: de 8:00 A.M a 5:00 A.M. de lunes a viernes.

4.4 Medios de acceso y transporte hacia la Institución



Sede Central Instituto Nacional de Bienestar Magisterial (INABIMA)
Ave. Máximo Gómez #28, Zona Universitaria, Santo Domingo, D.N.,
República Dominicana.

Horario de Servicios: lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.







INABIMA
INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR MAGISTERIAL

Oficina principal

Av. Máximo Gómez #28, Zona Universitaria,
Santo Domingo, D.N., República Dominicana.
Teléfono: 809-686-6567 • Fax: 809-687-3553
informacion@inabima.gob.do



Nuestras redes: @inabimard
www.inabima.gob.do



MINISTERIO DE
ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA

Avanzamos para ti

El Programa Carta Compromiso al Ciudadano 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.

Septiembre 2018 - Septiembre 2020