



INFORME DE AVANCES PLAN DE MEJORA



PERFIL INSTITUCIONAL

El Instituto Nacional de Bienestar Magisterial (INABIMA) es una institución descentralizada, adscrita al Ministerio de Educación de la República Dominicana (MINERD), creado mediante la Ley General de Educación No. 66-97, de fecha 10 de abril de 1997, y sus modificaciones con la Ley No. 451-08, de fecha 15 de octubre de 2008.

Mediante la premisa de **“Comprometidos con el Sector Magisterial”**, el INABIMA tiene como propósito coordinar un sistema integrado de seguridad social y mejoramiento de la calidad de vida para el personal docente del sector público y de sus familiares, tanto activos como pensionados y jubilados.

En el año 2018, el Comité interno de Calidad trabajó el autodiagnóstico institucional donde se evidenciaron puntos fuertes y áreas de mejoras. Las mejoras detectadas fueron abordadas a través de la generación de un plan de mejora que se ha llevado a cabo a través de acciones, a fin de dar respuesta a las oportunidades detectadas; en este documento se detallan el avance de cada acción, así como las evidencias para cada caso.

ÁREA DE MEJORA

ÁREA DE MEJORA # 1: Implementar la herramienta de mejora continua Basada en el "Cuadro de Mando Integral" (Balanced Scorecard, BSC).

Se realizaron las actividades siguientes contemplada en esta acción de mejora:

- Definición de la estrategia institucional (misión, visión, valores, estrategia).
- Establecimiento de objetivos a corto, mediano y largo plazo incluido en el POA y PEI.
- En proceso de definición de indicadores, matriz de indicadores.

Evidencia: Plan Estratégico Institucional, Plan Operativo Anual, matriz de indicadores.

ÁREA DE MEJORA # 2: Certificar el INABIMA en el Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015

Capacitación en Curso Avanzado de Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, a 29 colaboradores del INABIMA. La capacitación fue impartida por la empresa **Quality Consulting Services**, la misma se llevó a cabo en tres módulos, a fin de asegurar que los participantes adquieran las competencias, conocimientos, habilidades y actitudes relacionados con el desarrollo, implementación, ejecución de auditorías internas y seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad según la Norma ISO 9001: 2015.

Igualmente se elaboró el Manual de procesos, el cual facilita la identificación de los elementos básicos en los procesos, especifica los procedimientos que lo integran, los insumos, los usuarios de los servicios y productos, actualmente la institución está en proceso de levantamiento y documentación de los procedimientos identificados en el manual de procesos, esta área de mejora está pautada para cerrarse a diciembre 2020.

Evidencia: Asistencia a curso ISO 90001: 2015, Auditor interno de Calidad y manual de procesos elaborado (publicado en SISMAP). Certificados de curso.

ÁREA DE MEJORA # 3: Elaborar e implementar encuesta de Clima Organizacional

Se Aplicó la encuesta de Clima Organizacional y a raíz de las oportunidades se documentó un Plan de acción, el resultado total de la encuesta presenta una valoración general moderada de 71% de satisfacción hacia los aspectos clave del entorno interno. En ella se identifican como fortalezas nuestra calidad y orientación al usuario, los valores institucionales, el trabajo en equipo, la transparencia y el uso de la tecnología; y se identifica la necesidad de fortalecer un esquema de gestión que promueva y desarrolle un ambiente de mayor calidad en términos de equidad de género, balance trabajo y familia, espacio físico de las instalaciones y reconocimiento laboral.

Evidencia: Informe de clima laboral y plan de acción (evidencia publicada en SISMAP)

ÁREA DE MEJORA # 4: Elaborar e Implementar Carta Compromiso al Ciudadano

Se ha elaborado y aprobado mediante **Resolución No. 137-2018** refrendada por el Ministerio de Administración Pública (MAP), la **Carta Compromiso al Ciudadano** como una estrategia para

mejorar la calidad de los servicios que se brindan a los ciudadanos, garantizando la transparencia en la gestión y fortaleciendo la confianza entre los usuarios y la institución.

Evidencia: Resolución No. 137-2018 aprobación de Carta Compromiso al Ciudadano (evidencia publicada en SISMAP)

ÁREA DE MEJORA # 5: Elaborar e implementar una Política de Reclutamiento y Selección de personal.

Se elaboró, aprobó y se está implantando la Política de Reclutamiento y Selección, con código **DRH-PO-01**.

Evidencia: Política de Reclutamiento y Selección aprobada.

ÁREA DE MEJORA # 6: Elaborar e implementar una Política de Compensación y Remuneración para los colaboradores del INABIMA.

Actualmente se está en proceso de elaboración del borrador de la Política de Compensación y Remuneración para los colaboradores, esta política está prevista concluirse para junio del 2019, fecha comprometida en el Plan de Acción.

Evidencia: Borrador de Política Compensación y Remuneración.

ÁREA DE MEJORA # 7: Elaborar e implementar “Política de detección de necesidades y capacitación”.

Se elaboraron la política y procedimiento de Capacitación los cuales incluyen la detección de necesidades.

Evidencia: Política y procedimiento de Capacitación.

ÁREA DE MEJORA # 8: Evaluar y medir la satisfacción de los usuarios y/o grupos de interés referente a los servicios que ofrece el INABIMA.

Durante el segundo y tercer trimestre de 2018, se realizó una encuesta de satisfacción, a fin de identificar oportunidades de mejora en el servicio ofrecido por el INABIMA a maestros activos, jubilados, pensionados y de sus familiares, identificando oportunidades que contribuyan a enfocar estrategias de mejoramiento de la calidad de vida de los docentes y sus familiares. En la encuesta se evaluaron los servicios ofrecidos por la institución: Jubilación por Antigüedad en el Servicio, Pensión por Discapacidad, Pensión por Supervivencia, Plan de Retiro Complementario Recapitalizable, Plan Odontológico, Préstamo Maestro Digno, Seguro Funerario y Turismo Magisterial.

Evidencia: Informe de la encuesta de satisfacción (encuesta aplicada por la firma Gallup)

ÁREA DE MEJORA # 9: Realizar auditoria de gestión financiera

Esta área de mejora está prevista en el plan de acción para finalizar en diciembre 2019, sin embargo, ya se realizó la auditoría financiera, estamos en espera del informe final por parte de la firma auditora.

Evidencia: Minuta del Comité financiero para revisión de informe final de la auditoria.

ÁREA DE MEJORA # 10: Elaborar un programa de ahorro de energía eléctrica, manejo de desechos, cuidado del medio ambiente y salud.

Se incluyó un programa de seguridad social en el Plan Operativo Anual.

Evidencia: Plan Operativo Anual

ÁREA DE MEJORA # 11: Realizar y formalizar un Plan de Carrera Profesional

Se elaboró, aprobó y está en proceso de implantación un procedimiento de Capacitación para todo el personal del INABIMA, con código DRH-PR-01.

Evidencia: Aprobación del Procedimiento de Capacitación.

ÁREA DE MEJORA # 12: Implementación de una Intranet para intercambio de información y contenido, boletines, newsletters y estadísticas, etc.

Se comparten las informaciones internas con todos los colaboradores referente a los avances y logros institucionales, circulares, memos o noticias internas, a través del sistema de transferencia documental (TRANSDOC) y correo electrónico.

Evidencia: Circulares, boletines vía Transdoc, etc.



ÁREA DE MEJORA # 13: Aplicar lo establecido en Ley General 42-2000 sobre la Discapacidad en la Republica Dominicana.

Se realizó la adecuación de la infraestructura contemplado lo estipulado en la Ley Núm. 42-2000, sobre la accesibilidad al entorno físico, el transporte movilidad teniendo como finalidad asegurar a las personas con discapacidad el acceso efectivo a los espacios, al desplazamiento, igualmente se adecuo el portal web para fácil acceso de personas con discapacidad, etc.

Evidencia: Adecuación a la infraestructura, portal web.



Foto: Adecuación a la infraestructura



Foto: portal INABIMA

ÁREA DE MEJORA #14: Crear procedimiento para la evaluación inicial de los proyectos en equipamiento e infraestructuras físicas y tecnológicas. Para garantizar el retorno de la inversión y la vida útil de los bienes adquiridos.

Esta área de mejora está prevista en el plan de acción para finalizar en diciembre del 2020.

Evidencia: Plan de mejora enviado y publicado en SISMAP

ÁREA DE MEJORA # 15: Uso de mobiliario que cumpla con requisitos ergonómicos, habilitar medio de egresos del 1er. y 2do. Nivel. De acuerdo a lo estipulado en el reglamento para la seguridad y protección contra incendios R-032; Decreto no. 85-11. Y el reglamento de seguridad y salud en el trabajo decreto 522-06.

Se realizó la adecuación de la infraestructura colocado rampa de egresos, se creó el comité mixto de seguridad y salud, el cual se encarga de gestionar todo lo relacionado con la seguridad y salud en la institución.

Evidencia: Adecuación a la infraestructura y comité mixto de seguridad y salud.

ÁREA DE MEJORA # 16: Programar solicitudes en línea sobre los diversos servicios que ofrece la institución y promoverlo.

La institución cuenta con servicio en línea disponible desde el portal web, igualmente a través de programa Republica Digital se lanzaron 4 servicios del INABIMA para comodidad de los usuarios.

Evidencia: Servicio en línea en portal web INABIMA y República Digital.



ÁREA DE MEJORA # 17: Cumplir y certificar el INABIMA con las normativas de la OPTIC A-2 y A3.

El Instituto Nacional de Bienestar Magisterial (INABIMA) recibió en 2018 las certificaciones de cumplimiento de las normas para la gestión y estandarización de redes sociales, datos abiertos y buen uso y calidad de su portal web, de parte de la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC).

Las certificaciones E1:2014 (Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales), A2:2016 (Norma para la Creación y Administración de Portales Web del Gobierno Dominicano) y A3:2014 (Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano), colgadas en el portal de la OPTIC.

Evidencia: Certificaciones en portal web de la institución.



ÁREA DE MEJORA # 18: "Realizar un estudio comparativo de las tarifas de los servicios odontológicos en el mercado dominicano, y en base a ello actualizar dichas tarifas; Realizar consultas públicas de los servicios y programas del INABIMA.

Se realizó el estudio comparativo de las tarifas de los servicios odontológicos en el mercado dominicano con la Empresa CID Latinoamérica.

Evidencia: Informe de resultado del estudio.

ÁREA DE MEJORA # 19: Cumplir con los lineamientos de acuerdo a lo estipulado en la Ley No. 42-01 General de Salud el reglamento para la seguridad y protección contra incendios R-032; Decreto no. 85-11. Y el reglamento de seguridad y salud en el trabajo decreto 522-06 y 523-09 de Relaciones Laborales en la Administración Pública.

Se realizaron las actividades siguientes contempladas en esta acción de mejora:

- Realización de capacitación y auditoria con los bomberos y Cruz Roja (Capacitación y levantamiento de riesgos estructurales)
- Se identificaron las rutas de evacuación
- Se realizó simulacro de evacuación con la participación de todos los colaboradores de la sede principal del INABIMA.
- Capacitación a todos los colaboradores "Como actual ante fenómeno naturales"

Evidencia: Informe de simulacro, identificación de ruta de emergencia, lista de asistencia de cruz roja e informe de los bomberos.

FIN DEL DOCUMENTO

Entrenamiento/Reunión: Entrenamiento	Modalidad: Presencial
TEMA (S): Auditor Interno ISO 9001:2015	Tipo: Curso Especifique: N/A
	Fecha: martes, 08 de mayo de 2018
	Hora: De 8:00 am a 5: 00 pm
	Lugar: Sheraton Santo Domingo Hotel
	Instructor (a): Jose Rolando ARROYO

PARTICIPANTES					
NO.	NOMBRE/ APELLIDO	ÁREA	SEXO	CARGO	FIRMA
1	Martine Maeth	PYO	F	Analista	M. Maeth
2	Sean Peña	Plan Odont.	M	Analista	JP
3	Rubén Estrella	Plan Od.	M	Encargado	PRES
4	Ana Francisca Nájera	Jurídica	F	Abogada Adm.	[Firma]
5	Guilherme Ponce	PYO	F	Encargado	[Firma]
6	Soledad Espi	Adm.	F	Asist.	S. Espi
7	Maehin Deschamps	Serv. Ges	M	Encargado	[Firma]
8	Yissel Diaz Maria	PRE	F	Encargada	Yissel Diaz
9	Rocio Ramirez	Compras	F	Encargada	Rocio Ramirez
10	Milagros Villa	Dir. del Archivo y Comesp.	F	Encargada	[Firma]
11	Porfirio GARCIA	COMPRAS	M	ANALISTA	[Firma]
12	Emelie Beche	Atención Al Cliente	F	Subencargada	Emelie Beche
13	Judiana B. Bocio P.	Dirección E.	F	Asistente	Judiana Bocio
14	Givaldis Velazquez Ramos	Dpto. Jurídico	M	Encargado	Givaldis
15	Guillermo Hernández	SUMINISTRO	M	ENCARGADO	[Firma]
16	Lyanne Fernin	Planificación	F	Analista	[Firma]
17	Flavia Abota	Eventos y Festeo	F	Encargada	[Firma]
18	Janeth B. Rincón	Comunicaciones	F	Asistente	[Firma]
19	Iris J. Pujalla	Financiera	M	Analista	[Firma]
20	Larrián C. Marcos	Adm.	M	[Firma]	[Firma]
21	Henry J. Jirón	PAE	M	ENCARGADO	[Firma]
22	Juanity Mayzelle	Atención Al Cliente	F	Asistente	[Firma]

Agregar líneas si requiere; colocar N/A a los campos vacíos



INABIMA

INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR MAGISTERIAL
"Comprometidos con el Sector Magisterial"

CONTROL DE ASISTENCIA

Código:	DRH-FO-01.06
Versión:	02
Fecha:	Abr. 2018
Página:	1 de 1

Entrenamiento/Reunión: Entrenamiento	Modalidad: Presencial
TEMA (S): Auditor Interno ISO 9001:2015	Tipo: Curso
	Especifique: N/A
	Fecha: martes, 08 de mayo de 2018
	Hora: De 8:00 am a 5:00 pm
	Lugar: Sheraton Santo Domingo Hotel
	Instructor (a): Jose Rolando ARROYO

PARTICIPANTES					
NO.	NOMBRE/ APELLIDO	ÁREA	SEXO	CARGO	FIRMA
23	Laurelis Hernández	RR.HH	F	Analista	Laurelis H.
24	Francis y Rodriguez	RR.HH.	F	Analista	Francis R.
25	tro Coronado	P&D	M	Analista	[Firma]
26	Sandhi Rosa Alarcón	RR.HH.	F	Encargada	Sandhi Rosa
27	Fernando Martínez L.	P y D	M	Analista	[Firma]
28	Caroleoza	pers. y sub	F	Analista	Caroleoza
29	Melany Báez Paredes	jurídica	F	Abogada	[Firma]

Agregar líneas si requiere; colocar N/A a los campos vacíos



INABIMA

INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR MAGISTERIAL
"Comprometidos con el Sector Magisterial"

CONTROL DE ASISTENCIA

Código: DRH-FO-01.06

Versión: 02

Fecha: Abr. 2018

Página: 1 de 1

Entrenamiento/Reunión: Entrenamiento	Modalidad: Presencial
TEMA (S): Auditor Interno ISO 9001:2015	Tipo: Curso Especifique: N/A
	Fecha: miércoles, 09 de mayo de 2018
	Hora: De 8:00 am a 5: 00 pm
	Lugar: Sheraton Santo Domingo Hotel
	Instructor (a): Jose Rolando ARROYO

PARTICIPANTES

NO.	NOMBRE/ APELLIDO	ÁREA	SEXO	CARGO	FIRMA
1	Martha Huelte	PYD	F	Analista	M.M. Huelte
2	María Abante	Eurodes	F	Encargada	Marta
3	Francis Rodríguez	RR. HH.	F	Analista	Francis R.
4	Yissel Díaz María	PRC	F	Encargada	Yissel Díaz
5	Jean Carlos	Plan Odont.	M	Analista	J.P.
6	Rubén Estrella	Plan Odont.	M	Encargado	PSE E
7	Laura Hernández	RR HH	F	Analista	Laura H.
8	Carole Biaz	Pens. y Pub.	F	Analista	Carole Biaz
9	Luatany Meryelle	Atención de	F	Asistente	Luatany Meryelle
10	Martin Deschamps	Serv. Gks.	M	Encargado	Martin Deschamps
11	Guivaldis Velásquez Ramos	Dpto. Jurídico	M	Encargado	Guivaldis
12	Judith B. Bincón B.	Comunicaciones	F	Asistente	Judith B. Bincón B.
13	José J. Zepeda	Financiera	M	Analista	José J. Zepeda
14	GUILLERMO FERNANDEZ	SUMINISTRO	M	ENCARGADO	Guillermo Fernandez
15	Smyette Beebe	Asistencia	F	Encargada	Smyette Beebe
16	Harold H. Huelte	OAJ	M	Encargado	Harold Huelte
17	Ana Francisca Naranjo	Jurídica	F	Adogada Adm.	Ana Francisca Naranjo
18	Ludiana B. Bocio P.	Asesoría E.	F	Asistente	Ludiana B. Bocio P.
19	Lanwig L. Maucalo	Administrativa	M	Asistente	Lanwig L. Maucalo
20	Raquel Riquelme	Compras	F	Encargada	Raquel Riquelme
21	Servando W. Rodríguez	PYD	M	Analista	Servando W. Rodríguez
22	Yvonne Fermin	Planificación	F	Analista	Yvonne Fermin

Agregar líneas si requiere; colocar N/A a los campos vacíos

Entrenamiento/Reunión: Entrenamiento	Modalidad: Presencial
TEMA (S): Auditor Interno ISO 9001:2015	Tipo: Curso Especifique: N/A
	Fecha: miércoles, 09 de mayo de 2018
	Hora: De 8:00 am a 5: 00 pm
	Lugar: Sheraton Santo Domingo Hotel
	Instructor (a): Jose Rolando ARROYO

PARTICIPANTES					
NO.	NOMBRE/ APELLIDO	ÁREA	SEXO	CARGO	FIRMA
23	Lyo Coronado	PSD	M	Analista	[Firma]
24	Georgina Lopez	adm.	F	Encl.	[Firma]
25	Janshi Peña	Rec. Hum.	F	Encargada	[Firma]
26	Enalberto Prieto	PSD	F	Encargado	[Firma]
27	Porfirio Garcia	COMPRAS	M	ANALISTA	[Firma]
28	Milagros Villa	Dir. de archivo & correspondencia	F	Encargada	[Firma]
29	Polony Baiz Paredes	Juridica	F	Abogada	[Firma]

Agregar líneas si requiere; colocar N/A a los campos vacíos



UNIDAD
Capacitación / Entrenamiento

Otorga el presente

CERTIFICADO

Martha Rosa Merette Tate

De Aprovechamiento en el curso

Auditor Interno Sistemas de Gestión de la Calidad

ISO 9001:2015 e ISO 19011:2012

Con una duración de 16 horas, Registro QCS-CAP-2018-0534
Dado en Santo Domingo, Rep. Dominicana, 8 y 9 de mayo del 2018
Instructor: Mba. José Rolando Arroyo Zumbado

Capacitación

Instructor

M. Merette



UNIDAD
Capacitación / Entrenamiento

Otorga el presente

CERTIFICADO

Martha Rosa Merette Tate

De Participación en el curso

**Fundamentos de la Calidad e Interpretación
de la Norma ISO 9001:2015**

Con una duración de 24 horas, Registro QCS-CAP-2018-0505
Dado en Santo Domingo, Rep. Dominicana, 19, 20 y 21 abril de 2018
Instructor: Mba. José Rolando Arroyo Zumbado

Capacitación

Instructor

M. R. Merette



INABIMA
INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR MAGISTERIAL

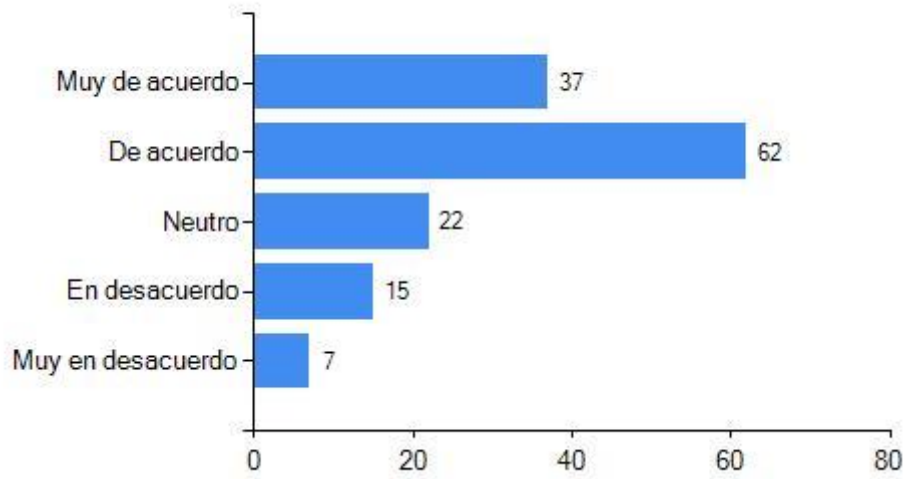
RESULTADOS DEL ESTUDIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL
Junio / Julio 2018

Santo Domingo, D. N.
Agosto 2018

Tabla de contenido

Estructura del Informe:	3
Sección I. Introducción:	4
Sección II: Demografía del grupo seccionado	4
Sección III: Definiciones:	5
¿Qué es el Clima Organizacional?	5
¿Para qué sirve la encuesta de Clima Organizacional?	5
Objetivo General	5
Objetivos de la aplicación de la encuesta de clima:	5
Instrumento de Evaluación:	6
Escala de Valoración y aspectos a evaluar	6
Proceso de la encuesta (Metodología)	9
Sección IV. Análisis de los Datos:	11
Presentación de resultados	11
1. Reconocimiento Laboral	11
2. Capacitación Especializada y Desarrollo	13
3. Mejora y Cambio	16
4. Calidad y Orientación al Usuario	18
5. Equidad y Género	21
6. Comunicación	22
7. Disponibilidad y Recursos	24
8. Calidad de Vida Laboral	25
9. Balance Trabajo Familia	28
10. Colaboración y Trabajo en Equipo	31
11. Liderazgo y Participación	33
12. Identidad con la Institución y Valores	35
13. Austeridad y Combate a la Corrupción	38
14. Enfoque a Resultados y Productividad	40
15. Normatividad y Proceso	42
16. Servicio Profesional de Carrera	44
17. Impacto de la Encuesta en mi Institución	44
18. Uso de la Tecnología	45
Sección V: Reflexiones y Recomendaciones	47
Interpretación de data por dimensiones	47
Puntos para el mejoramiento del Clima Organizacional y la Cultura	52
Encuesta de Clima Organizacional Tabulada y Graficaciones de Datos Generales	53-62

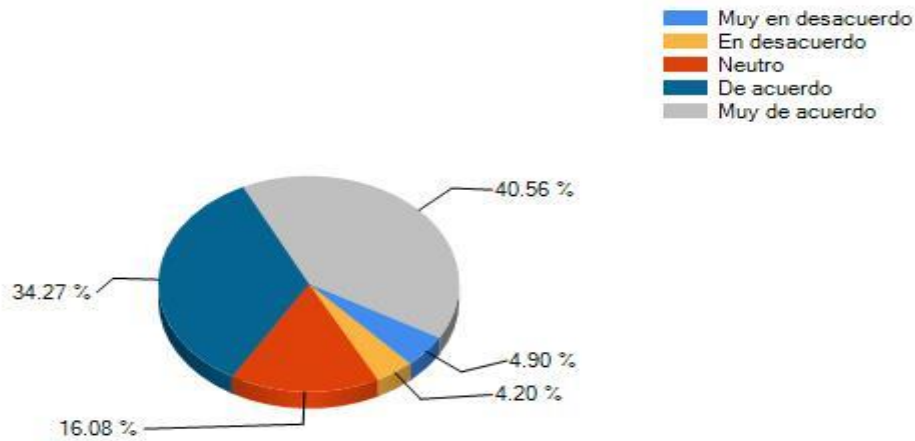
Pregunta 21 - En mi trabajo utilizamos de forma eficiente los medios de comunicación interna.



Comunicación	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Muy de acuerdo	Abstención
En mi trabajo utilizamos de forma eficiente los medios de comunicación interna	4.9 %	10.49 %	15.38 %	43.36 %	25.87 %	5.30 %
	7	15	22	62	37	8

Presenta una valoración negativa de **30.77 %**

Pregunta 37 - Mis superiores comunican la visión, la misión y los valores de la organización.



Comunicación	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Muy de acuerdo	Abstención
Mis superiores comunican la visión, misión y los valores de la organización	4.9 %	4.2 %	16.08 %	34.27 %	40.56 %	5.30 %
	7	6	23	49	58	8

Presenta una valoración negativa de **25.18 %**



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA



RNC: 401036746

Ave. México esq. Leopoldo Navarro,
Edificio de Oficinas Gubernamentales
"Juan Pablo Duarte", Piso 12
Santo Domingo, República Dominicana
T. 809-682-3298 • F. 809-687-4043
1-809-200-3297 (sin cargos)

www.map.gob.do

"Año del Fomento de las Exportaciones"
"AVANZAMOS PARA TI"

EL MINISTERIO DE ADMINISTRACION PÚBLICA (MAP)

En cumplimiento de las atribuciones conferidas por la Ley No.41-08 de Función de Pública, del 16 de enero de 2008, dicta la siguiente:

Resolución Número: 137-2018, que aprueba la Primera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Instituto Nacional de Bienestar Magisterial (INABIMA).-

CONSIDERANDO: Que de conformidad con la Ley No. 41-08 de Función Pública, el Ministerio de Función Pública es el órgano rector de los sistemas de gestión de los recursos humanos al servicio de la Administración del Estado, como tal le corresponde propiciar y garantizar el más alto nivel de efectividad, calidad y eficiencia de la Función Pública.

CONSIDERANDO: Que la elaboración, aprobación e implementación de las Cartas Compromiso al Ciudadano en las instituciones de la Administración Pública se registrará según lo establecido en el Decreto No. 2011-10 del Modelo CAF (Marco Común de Evaluación).

CONSIDERANDO: Que las Cartas Compromiso al Ciudadano son documentos a través de los cuales las instituciones públicas informan al ciudadano-cliente sobre los servicios que gestionan y de cómo acceder y obtener esos servicios; así como de los compromisos de calidad establecidos para su prestación.

CONSIDERANDO: Que en lo concerniente a la estructura y contenido de la Carta Compromiso al Ciudadano, se tomarán en cuenta los siguientes aspectos: Información de carácter general y legal, Compromisos de Calidad asumidos, Quejas, Sugerencias, Medidas de Subsanación e Información Complementaria.

CONSIDERANDO: Que la revisión de la metodología para la elaboración de las Cartas Compromiso al Ciudadano, la evaluación y demás criterios, son requisitos básicos para su aprobación.

VISTA: La Constitución de la República, del 26 de enero de 2010.

VISTA: La Ley No. 41-08 de Función Pública del 16 de enero de 2008.

VISTO: El Decreto No. 56-10 del 6 de febrero de 2010, que designa las Secretarías de Estado como Ministerios.

VISTO: El Decreto No. 2011-10 del Modelo CAF (Marco Común de Evaluación) del 15 de abril de 2010





PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA



RNC: 401036746

Ave. México esq. Leopoldo Navarro,
Edificio de Oficinas Gubernamentales
"Juan Pablo Duarte", Piso 12
Santo Domingo, República Dominicana
T. 809-682-3298 • F. 809-687-4043
1-809-200-3297 (sin cargos)

www.map.gob.do

VISTO: El Plan Estratégico 2016-2020 del Ministerio de Administración Pública (MAP).

VISTO: El Cuadernillo Carta Compromiso al Ciudadano.

VISTO: El informe de verificación del proceso de elaboración de la Primera Versión de Resolución de Carta Compromiso al Ciudadano de Instituto Nacional de Bienestar Magisterial (INABIMA) elaborado por la Directora de Simplificación de Trámites del MAP, mediante el cual establece que el mismo cumple con todos los requisitos metodológicos previstos en el "Programa Carta Compromiso al Ciudadano".

VISTA: La comunicación de la Directora de Simplificación de Trámites de fecha 26 de Septiembre de 2018, mediante la cual solicita la elaboración de la Resolución Aprobatoria de la Primera Versión de Resolución Carta Compromiso al Ciudadano del Instituto Nacional de Bienestar Magisterial (INABIMA).-

El Ministro de Administración Pública en ejercicio de sus facultades,

RESUELVE:

PRIMERO: APROBAR la Primera Versión de Resolución de Carta Compromiso al Ciudadano del Instituto Nacional de Bienestar Magisterial (INABIMA), por haber cumplido todas las formalidades y requisitos de la metodología sobre la materia, establecida en el "Programa Carta Compromiso al Ciudadano".

SEGUNDO: La Dirección de Simplificación de Trámites dará seguimiento y monitoreo a los compromisos establecidos en la Primera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano aprobada mediante la presente RESOLUCION.

PARRAFO: El periodo de validez de la presente resolución es de dos (2) años; no obstante el Ministerio de Administración Pública (MAP) se reserva el derecho de retirar la aprobación de la misma en caso de incumplimiento de los compromisos asumidos durante dicho período.

TERCERO: Envíese la presente RESOLUCION APROBATORIA a las partes interesadas, para los fines correspondientes.

DADA Y FIRMADA en dos (2) originales, de un mismo tenor y efecto, en la Ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, a los veintisiete (27) días del mes de Septiembre de Dos Mil Dieciocho (2018).

Lic. Manuel Ramón Ventura Camejo
Ministro de Administración Pública



 INABIMA	INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR MAGISTERIAL <i>"Comprometidos con el Sector Magisterial"</i>	Código: PYD-FO-01.03
	SOLICITUD Y APROBACIÓN DE DOCUMENTOS CONTROLADOS	Versión: 02 Fecha: Mar. 2018 Página: 1 de 1

1. INFORMACIÓN GENERAL:

Fecha de solicitud:	15-nov.-18		
Requiere:	Katerinne Minaya		
Analista de Calidad:	Martha Merette		
Acción a realizar:	Creación	Otro: (favor indicar):	N/A

2. CODIFICACIÓN:

Código del documento:	DRH-PO-01	Tipo de documento:	Política	Versión:	01
Nombre del documento:	Política de Reclutamiento y Selección				
Nota:	Aprobación de la política de Reclutamiento y Selección				

3. APROBACIÓN:


Mediante el presente formato, queda formalmente la acción realizada sobre el documento. A partir de la fecha de dicha aprobación se procede a actualizar la matriz de documentos controlados del Sistema de Gestión de Calidad del INABIMA.

	NOMBRE/APELLIDO	CARGO	FIRMA/FECHA
ELABORADOR/A	Katerinne Minaya	Encargada de Reclutamiento y Selección	<i>Katerinne Minaya</i> 28/11/18
REVISADO POR	Martha Merette	Analista de Planificación y Desarrollo	<i>M. Merette</i> 28-11-18
	Emma Gonzalez	Analista de Planificación y Desarrollo	<i>Emma Gonzalez</i> 28-11-18
APROBADO POR	Guiraldis Velásquez	Encargado Dpto. Jurídico	<i>Guiraldis V.R.</i> 05-12-18
	Niurka de la Cruz	Encargada Dpto. Recursos Humanos	<i>Niurka de la Cruz</i> 28/11/18
	Yuri Rodriguez	Director Ejecutivo General	<i>Yuri Rodriguez</i> 0

Nota: Agregue más líneas de ser necesario

Favor escribir la justificación en caso exceder los 30 días hábiles establecidos entre la solicitud del documento hasta la aprobación:

Nota: Agregue más líneas de ser necesario

	INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR MAGISTERIAL <i>“Comprometidos con el Sector Magisterial”</i>	Código:	DRH-PO-01
		Versión:	01
	POLÍTICA DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	Fecha:	Nov. 2018
		Página:	1 de 4

1. OBJETIVO GENERAL

Definir los lineamientos generales a seguir para atraer y seleccionar al personal que se ajuste a los requerimientos a los perfiles de los cargos del Instituto Nacional de Bienestar Magisterial (INABIMA).

2. ALCANCE

Esta política aplica para la selección de personal por tiempo indefinido, temporales (contratados), desde la apertura de la vacante de la posición hasta el ingreso o movimiento del personal interno, proceso de inducción y periodo probatorio.


3. DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA

3.1 GENERALES

- 3.1.1 Se consideran para participar en los procesos de Reclutamiento y Selección del INABIMA aquellos candidatos que hayan cumplido los 18 años de edad y tengan cédula de identidad electoral o documento de permiso de trabajo, para el caso de los extranjeros.
- 3.1.2 Los candidatos con cónyuge y quienes estén unidos por lazos de consanguinidad o afinidad hasta el segundo grado inclusive, cuando tuvieran relación de jerarquía, no aplican para participar en procesos de evaluación.
- 3.1.3 Todo candidato que participa o se refiera para un proceso de Reclutamiento y Selección debe participar en igualdad de condiciones con los demás y se aplica el mismo proceso.
- 3.1.4 Los procesos de evaluación que se realicen para posiciones pertenecientes al grupo ocupacional I que no requieren de conocimientos técnicos, no necesitan tomar pruebas técnicas para su ingreso. Aplican a pruebas técnicas dentro de este grupo ocupacional los puestos que sí requieren de conocimientos técnicos.
- 3.1.5 Se considera como nuevo ingreso a todo aquel candidato que haya resultado seleccionado luego de haber cumplido con el proceso de Reclutamiento y Selección.
- 3.1.6 Las informaciones que se identifican en el proceso de Reclutamiento y Selección se manejan y mantienen de manera confidencial.
- 3.1.7 Todo colaborador que desee ingresar en Carrera Administrativa puede participar en los concursos públicos administrados por el Ministerio de Administración Pública MAP.

3.2 REQUISICIÓN DE PERSONAL

- 3.2.1 La requisición de personal puede originarse por movimiento de personal (ascensos, promociones, traslados, renunciaciones, desvinculaciones o fallecimiento de un colaborador, creaciones o aumentos de plazas fijas o temporales ocasionadas por incremento de volumen de

	INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR MAGISTERIAL <i>"Comprometidos con el Sector Magisterial"</i>	Código:	DRH-PO-01
		Versión:	01
	POLÍTICA DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	Fecha:	Nov. 2018
		Página:	2 de 4

trabajo, proyectos y/o reestructuración). Estas requisiciones se canalizan a través del formulario de Requisición de Personal (DRH-F0-04.05).

- 3.2.2 La creación o aumentos de plazas fijas o temporales, deben estar contempladas en el Plan Operativo Anual (POA) y presupuesto de ejecución del año en curso del área solicitante, avalado por el análisis de la División de Organización del Trabajo y Compensación y el Departamento de Planificación y Desarrollo. El mismo debe ser aprobado por el Director Ejecutivo General.
- 3.2.3 La búsqueda de candidatos inicia a partir de la fecha de recepción de la Requisición de Personal (DRH-F0-04.05) por el responsable de la División de Reclutamiento, Selección y Evaluación.

3.3 PUBLICACIÓN DE VACANTES Y BÚSQUEDA DE CANDIDATOS


- 3.3.1 La División de Reclutamiento, Selección y Evaluación publica las vacantes para candidatos externos a través de los canales de búsqueda de los cuales dispone la institución o a través de empresas externas contratadas por ésta, siempre y cuando no exista un sucesor interno identificado y preparado para cubrir la vacante, el cual se somete a las mismas evaluaciones y entrevistas que se aplicarían a un candidato externo.
- 3.3.2 Por requerimiento del Director Ejecutivo General el Departamento de Recursos Humanos podrá auxiliarse de compañías de Reclutamiento Externo. Estas compañías deben estar registradas como proveedores del Estado y se debe cumplir con la normativa de Compras y Contrataciones Públicas para su proceso de contratación.
- 3.3.3 La búsqueda de los candidatos se realiza apegados a los procedimientos de Reclutamiento y Selección del Inabima y/o al de Concursos Públicos, según se defina.

3.4 TRASLADO DE PERSONAL

- 3.4.1 El área requirente solicita al Departamento de Recursos Humanos traslados de personal de carrera administrativa de otras instituciones gubernamentales luego de contar con la aprobación del Director Ejecutivo General.

3.5 PROMOCIONES Y ASCENSOS

- 3.5.1 Se consideran promociones aquellos cambios de posición de personal interno que se mantienen dentro de un mismo grupo ocupacional.
- 3.5.2 Los ascensos son aquellos cambios de posición de personal interno hacia un grupo ocupacional mayor al cual pertenecen.
- 3.5.3 Tanto para las promociones como para los ascensos se debe cumplir con ésta Política y con los Procedimientos de Reclutamiento y Selección Interno y Concursos Públicos, según aplique.

	INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR MAGISTERIAL <i>"Comprometidos con el Sector Magisterial"</i>	Código:	DRH-PO-01
		Versión:	01
	POLÍTICA DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	Fecha:	Nov. 2018
		Página:	3 de 4

3.6 RECLUTAMIENTO INTERNO


- 3.6.1 El área requirente y/o el Director Ejecutivo General, pueden informar, vía correo electrónico al Encargado de la División de Reclutamiento, Selección y Evaluación, los colaboradores que sugiere para ocupar posiciones vacantes.
- 3.6.2 Para los casos del punto anterior, el área requirente no debe comunicar a los colaboradores internos que se sugieren para considerar en un proceso de evaluación para cubrir una posición vacante, con la finalidad de cuidar el clima laboral y evitar la generación de expectativas.
- 3.6.3 Los candidatos internos se evalúan de acuerdo a lo establecido dentro del procedimiento de Reclutamiento y Selección o dentro del procedimiento de Concursos Públicos.
- 3.6.4 Para aplicar a evaluación dentro de un proceso de Reclutamiento y Selección, los colaboradores deben tener un mínimo de un (1) año en el cargo que ocupan, contar con calificación sobresaliente o superior al promedio en su última calificación de evaluación del desempeño y no tener dentro de su expediente en el último año, Registro de Acciones Relevantes negativas o amonestaciones.

3.7 RECLUTAMIENTO EXTERNO

- 3.7.1 Los candidatos externos deben cumplir con el proceso establecido dentro del Procedimiento de Reclutamiento y Selección y con los siguientes requisitos, según aplique:
- Pruebas psicométricas y técnicas
 - Entrevistas
 - Depuración policial
 - Confirmación de referencias laborales y/o personales
- 3.7.2 Los candidatos externos también deben cumplir con los siguientes requisitos:
- No superar los 55 años de edad para puestos de Carrera Administrativa.
 - Presentar Certificación de nivel de estudio.

3.8 CONCURSOS PÚBLICOS

- 3.8.1 Toda apertura de posición vacante que cumpla con los lineamientos establecidos en la ley 41-08 para ser considerada como posición de carrera administrativa pública debe ser completada mediante la modalidad de Concursos Públicos.
- 3.8.2 La Estructura Organizativa y el Manual de Cargos deben estar aprobados por el Ministerio de Administración Pública.
- 3.8.3 La Planificación de Recursos Humanos de la institución debe estar validada por el Ministerio de Administración Pública.
- 3.8.4 El cargo que posee la vacante debe contar con la previsión presupuestaria correspondiente por parte de la Dirección General de Presupuesto.

	INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR MAGISTERIAL <i>"Comprometidos con el Sector Magisterial"</i>	Código:	DRH-PO-01
		Versión:	01
	POLÍTICA DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	Fecha:	Nov. 2018
		Página:	4 de 4

- 3.8.5 El cargo debe estar incluido en la estructura organizativa y en el presupuesto de la institución con un número de plazas autorizadas mayor a la cantidad de plazas ocupadas al momento de declarar la vacante.
- 3.8.6 Para superar los concursos, los candidatos deben alcanzar la puntuación mínima de 70% en cada uno de los componentes de la evaluación.
- 3.8.7 El candidato con la calificación más alta será el ganador del concurso.

3.9 INGRESO Y CONTRATACIÓN

- 3.9.1 Las consideraciones para el ingreso y contratación quedan indicadas dentro del Procedimiento de Reclutamiento y Selección.
- 3.9.2 Una vez completados los requisitos establecidos para la selección del personal, éste se aprueba de acuerdo a lo definido dentro de las responsabilidades de los involucrados en el Procedimiento de Reclutamiento y Selección.
- 3.9.3 El salario a ofertar se recibe desde la División de Organización del Trabajo y Compensación a la División de Reclutamiento, Selección y Evaluación.
- 3.9.4 El ingreso de personal debe coordinarse para que se realice dentro de los primeros ocho (8) días de cada mes.

3.10 INDUCCIÓN DE PERSONAL NUEVO INGRESO Y PERIODO PROBATORIO

- 3.10.1 La Inducción de Personal de Nuevo Ingreso debe realizarse en el mes del ingreso de la persona a la institución.
- 3.10.2 El periodo probatorio tiene una duración de 3 meses a 1 año, de acuerdo a los lineamientos establecidos en la ley 41-08.
- 3.10.3 Luego del término del periodo probatorio del nuevo colaborador, la División de Reclutamiento, Selección y Evaluación coordina las Pruebas de Periodo Probatorio con el supervisor/encargado de la vacante y envía los resultados para su posterior registro al Analista de Evaluación del Desempeño y Capacitación.

4. CONTROL DE CAMBIOS

EDICIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN BREVE DEL CAMBIO
01	Nov. 2018	Elaboración de la política

FIN DEL DOCUMENTO



ENCUESTA DE SATISFACCION A LOS AFILIADOS DEL INABIMA SOBRE LOS SERVICIOS OFERTADOS POR LA INSTITUCIÓN

Obteniendo Insight que contribuyan a potenciar el servicio y la satisfacción de los afiliados.

Santo Domingo, República Dominicana
Abril 2018

Agenda de contenido

Ítem	Page
Antecedentes	3
Objetivos y Metodología	4
1 Evaluación de los servicios	6
1.1 Satisfacción general de cada servicio	7
1.2 Pensión por discapacidad	8
1.3 Plan Odontológico	11
1.4 Plan de Retiro complementario	18
1.5 Pensión por sobrevivencia	21
1.6 Jubilación por antigüedad	24
1.7 Seguro funerario	27
1.8 Préstamo Maestro digno	30
1.9 Turismo magisterial	33
2 Exploración general	37
3 Satisfacción general con el INABIMA	43
4 Conclusiones y recomendaciones	51

Antecedentes

El Instituto Nacional de Bienestar Magisterial, concebido mediante la Ley Orgánica de Educación 66-97 de fecha 9 de abril de 1997 y sus modificaciones con la Ley 451-08 de fecha 15 de octubre del 2008, tiene como propósito coordinar un sistema integrado de seguridad social y mejoramiento de la calidad de vida para el personal docente del sector público y sus familiares, tanto activos como pensionados y jubilados.

En el marco de la Ley No. 451-08 se faculta al INABIMA para el desarrollo de programas y actividades que promuevan la seguridad social y calidad de vida para los docentes pensionados, jubilados y activos, por lo cual la institución en el ámbito de la visión estratégica y de los planes y proyectos previstos en su Plan Estratégico 2016-2025 aprobado mediante Resolución No. 001-16 en fecha 25 de febrero del año 2016, se establece en el Eje de Fortalecimiento Institucional, **Objetivo II "Focalizar y fortalecer los programas sociales desarrollados por el INABIMA para mejorar la calidad de vida de su población beneficiaria"**

Asimismo, el Instituto Nacional de Bienestar magisterial está enfocada en aunar estos esfuerzos realizando una encuesta de satisfacción a sus afiliados, maestros y maestras activos, jubilados y pensionados y sus familiares, a fin de crear estrategias que permitan continuar mejorando la calidad y oportuna respuesta de los servicios que ofrece.

Objetivos

Generales

- Identificar oportunidades de mejora en el servicio ofrecido por el INABIMA a maestros activos, jubilados, pensionados y de sus familiares que contribuyan a enfocar estrategias de mejoramiento de la calidad de vida de los docentes y sus familiares.

Específicos

- Conocer las debilidades u oportunidades de mejora en el marco del acceso a los servicios que presta la institución.
- Contar con la línea base respecto a los niveles de satisfacción que tienen los maestros y maestras, jubilados y pensionados del MINERD hacia los servicios que ofrece el INABIMA.
- Disponer de una herramienta que permita elaborar un plan de acción en base a las recomendaciones y expectativas de los afiliados del INABIMA.
- Determinar planes de intervención adecuados para las campañas de difusión geográficas y de impacto social.

Metodología

Población objeto de estudio: Maestros y maestras activos, jubilados y pensionados del MINERD.

Método de recolección de información: Cuantitativo de entrevistas telefónicas asistidas por un computador CATI mediante un cuestionario aplicado por un entrevistador.

Distribución de la muestra

Dicha distribución responde la disponibilidad de los informantes por servicio contenidos en la base de datos provista por el cliente, guardando relación con el porcentaje de penetración de los servicios de acuerdo al universo de usuarios de los mismos.

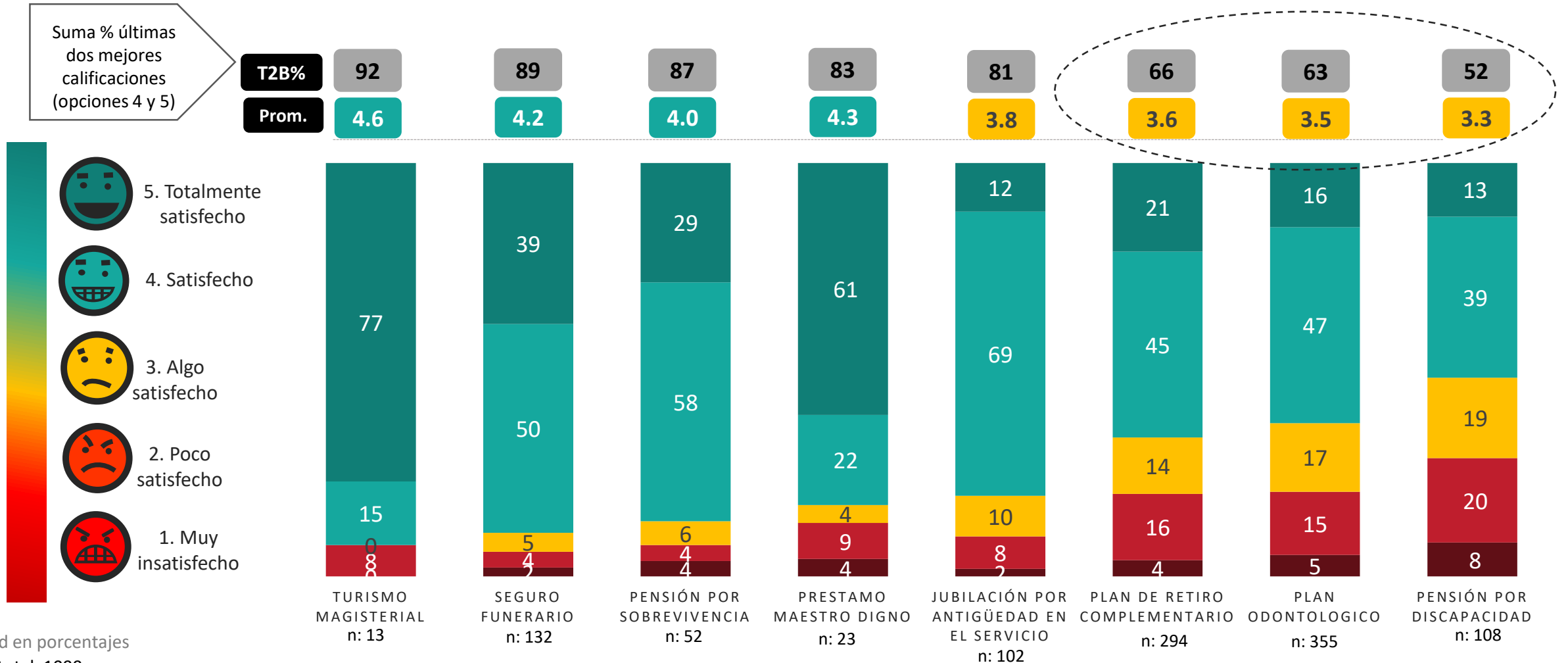
SERVICIOS	n	%
JUBILACION POR ANTIGÜEDAD EN EL SERVICIO	102	9%
PENSIÓN POR DISCAPACIDAD	108	10%
PENSIÓN POR SOBREVIVENCIA	52	5%
PLAN DE RETIRO COMPLEMENTARIO RECAPITALIZABLE	294	27%
PLAN ODONTOLÓGICO	375	34%
PRÉSTAMO MAESTRO DIGNO	23	2%
SEGURO FUNERARIO	132	12%
TURISMO MAGISTERIAL	13	1%
Total general	1099	100%

1. Evaluación de los servicios



Satisfacción general con los servicios

Pensión por discapacidad es el servicio con mayor necesidad de aumento en la satisfacción de sus usuarios, seguido por los servicios de Plan odontológico y Plan de Retiro complementario.



P1. En escala de 1 a 5 en donde 1 es "Muy insatisfecho" y 5 "Totalmente satisfecho" Dígame a nivel general, qué tan satisfecho está usted con este servicio diría usted que está, muy insatisfecho, poco satisfecho, algo satisfecho, satisfecho o muy satisfecho

A blurred, monochromatic blue background image showing a person sitting in a wheelchair, moving from left to right. The person is wearing a dark jacket and pants. The wheelchair has large rear wheels and a smaller front wheel. The overall image is out of focus, emphasizing the text overlay.

PENSIÓN POR DISCAPACIDAD

Pensión por discapacidad

Más del 80% de los usuarios de este servicio se siente satisfecho con el trato del personal, por lo que este es el aspecto del servicio que genera mayor satisfacción en los usuarios, seguido por la facilidad de acceso a las instalaciones, no obstante, se evidencian aspectos de mejora que lo posicionan como el servicio con mayor oportunidad de aumentar la satisfacción de sus usuarios. Estos aspectos son aquellos relacionados al suministro y disponibilidad de información, sobre todo, la claridad en el suministro de las orientaciones.



1. Muy insatisfecho



2. Poco satisfecho



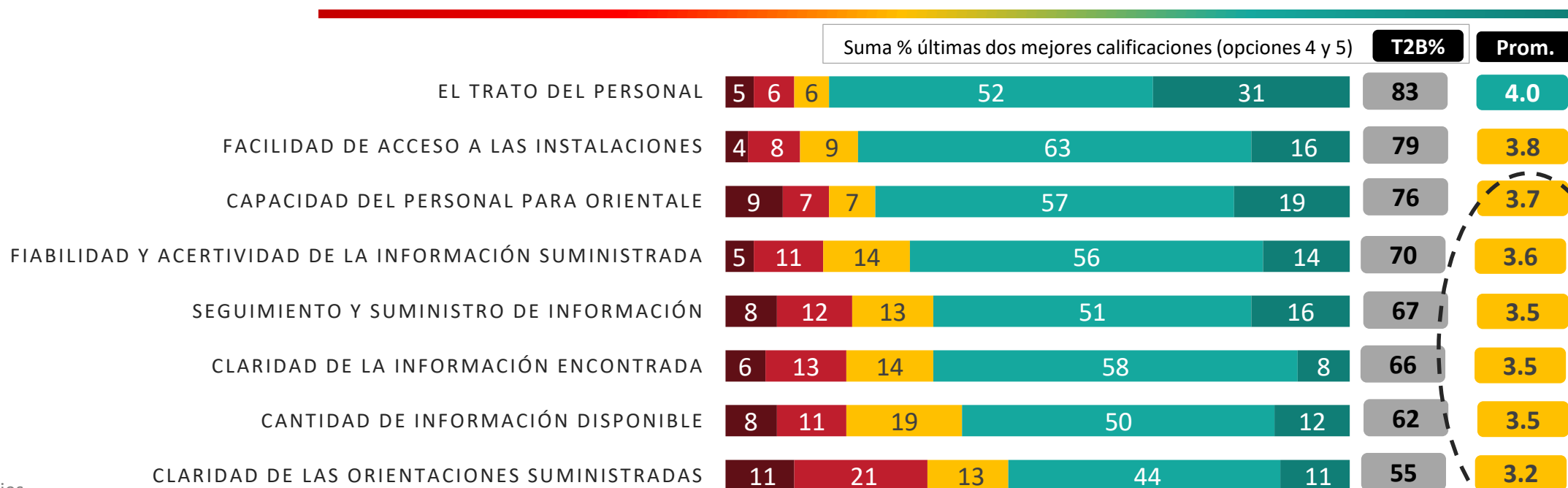
3. Algo satisfecho



4. Satisfecho



5. Totalmente satisfecho

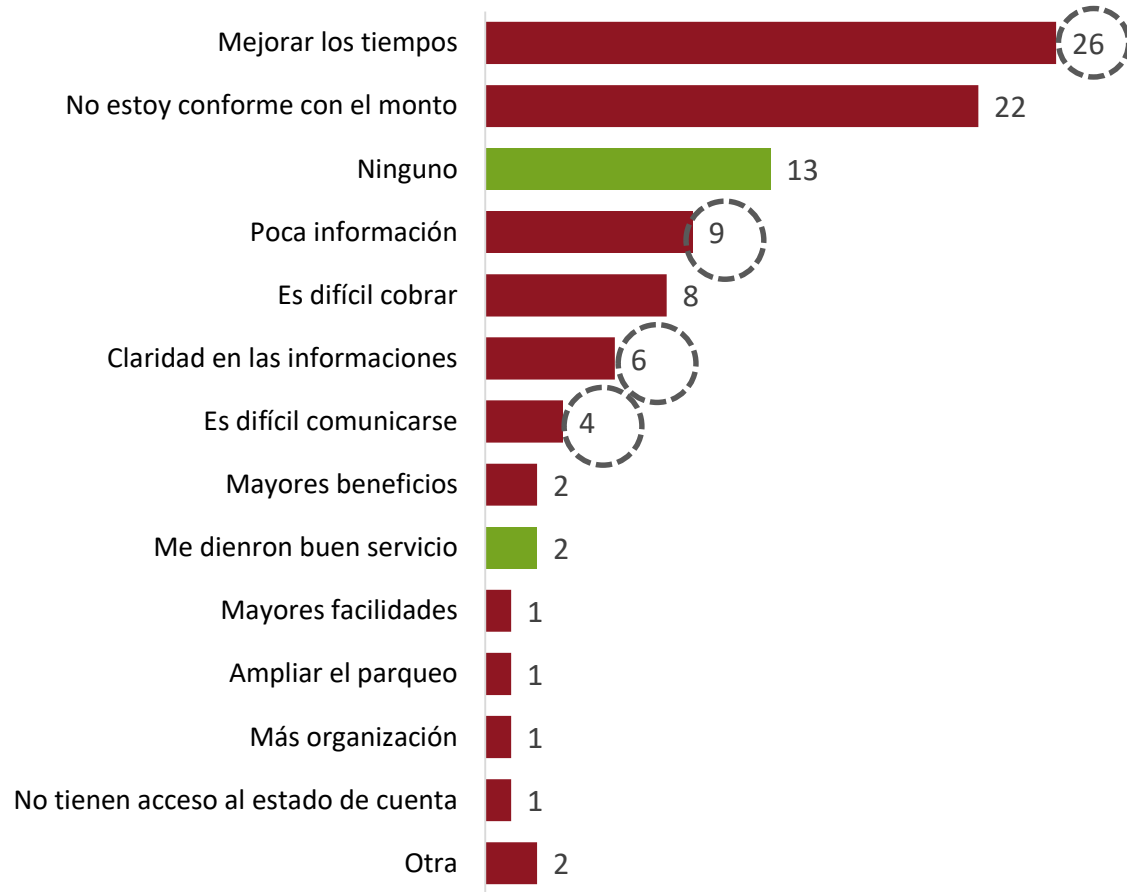


Unidad en porcentajes

Base total: 108

P1. Dígame por favor si está muy insatisfecho, poco satisfecho, algo satisfecho, satisfecho o muy satisfecho con cada uno de los aspectos que le voy a mencionar sobre el servicio de PENSIÓN POR DISCAPACIDAD que usted posee actualmente

Sugerencias de los usuarios respecto al Plan de Pensión por discapacidad



Las sugerencias de mejoras de los usuarios de este servicios guarda relación con los aspectos de mayor oportunidad para aumentar su satisfacción. El monto recibido es otro de los aspectos que genera mayor insatisfacción entre los usuarios.

Unidad en porcentajes

Base total: 85 Ns/Nr: 23

P1.1 ¿Tiene algún comentario o queja sobre el servicio recibido, que le gustaría añadir?



PLAN ODONTOLÓGICO

Plan Odontológico

Sucursal don donde se atendió



La sucursal de Gazcue, fue el centro de atención que nueve (9) de cada diez (10) usuarios identificó como el lugar con el que tuvo contacto en su ocasión más reciente de atención.

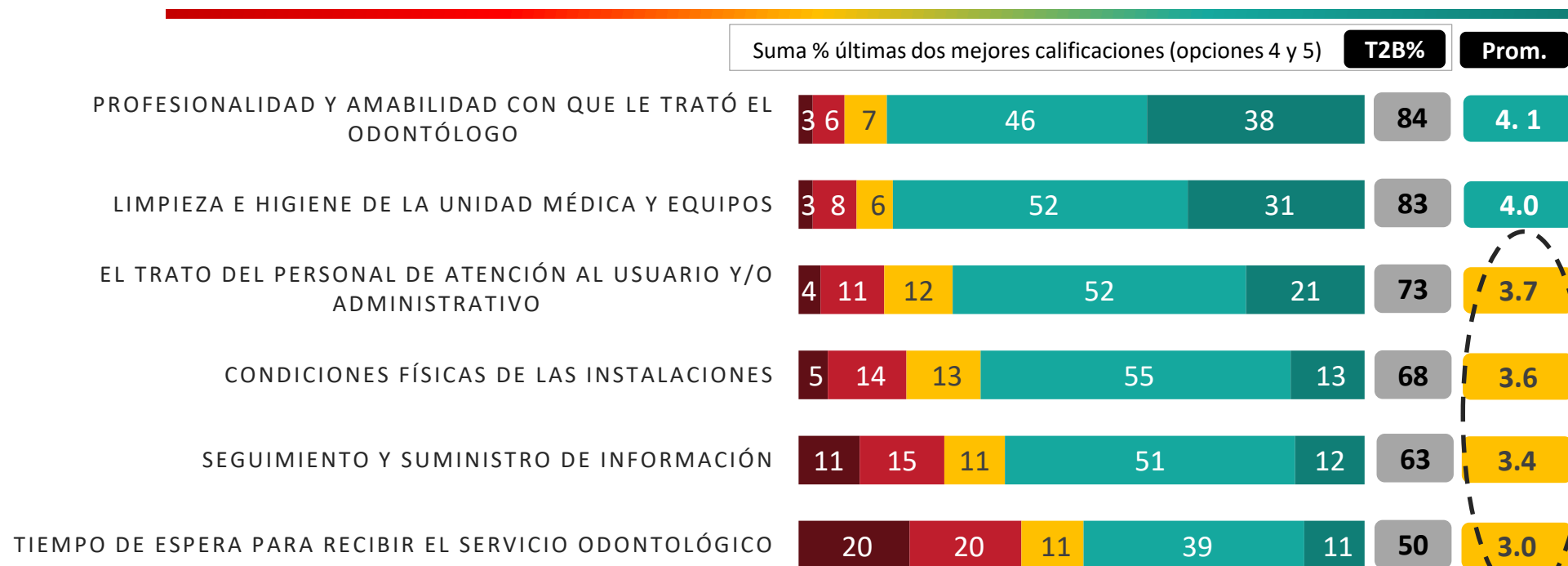
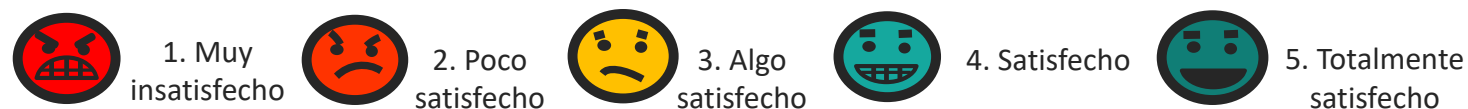
Unidad en porcentajes

Base total: 374 Ns/Nr 1

P6.1. La última vez que utilizó este servicio, ¿En cual de los siguientes centro odontológico se atendió?

Plan Odontológico

Más del 80% de los usuarios de este plan expresa estar satisfecho con el nivel de higiene en las unidades médicas y con el trato del odontólogo, no tanto así con el trato del personal de atención al usuario, dado que sobresale este, junto a otros aspectos como los que están influyendo considerablemente en el nivel de insatisfacción general con este servicio.

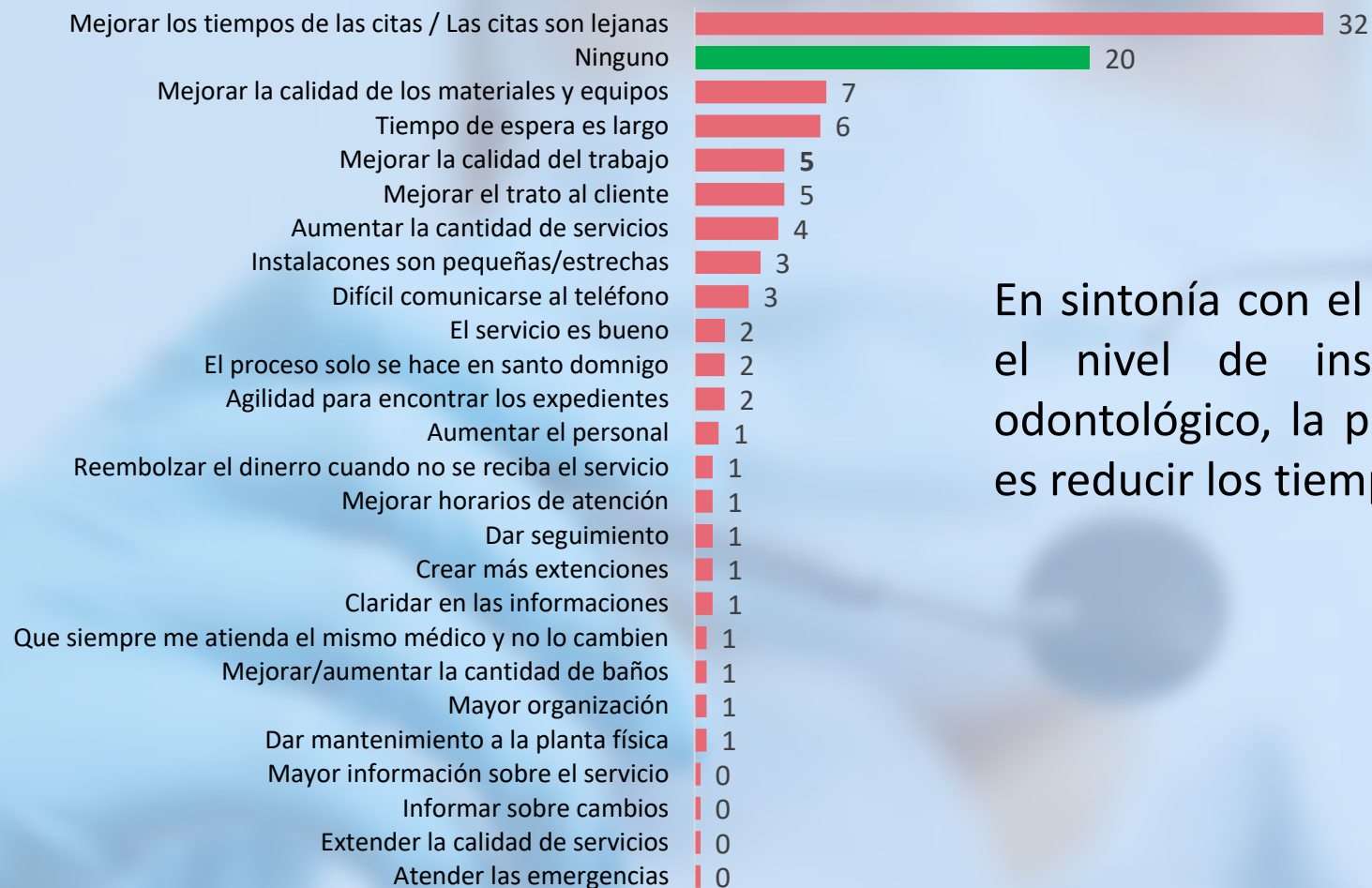


Unidad en porcentajes

Base total: 375

P6. Dígame por favor si está muy insatisfecho, poco satisfecho, algo satisfecho, satisfecho o muy satisfecho con cada uno de los aspectos que le voy a mencionar sobre el servicio de PLAN ODONTOLÓGICO que usted posee actualmente.

Plan Odontológico



En sintonía con el aspecto que causa mayor influencia en el nivel de insatisfacción general con el servicio odontológico, la principal recomendación de los usuarios es reducir los tiempos en la programación de las citas.

Unidad en porcentajes

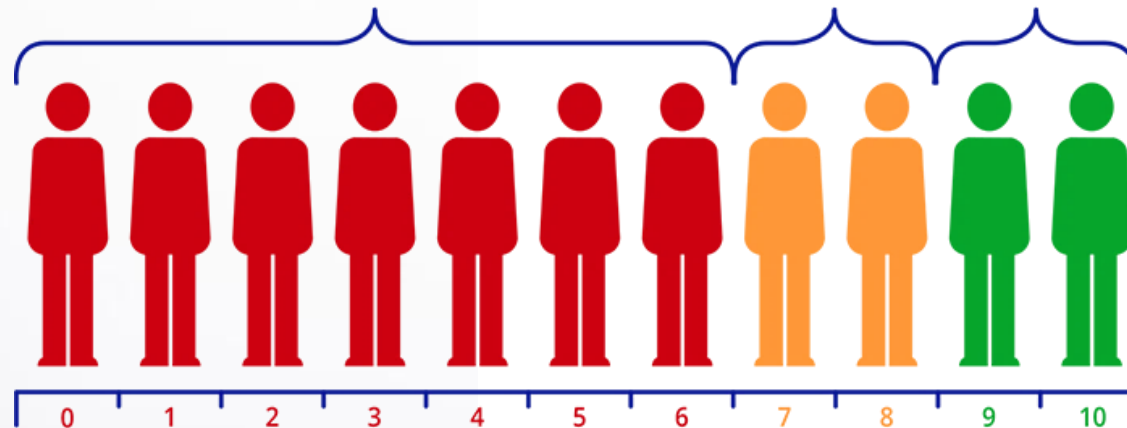
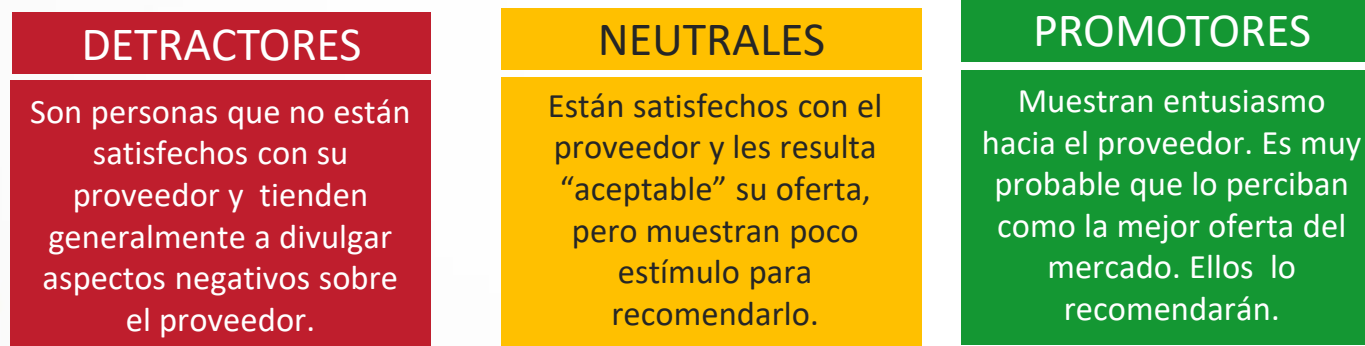
Base total: 319 Ns/Nr: 56

P6.3 _¿Tiene algún comentario o queja sobre este servicio que le gustaría añadir?

Net Promoter Score: INABIMA

¿Qué tanto recomendarían los entrevistados la institución?

- Dichos entrevistados responden en una escala de 0 a 10, en donde 1 significa “No la recomendaría” y 10 significa que “Si la recomendaría”.
- Se agrupan los porcentajes de respuestas por valores de las escala de la siguiente forma:



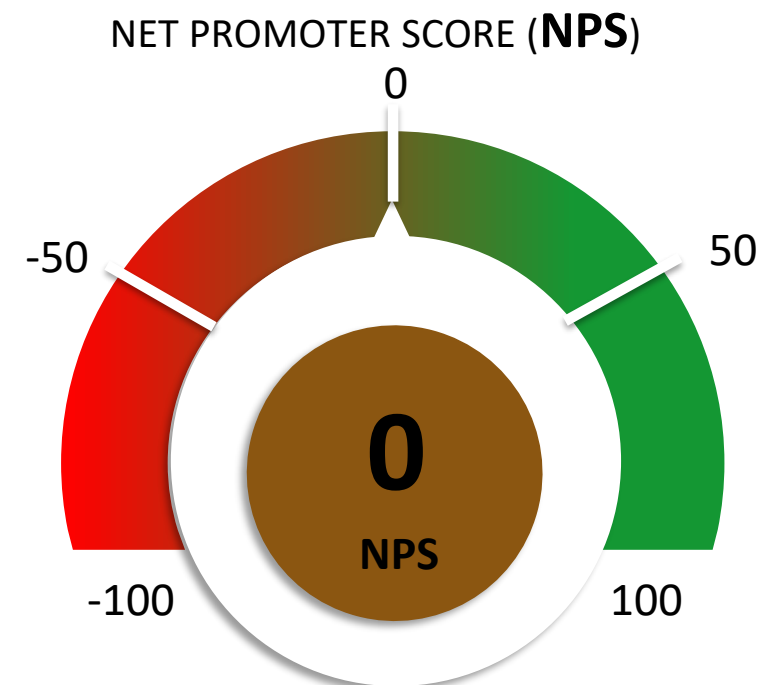
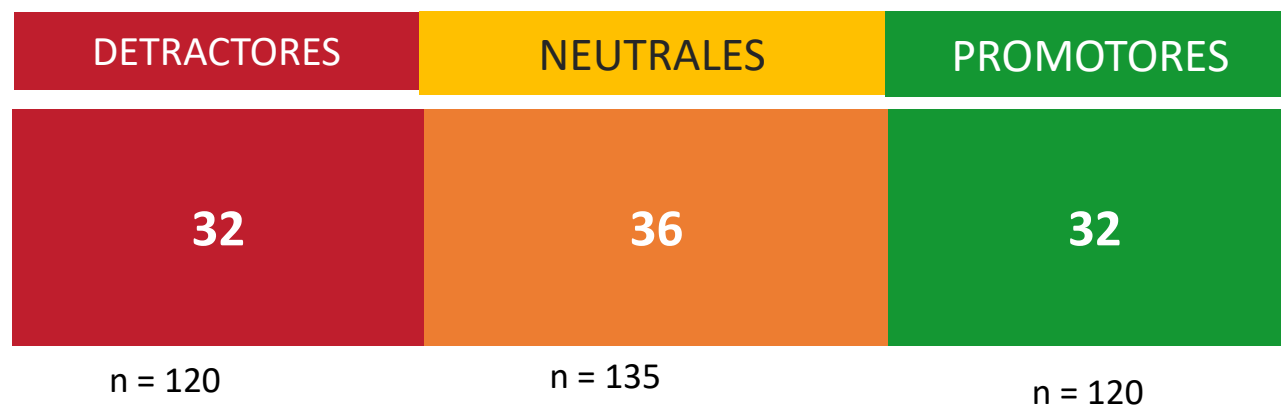
$$\text{NET PROMOTER SCORE (NPS)} = \text{\% Promotores} - \text{\% Detractores}$$

Notas NPS:

- -100 a 0 = área crítica con alto índice de clientes detractores.
- 1 a 50 = área de mejora con un gran volumen de clientes detractores y neutrales.
- 51 a 75 = área de calidad con mayor número de clientes neutros y promotores que detractores.
- 76 a 100 = área perfección con un gran volumen de clientes promotores y menor nivel de detractores.

Net Promoter Score: Plan Odontológico

Pese a que este plan posee una cantidad considerable de usuarios pasivos, cuyo servicio les resulta aceptable, es importante destacar que la cantidad usuarios promotores, actualmente no supera el número de usuarios detractores, lo cual da evidencia de que este plan cuenta con un alto índice de cliente detractores.



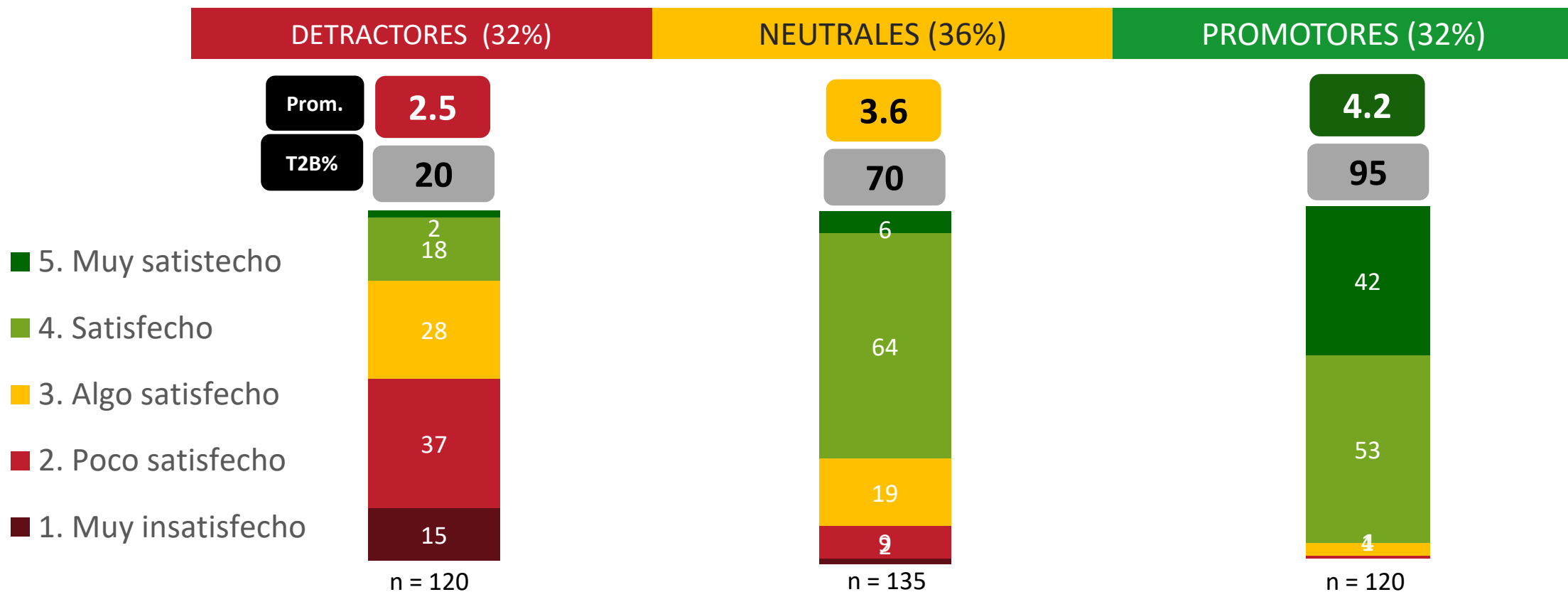
Unidad en porcentajes

Base total: 375

P6.2. En una escala de 0 a 10, en donde 0 es "Seguro que no la recomendaría" y 10 "Seguro que si la recomendaría" ¿Qué tan probable es que usted recomiende los servicios odontológicos del INABIMA a sus colegas y amigos?

Net Promoter Score (NPS) y nivel de satisfacción con el servicio odontológico

En este análisis se puede apreciar que la intención de los usuarios a recomendar servicio está estrechamente relacionada con su nivel de satisfacción, en donde el 80% de los usuarios detractores del servicio son aquellos que no están satisfechos con el servicio o al menos no del todo.



Unidad en porcentajes

Base total: 375

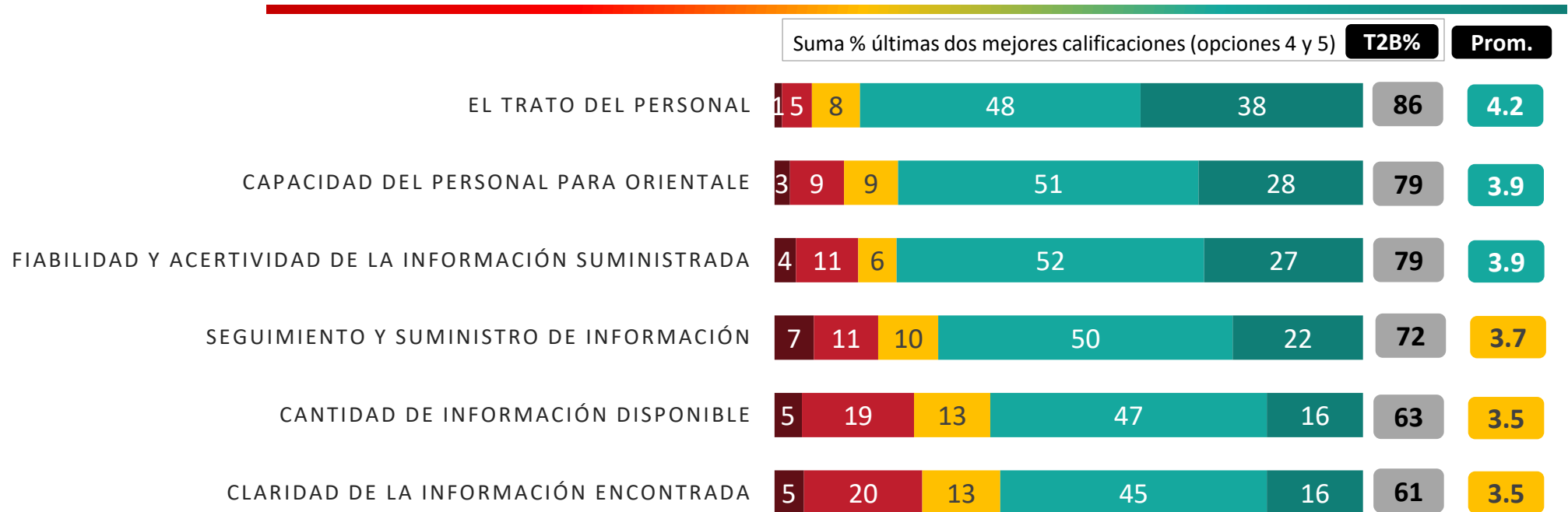
P6.2. En una escala de 0 a 10, en donde 0 es "Seguro que no la recomendaría" y 10 "Seguro que si la recomendaría" ¿Qué tan probable es que usted recomiende los servicios odontológicos del INABIMA a sus colegas y amigos? P6. A nivel general, dígame qué tan satisfecho está usted con este servicio diría usted que está, muy insatisfecho, poco satisfecho, algo satisfecho, satisfecho o muy satisfecho



PLAN DE RETIRO COMPLEMENTARIO

Plan de retiro complementario

El trato dispensado a sus usuarios, es el aspecto que más potencia la satisfacción con este servicio. En tanto que los aspectos que le colocan como uno de los servicios con mayor oportunidad de aumentar satisfacción de sus usuarios, están relacionados con el seguimiento, suministro y claridad de las informaciones sobre el mismo. Cabe destacar que diferente al servicio de Pensión por Discapacidad, en este servicio se percibe una mayor satisfacción en cuanto al cumplimiento de la información suministrada (Fiabilidad y asertividad).

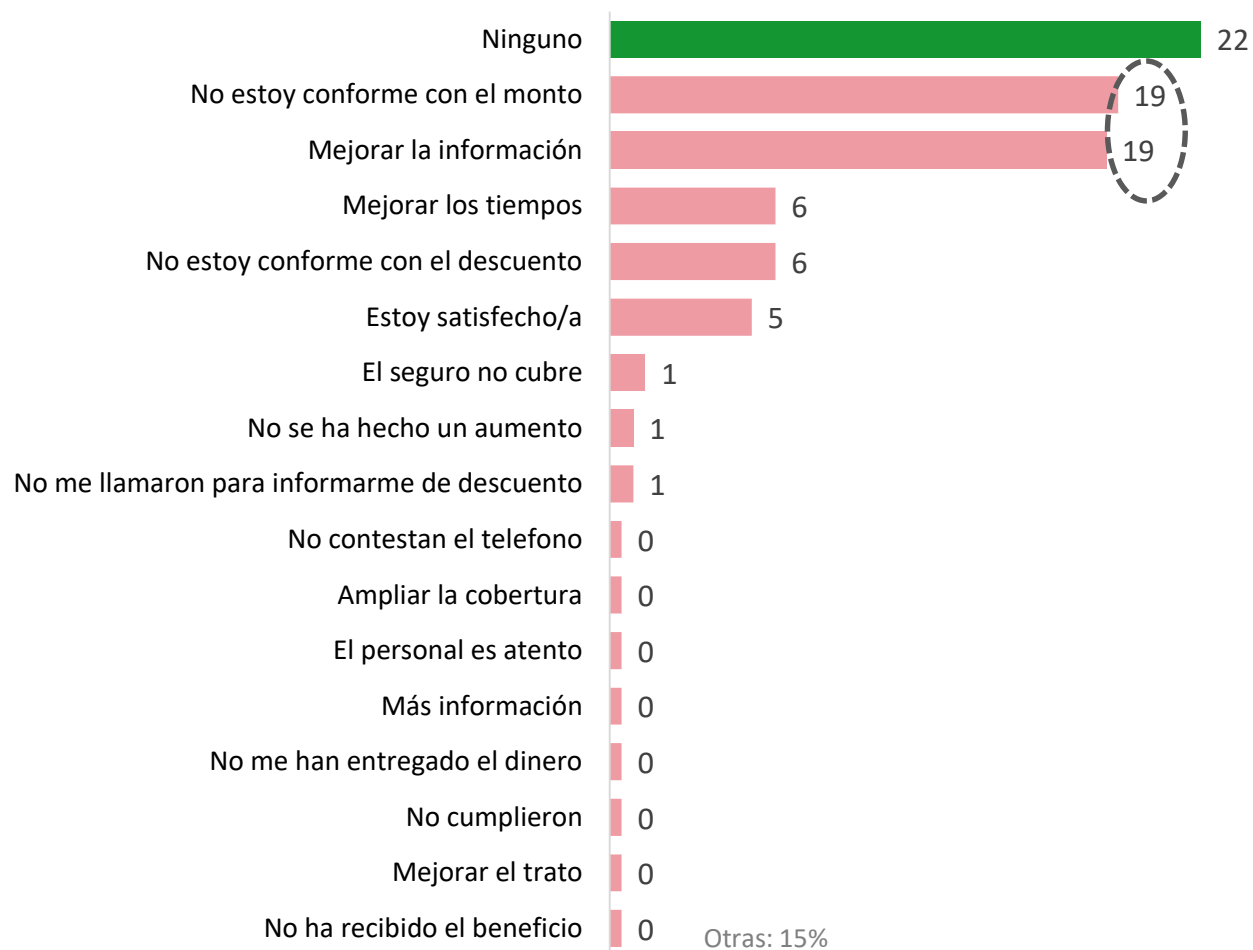


Unidad en porcentajes

Base total: 294

P3. Dígame por favor si está muy insatisfecho, poco satisfecho, algo satisfecho, satisfecho o muy satisfecho con cada uno de los aspectos que le voy a mencionar sobre el servicio de PLAN DE RETIRO COMPLEMENTARIO RECAPITALIZABLE que usted posee actualmente.

Sugerencias de los usuarios respecto al Plan de Plan de retiro complementario



Además de la inconformidad con el monto recibido, los aspectos concernientes al suministro de información (poca información, malos entendidos y ejecución de procedimientos sin informar al usuario y sin su autorización) son las principales oportunidades de mejora del servicio, opinan sus usuarios.

Unidad en porcentajes

Base total: 224 Ns/Nr: 70

P3.1 ¿Tiene algún comentario o queja sobre este servicio que le gustaría añadir?

PENSIÓN POR SOBREVIVENCIA

Pensión por sobrevivencia

Pese a que, a nivel general, más del 85% de los usuarios de este servicio está satisfecho, el tiempo de trámite de la solicitud es el aspecto que representa mayor oportunidad de mejora, dado que el 42% de los usuarios no se siente del todo satisfecho con este tiempo. El trato del Personal y el suministro efectivo de información son otros aspectos que más incentivan la satisfacción de los usuarios con este servicio.



1. Muy insatisfecho



2. Poco satisfecho



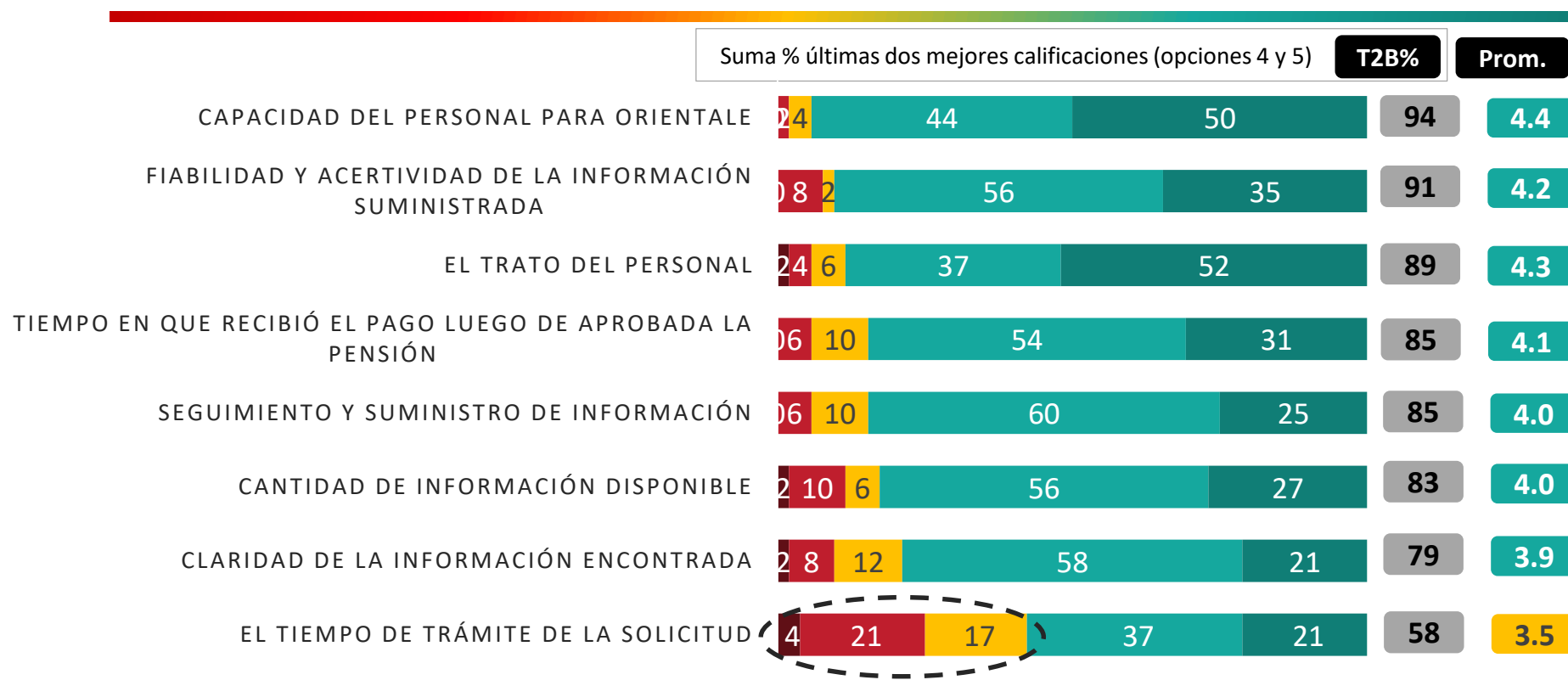
3. Algo satisfecho



4. Satisfecho



5. Totalmente satisfecho

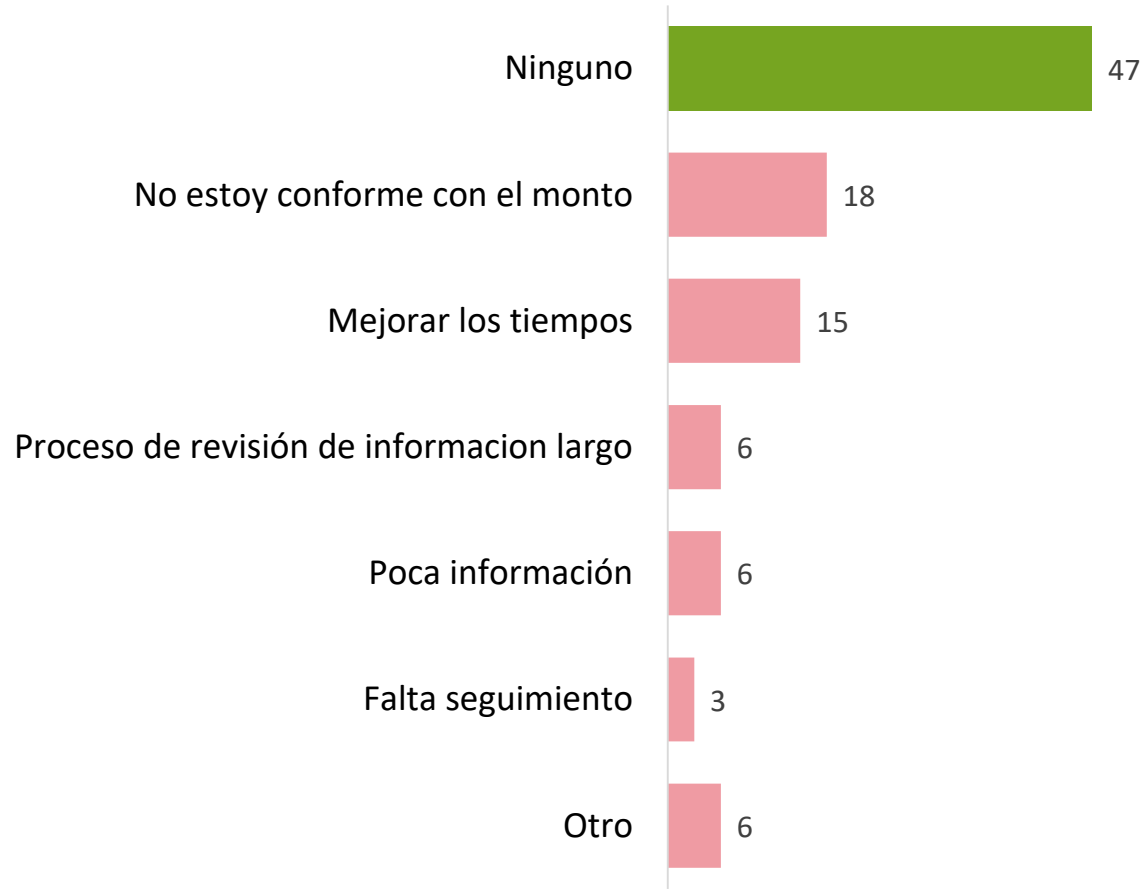


Unidad en porcentajes

Base total: 52

P2. Dígame por favor si está muy insatisfecho, poco satisfecho, algo satisfecho, satisfecho o muy satisfecho con cada uno de los aspectos que le voy a mencionar sobre el servicio de PENSIÓN POR SOBREVIVENCIA que usted posee actualmente

Sugerencias de los usuarios respecto al Plan de Pensión por sobrevivencia



En sintonía con el nivel de satisfacción que muestran los usuarios con este servicio, cerca del 50% de ellos afirma que funciona bien o no tiene ninguna sugerencia, no obstante, entre quienes respondieron a esta pregunta se proponen como principales oportunidades de mejora, aumentar los montos y mejorar los tiempos de respuesta.

Unidad en porcentajes

Base total: 34 Ns/Nr: 18

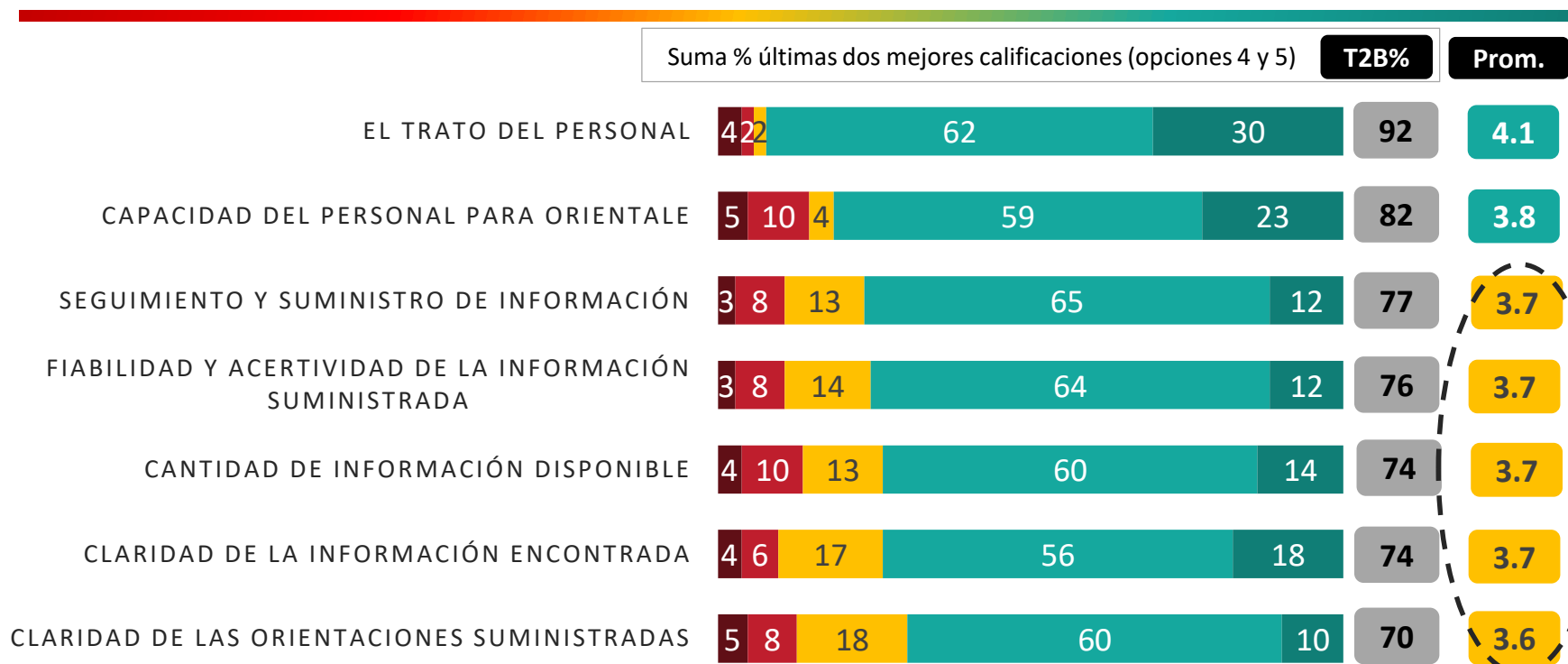
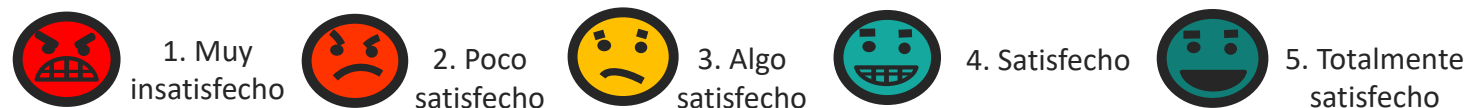
P2.1 ¿Tiene algún comentario o queja sobre este servicio que le gustaría añadir?

A blurred background image showing four people walking away from the camera on a wooden boardwalk. The scene is overlaid with a semi-transparent purple rectangle containing white text. The overall tone is soft and nostalgic.

JUBILACIÓN POR ANTIGÜEDAD EN EL SERVICIO

Jubilación por antigüedad en el servicio

Este servicio está entre los cinco que a nivel general cuenta con mayor porcentaje de satisfacción entre sus usuarios, no obstante, aún existen oportunidades de mejora en cuanto a aspectos concernientes al suministro de información.

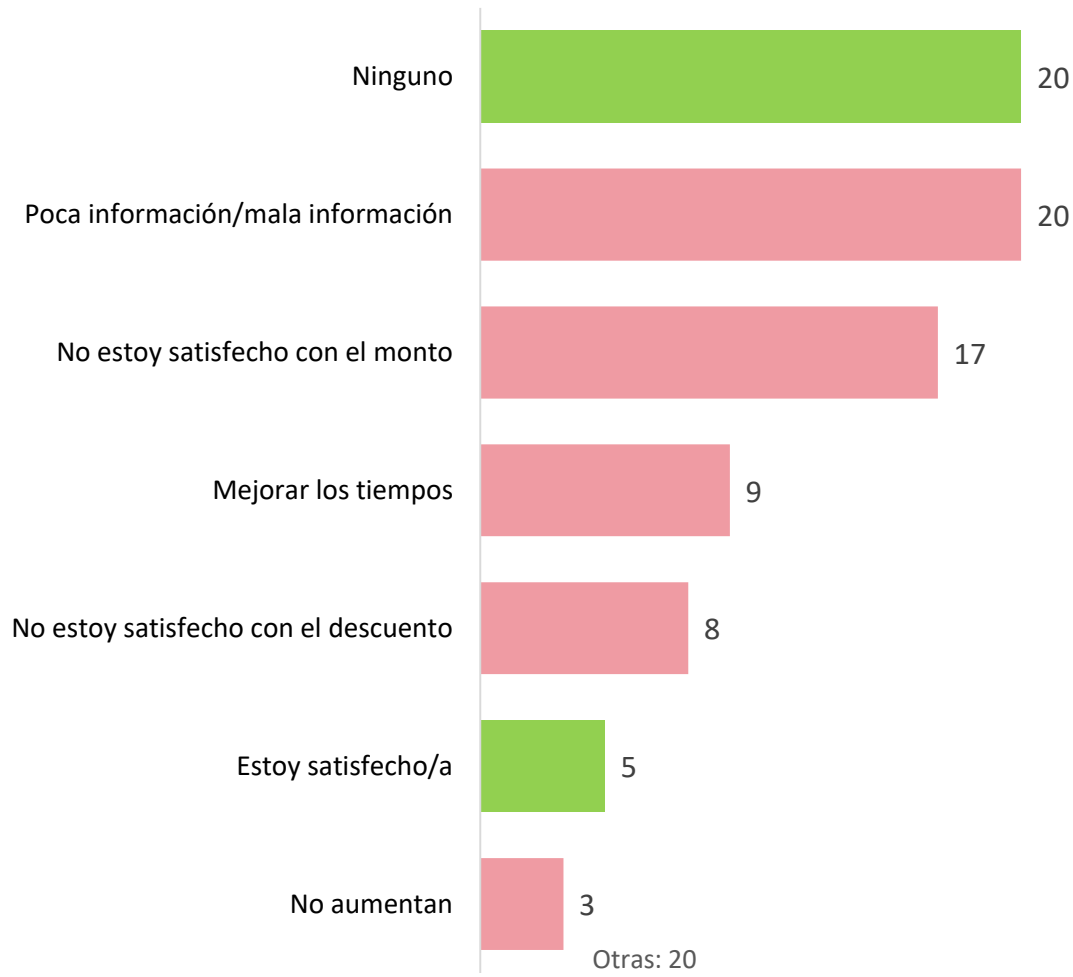


Unidad en porcentajes

Base total: 102

P4. Dígame por favor si está muy insatisfecho, poco satisfecho, algo satisfecho, satisfecho o muy satisfecho con cada uno de los aspectos que le voy a mencionar sobre el servicio de JUBILACION POR ANTIGÜEDAD EN EL SERVICIO que usted posee actualmente.

Sugerencias de los usuarios respecto al Plan Jubilación por antigüedad en el servicio



Las sugerencias de mejora que ofrecen estos usuarios guarda relación con los aspectos que más afectan negativamente la satisfacción general con el servicio, recomiendan, sobre todo, mayor suministro, claridad y fluidez en la comunicación.

Unidad en porcentajes

Base total: 66 Ns/Nr: 36

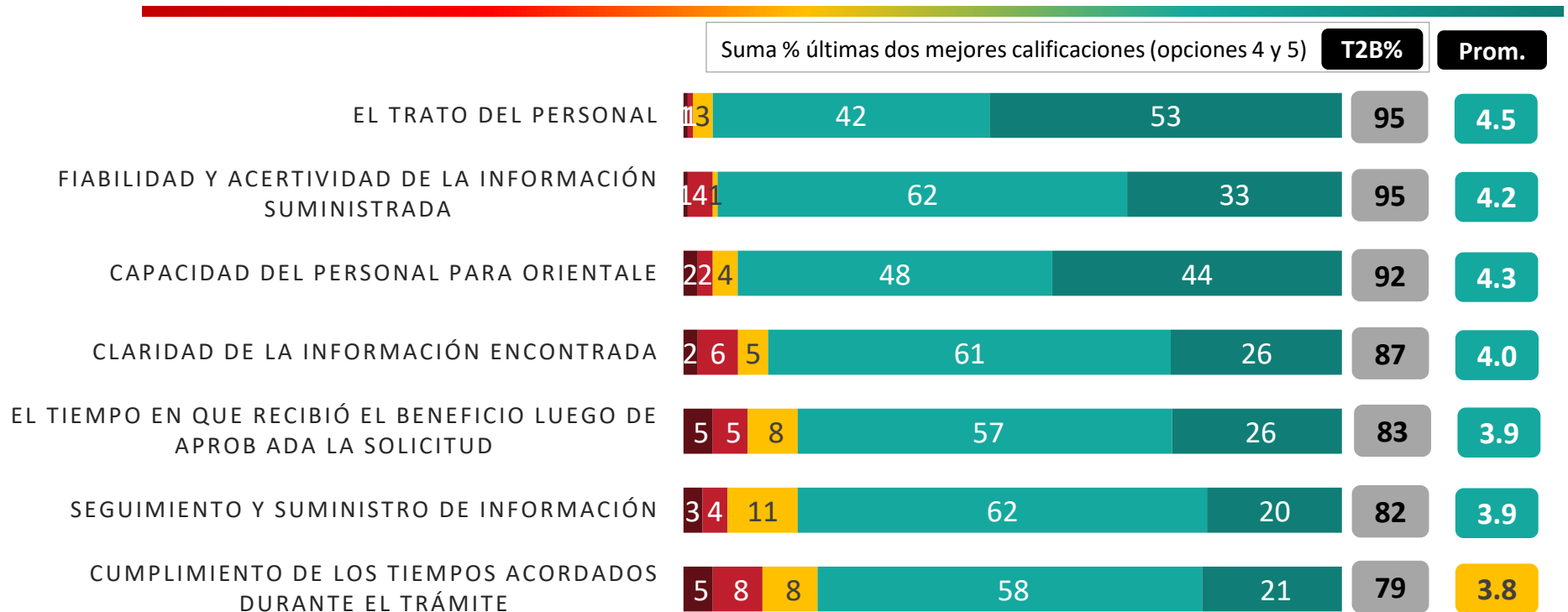
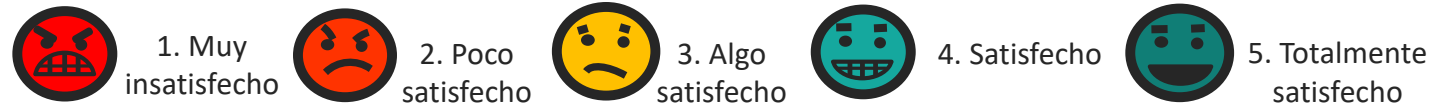
P4.1 ¿Tiene algún comentario o queja sobre este servicio que le gustaría añadir?

SEGURO FUNERARIO

The background of the slide is a blurred photograph of a dark-colored SUV driving on a road. The image is intentionally out of focus to create a sense of motion and depth. The car is positioned in the lower half of the frame, moving from left to right. The overall color palette is muted, with various shades of blue and grey, which complements the white text.

Seguro funerario

A nivel general, cerca del 90% de los usuarios de este servicio se encuentra satisfecho, por lo cual este es el segundo servicio que cuenta con mayor porcentaje de satisfacción entre sus usuarios, sin embargo, aún se evidencian aspectos que ameritan atención, entre ellos: cumplimiento de tiempos y seguimiento y suministro de información.

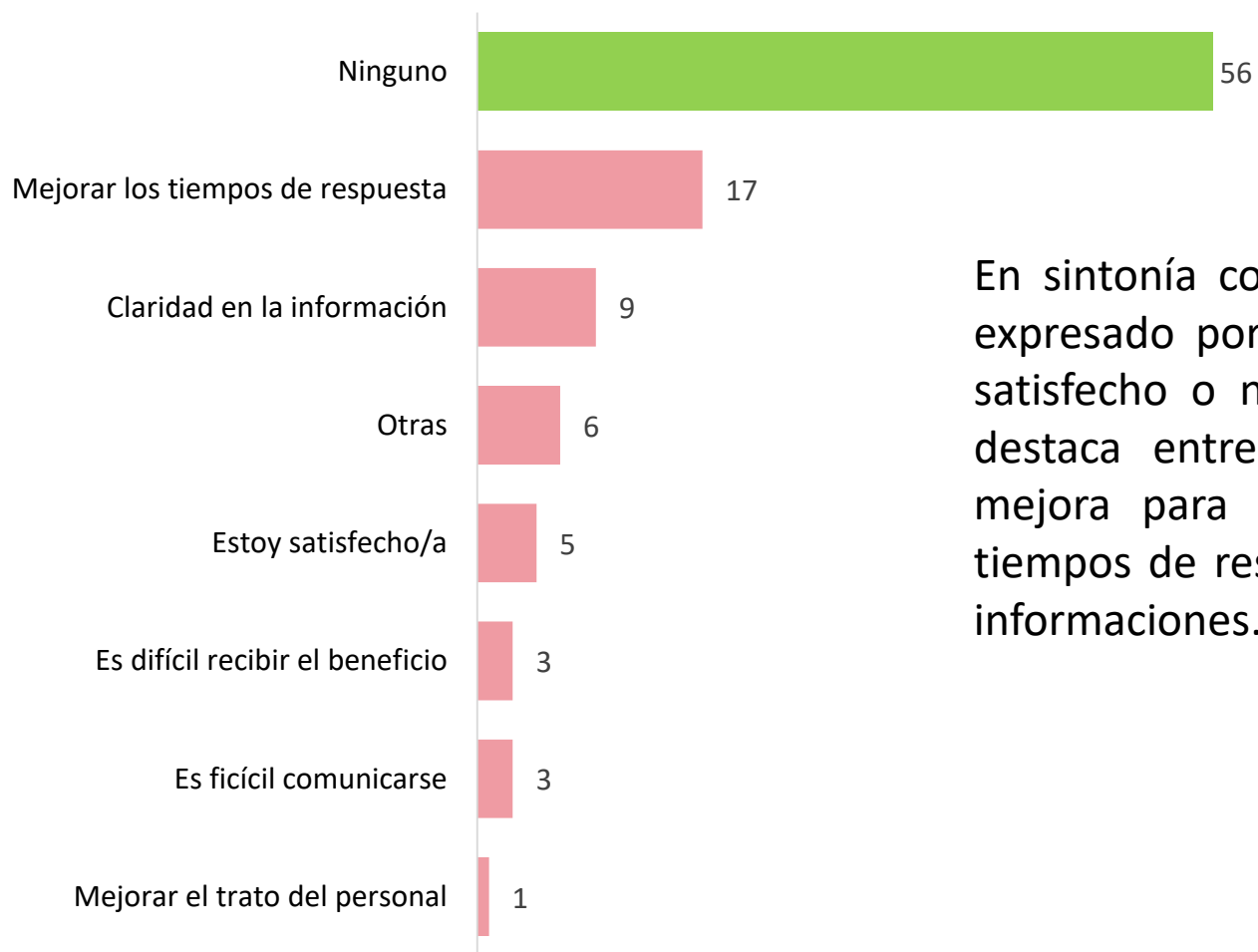


Unidad en porcentajes

Base total: 132

P5. Dígame por favor si está muy insatisfecho, poco satisfecho, algo satisfecho, satisfecho o muy satisfecho con cada uno de los aspectos que le voy a mencionar sobre el servicio de SEGURO FUNERARIO que usted posee actualmente.

Sugerencias de los usuarios respecto al Plan Seguro funerario



En sintonía con el nivel de satisfacción con este servicio expresado por sus usuarios, cerca del 60% expresa estar satisfecho o no tener alguna sugerencias de mejora. Se destaca entre quienes ofrecen alguna oportunidad de mejora para el servicio, la sugerencia de corregir los tiempos de respuesta y la claridad en el suministro de las informaciones.

Unidad en porcentajes

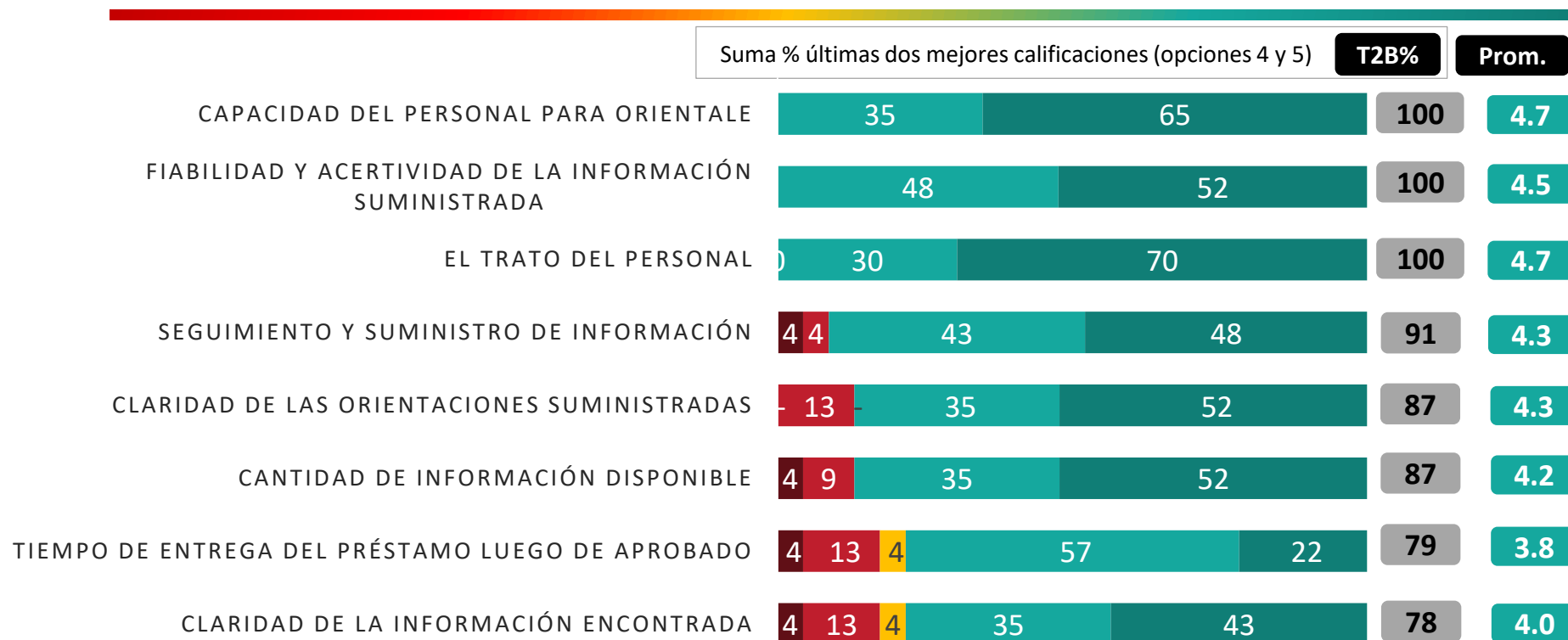
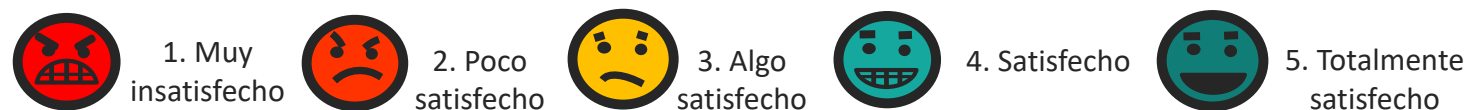
Base total: 110 Ns/Nr: 22

P5.1 ¿Tiene algún comentario o queja sobre este servicio que le gustaría añadir?

PRÉSTAMO MAESTRO DIGNO

Préstamo maestro digno

A nivel general, cerca del 85% de los usuarios está satisfecho con este servicio y es el cuarto servicio que cuenta con mayor satisfacción entre sus usuarios, no obstante, aún tiene oportunidades de mejora en cuanto el tiempo de entrega y la claridad de la información disponible.



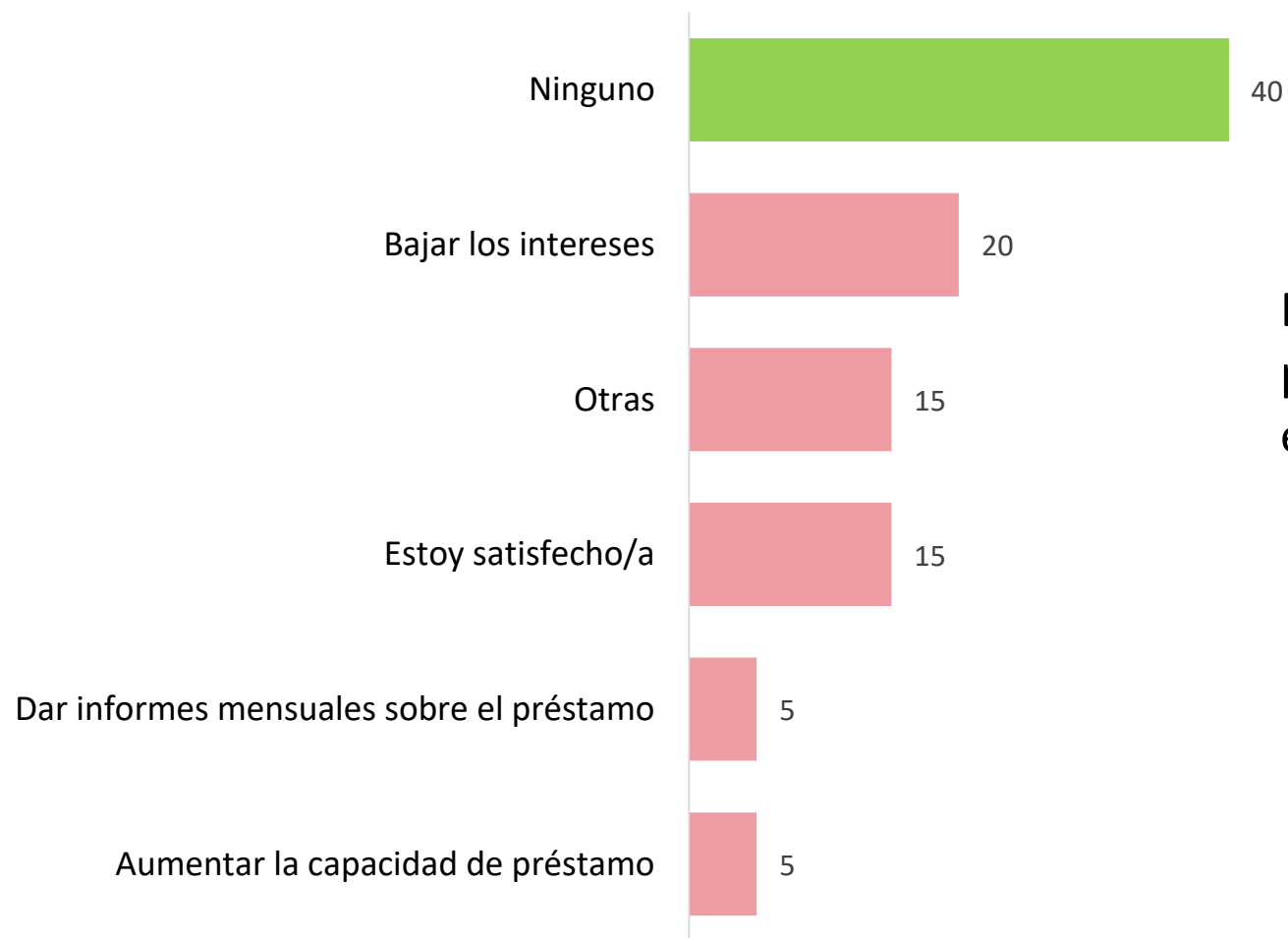
Unidad en porcentajes

Base total: 23

P7. Dígame por favor si está muy insatisfecho, poco satisfecho, algo satisfecho, satisfecho o muy satisfecho con cada uno de los aspectos que le voy a mencionar sobre el servicio de PRÉSTAMO MAESTRO DIGNO que usted posee actualmente.

Préstamo maestro digno

Observaciones de los entrevistados



Entre las principales sugerencias de mejoras para el servicio, propuesta por los usuarios, está el bajar los intereses.

Unidad en porcentajes

Base total: 20 Ns/Nr: 3

P7.1 ¿Tiene algún comentario o queja sobre este servicio que le gustaría añadir?

The background of the image is a blurred photograph of a bus stop. A white bus is visible in the background, and several people are standing near it. The overall scene is out of focus, creating a sense of a busy public transport environment.

TURISMO MAGISTERIAL

Turismo magisterial

Pese a que este servicio es relativamente nuevo, es el servicio que cuenta con mayor porcentaje de satisfacción entre sus usuarios. Como ligera oportunidad de mejora, se evidencia la insatisfacción entre algunos usuarios (15%) en cuanto a la cantidad de información disponible sobre este servicio.



1. Muy insatisfecho



2. Poco satisfecho



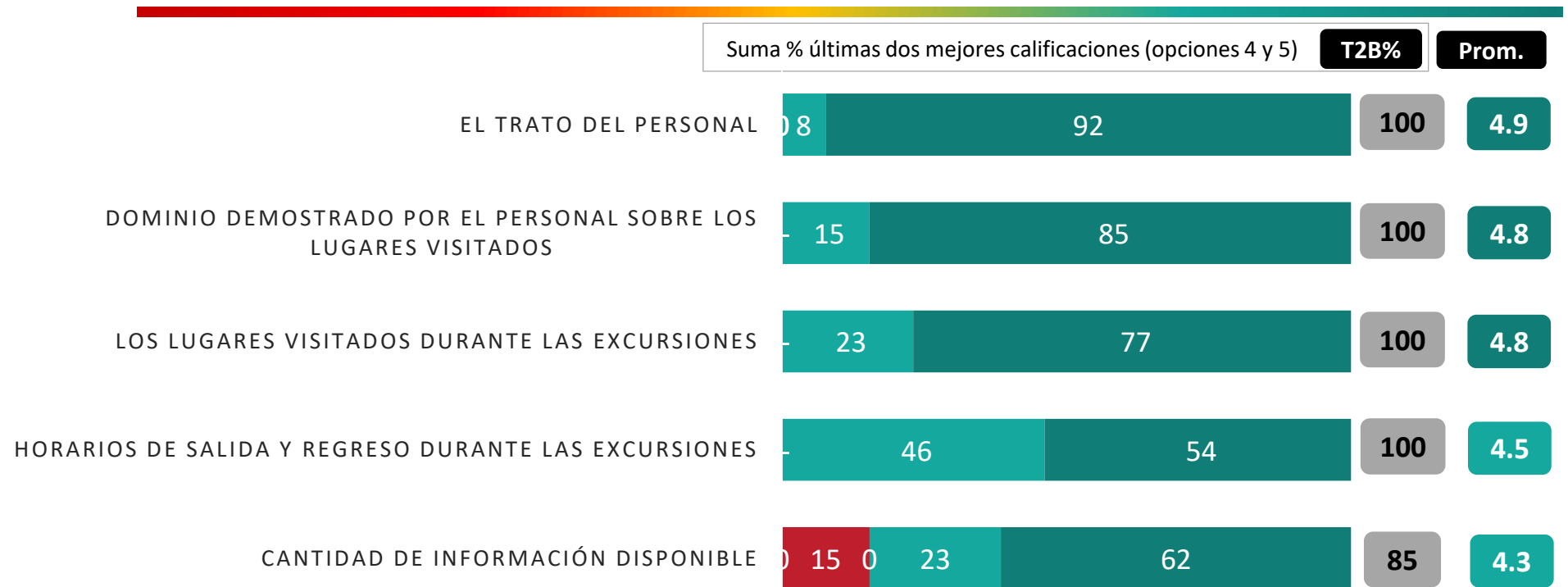
3. Algo satisfecho



4. Satisfecho



5. Totalmente satisfecho



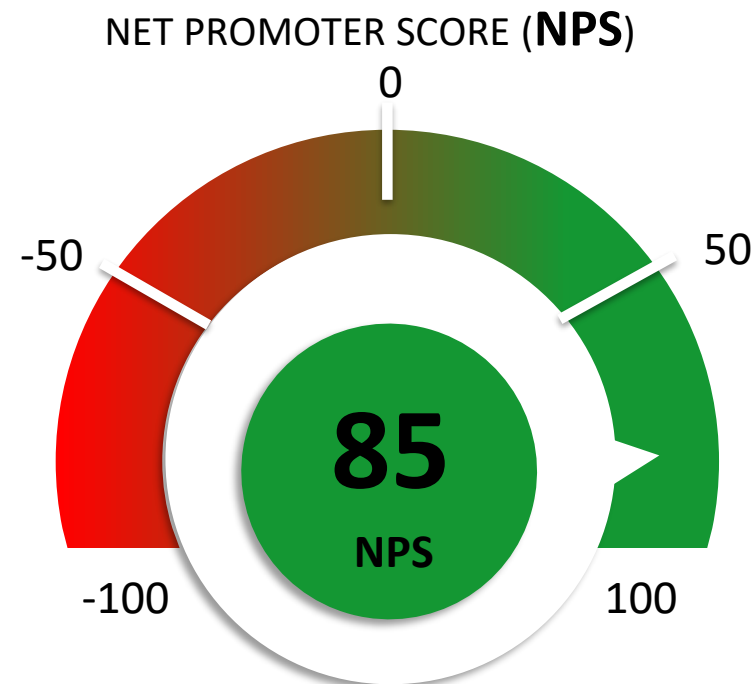
Unidad en porcentajes

Base total: 13

P8. Dígame por favor si está muy insatisfecho, poco satisfecho, algo satisfecho, satisfecho o muy satisfecho con cada uno de los aspectos que le voy a mencionar sobre el servicio de TURISMO MAGISTERIAL que usted posee actualmente.

Net Promoter Score: Turismo Magisterial

No se evidencian usuarios detractores de este servicio, lo cual guarda relación con el nivel de satisfacción que manifiestan sus usuarios.



Unidad en porcentajes

Base total: 13

P8.1. En una escala de 0 a 10, en donde 0 es "Seguro que no la recomendaría" y 10 "Seguro que si la recomendaría" ¿Qué tan probable es que usted recomiende los servicios de turismo magisterial del INABIMA a sus colegas y amigos?

¿Que otras actividades culturales sugiere que el programa de turismo magisterial debería incluir?



Unidad en porcentajes

Base total: 13

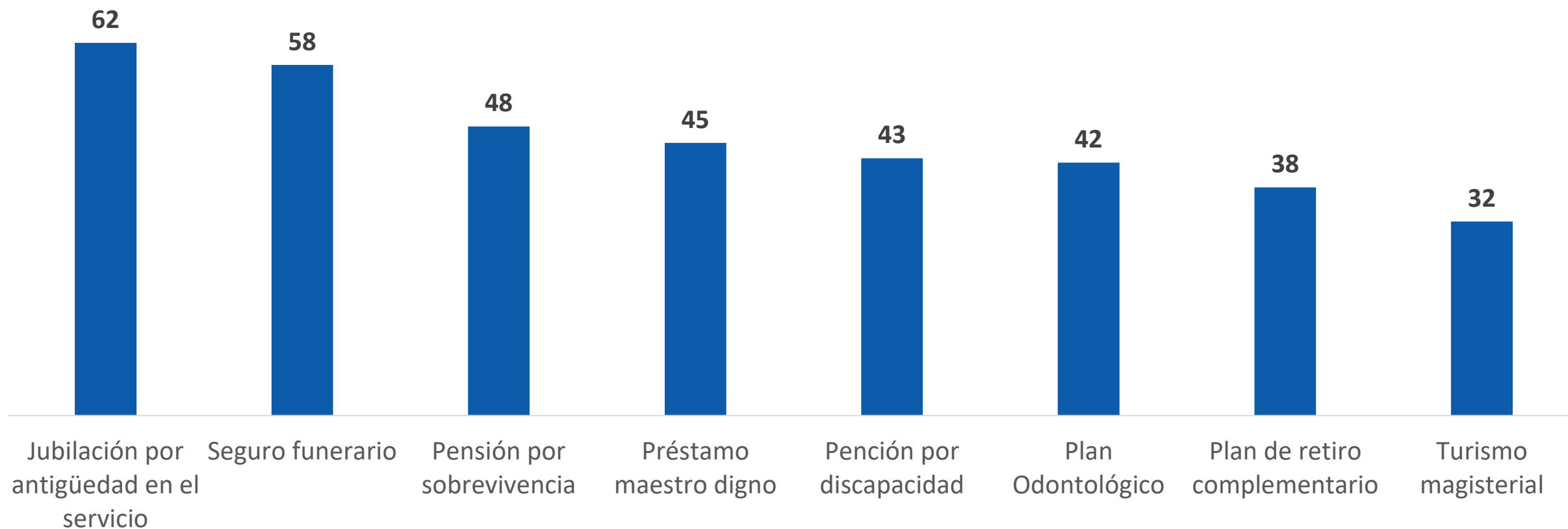
P8.2. ¿Que otras actividades culturales sugiere que el programa de turismo magisterial debería incluir en su programa de servicios?

2. Exploración general



Notoriedad de los servicios ofrecidos

Los servicios tres servicios de mayor notoriedad ofrecidos por el INABIMA son, Plan Odontológico, Jubilación por Antigüedad y Seguro Funerario. Turismo Magisterial es el servicio menos conocido, sin embargo esto puede deberse a que es el servicio de implementación más reciente.



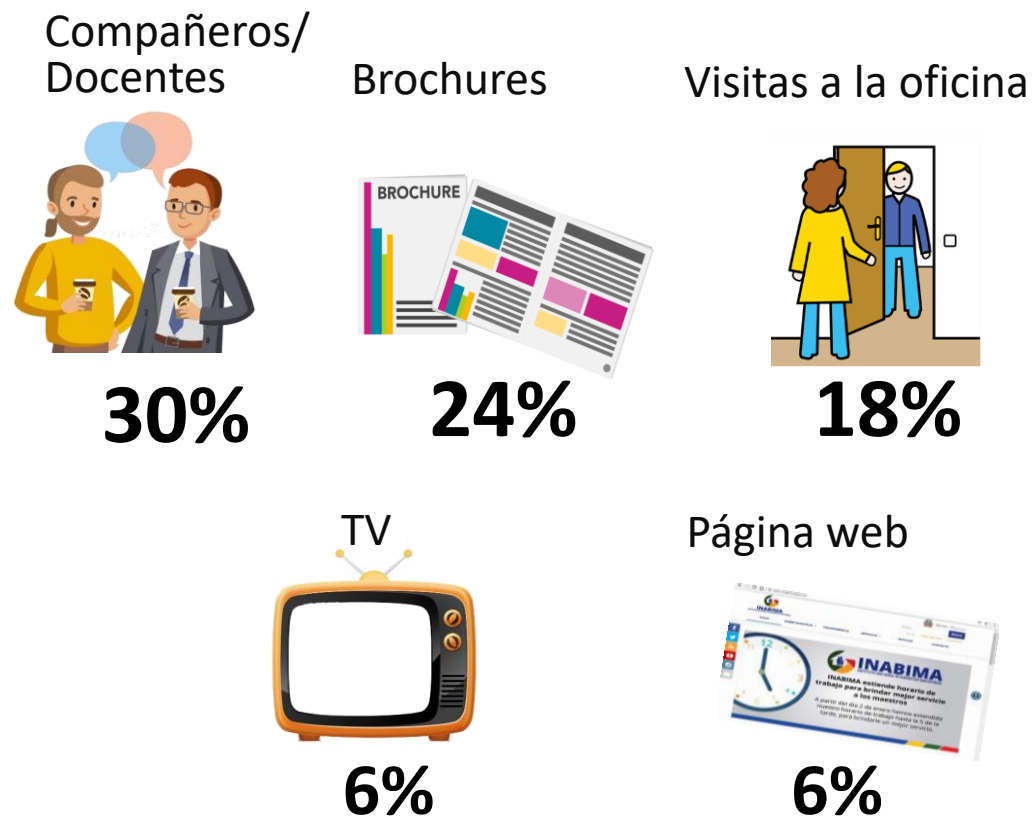
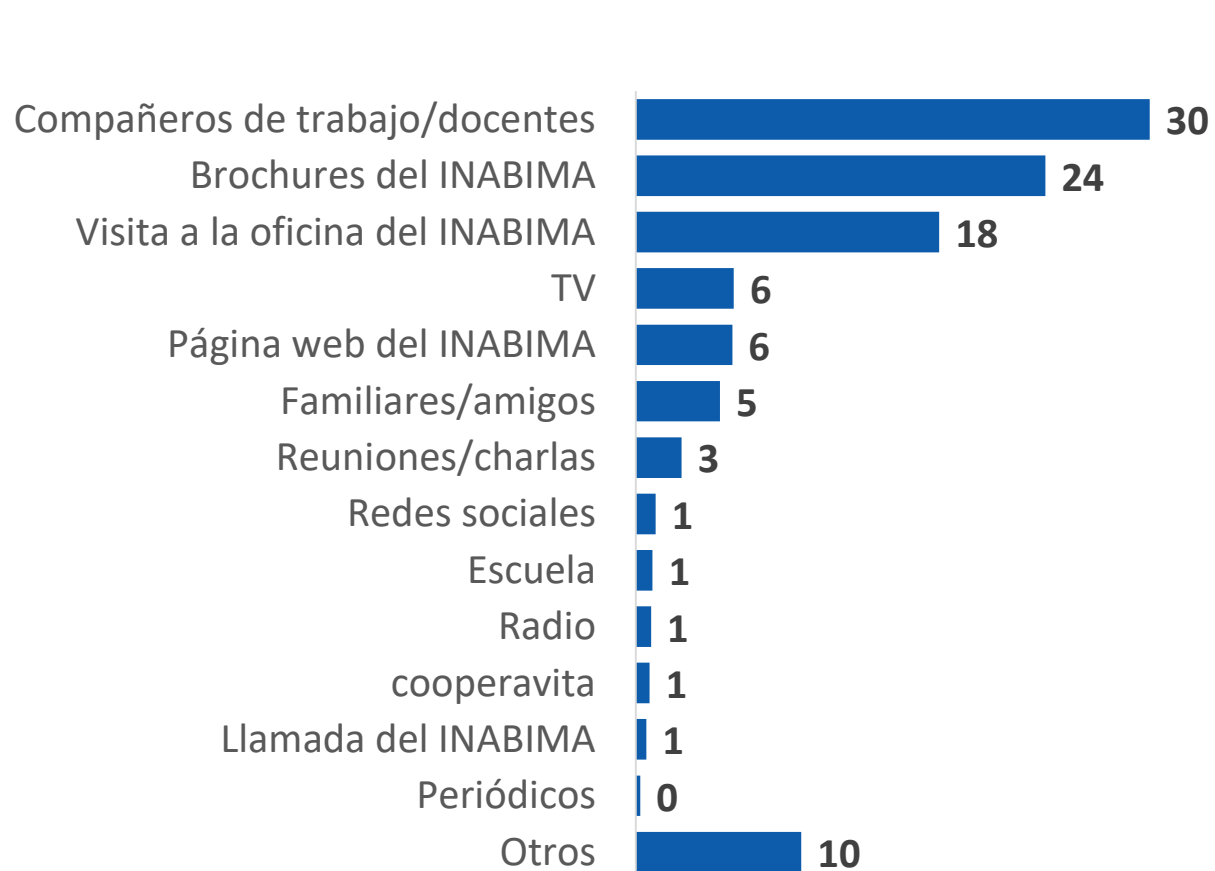
Unidad en porcentajes

Base total: 1099

P9. ¿Cuáles de los siguientes servicios que le voy a mencionar, además del que evaluamos en preguntas anteriores, sabía usted que ofrece el INABIMA?

Medio que se enteró sobre la oferta de servicios

Los principales medios a través de los cuales los usuarios expresan haber sobre estos servicios son Brochures, visitas a las oficinas y por comentarios de compañeros. Es importante destacar que solo uno de cada 10 usuarios expresa haberse enterado de estos servicios a través de la página Web, lo mismo que la TV, lo cual evidencia la necesidad de promover entre los usuarios el uso de estos medios como canales de contacto y de difusión de información sobre los servicios.



Unidad en porcentajes

Base total: 1099

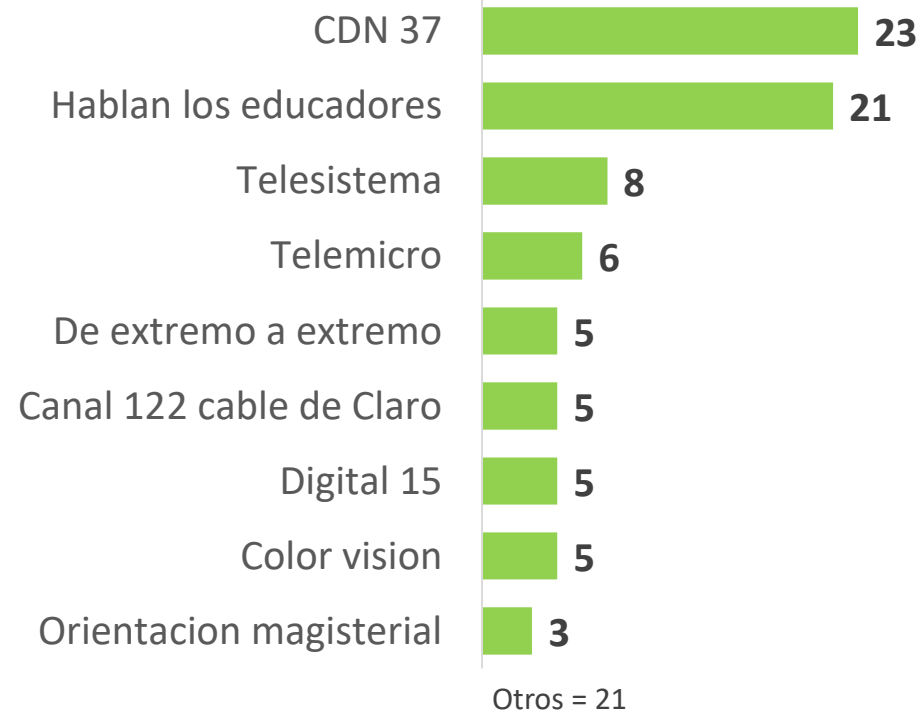
P10. ¿De que manera usted se enteró de que el INABIMA ofrece este/estos servicios?

En cuáles programas o canales se enteró sobre la oferta de servicios



6%

n: 66



El programa Hablan los educadores es el principal programa televisivo con el cual expresan los usuarios haberse enterado de los servicios del INABIMA.

Unidad en porcentajes

n=66

P10. ¿De que manera usted se enteró de que el INABIMA ofrece este/estos servicios?

Medios de contacto con el INABIMA

Indistintamente de la región, como forma de contacto más reciente con el INABIMA, ocho (8) de cada diez usuarios realizó la visita a las oficinas o centros de servicios. Se destaca como el servicio de asistencia telefónica *462 es utilizado por solo 4 de cada 100 usuarios, en su lugar estos usuarios suelen utilizar en mayor proporción el servicio telefónico directo a la oficina. Se evidencia además la necesidad en incentivar el uso de la página Web de la institución.

Oficinas / Centros de Servicio



79%

Línea de Asistencia Telefónica * 462



4%

Línea telefónica directo a la oficina (no *462)



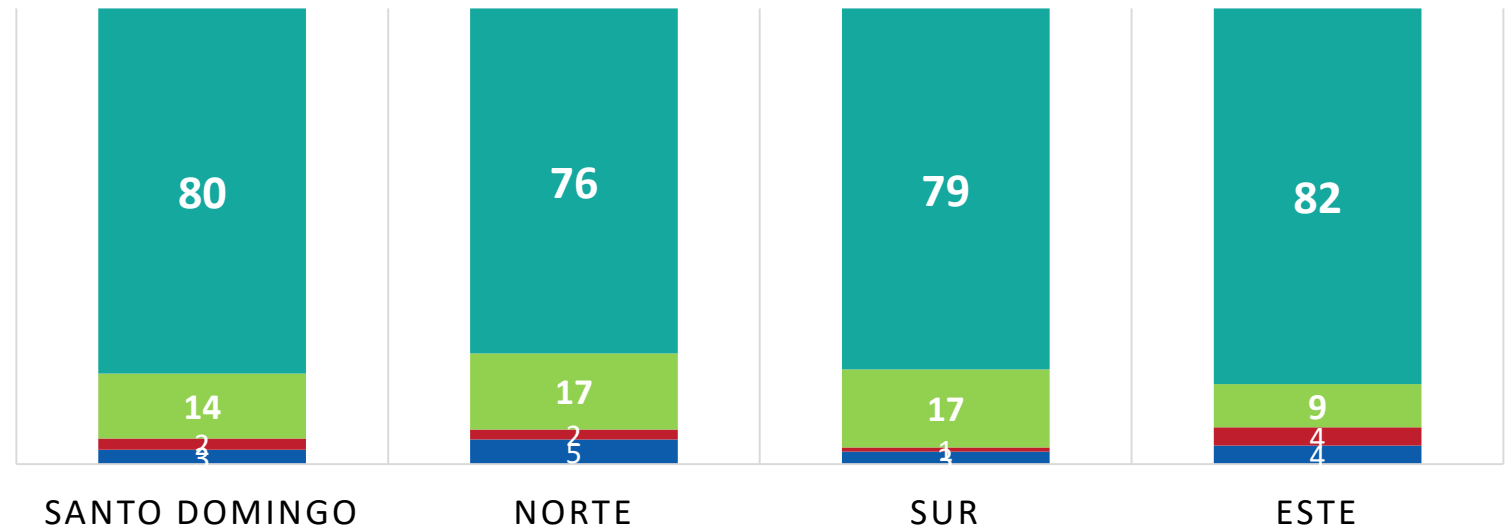
15%

Página Web



2%

- Oficinas / Centros de Servicio INABIMA
- Línea telefónica directo a la oficina del INABIMA
- Página Web del INABIMA
- Línea de Asistencia Telefónica * 462



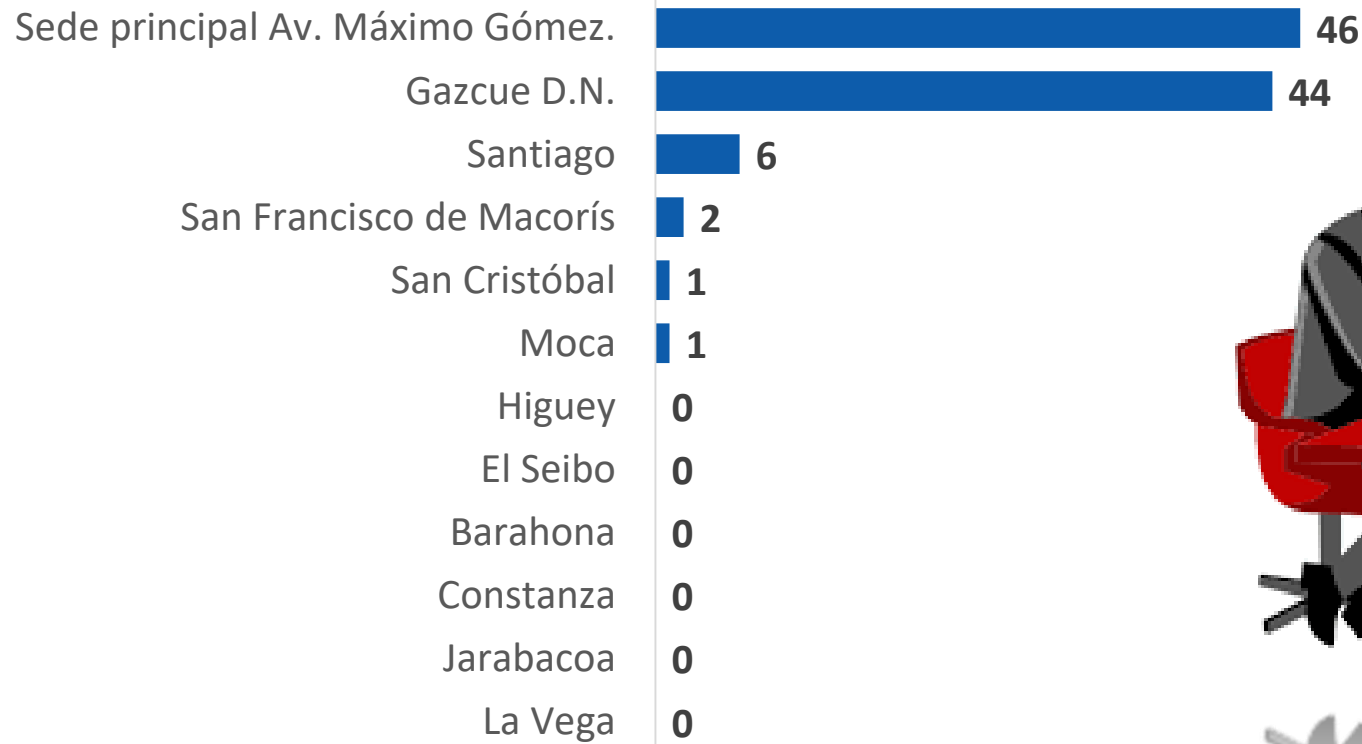
Unidad en porcentajes

Base total: 1035 Ns/Nr: 64

P15. La última vez que tuvo que entrar en contacto con el INABIMA, ya sea para buscar información, hacer reclamaciones o solicitar un servicio a través de cuál vía lo hizo?

Centros de servicios visitados

Entre los usuarios hicieron contacto con el INABIMA de manera presencial, el 90% visitó las oficinas ubicadas en Santo Domingo (Sede Principal y Gazcue)



Unidad en porcentajes

Base total: 812

P16. Esa última vez que visitó la Oficina / Centros de Servicio INABIMA cuál fue la que visitó, es decir, ¿Dónde está ubicada esa oficina? ¿En que sector, ciudad o provincia?

3. Satisfacción general con INABIMA



Oficinas y centros de servicio

A nivel general más del 90% de los usuarios se siente satisfecho con las oficinas y centros de servicios del INABIMA.



1. Muy insatisfecho



2. Poco satisfecho



3. Algo satisfecho



4. Satisfecho



5. Totalmente satisfecho

Suma % últimas dos mejores calificaciones (opciones 4 y 5)

T2B%

Prom.

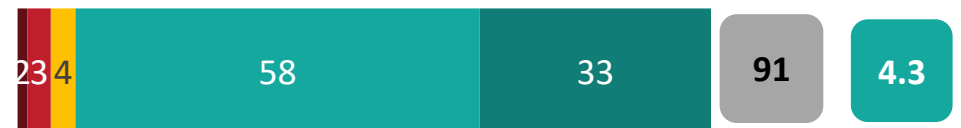
CONDICIONES FÍSICAS DE LAS INSTALACIONES



EL TRATO DEL PERSONAL



TIEMPO DE ESPERA EN LA OFICINA ANTES DE SER ATENDIDO



Unidad en porcentajes

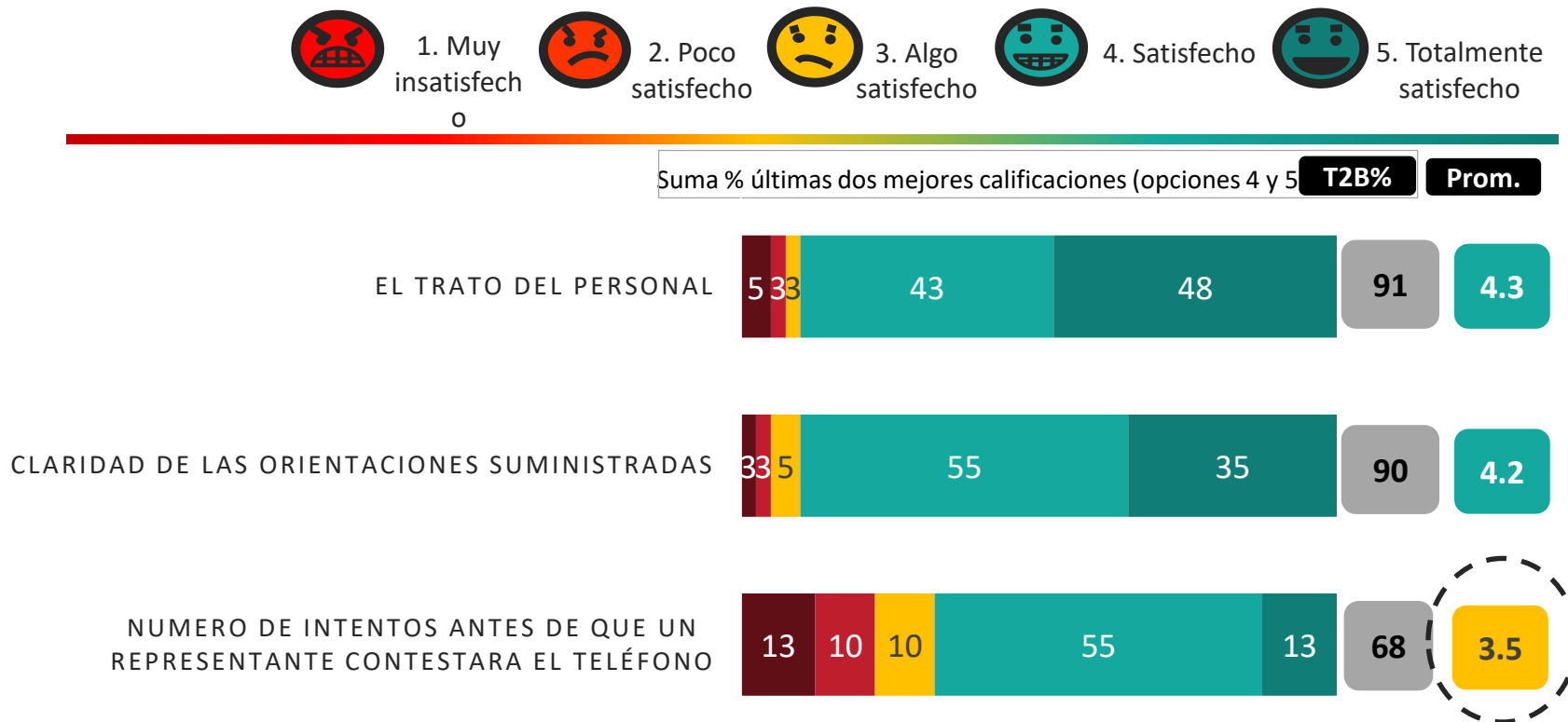
Base total: 812

P17.. Dígame por favor cuál es su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con su más reciente contacto con las Oficinas o Centros de servicio del INABIMA. Con cada uno de los que le voy a mencionar dígame si está muy insatisfecho, poco satisfecho, algo satisfecho, satisfecho o muy satisfecho.

Línea de Asistencia Telefónica *462



El 90% de los usuarios de este servicio se siente satisfecho con el trato del personal y la claridad de las orientaciones suministradas, por lo que más allá de estos factores, la principal oportunidad para aumentar la satisfacción con este servicio radica en la rapidez con que los representantes atiendan al teléfono, lo cual pudiera ser una de las limitantes por la cuál este servicio pierde relevancia entre los usuarios.



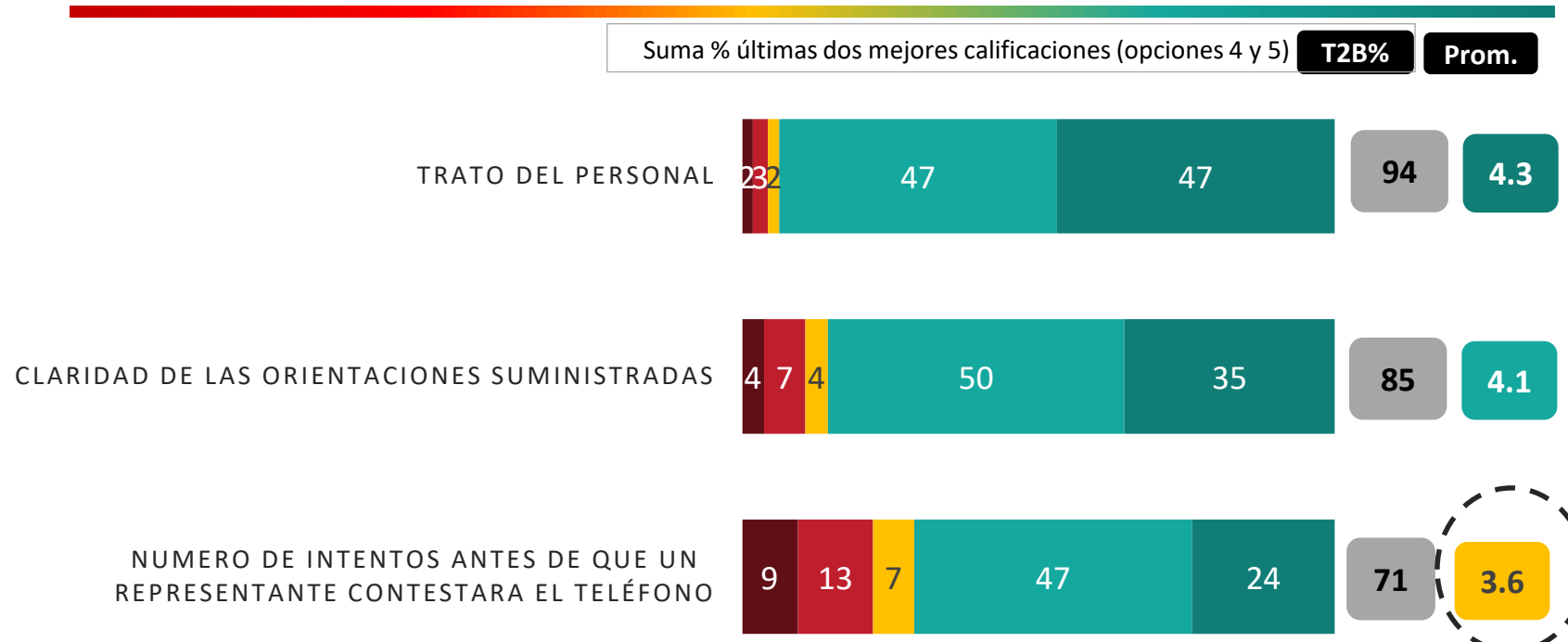
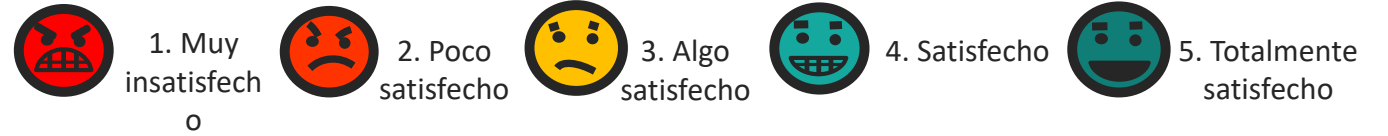
Unidad en porcentajes

Base total: 40

P18. Dígame por favor cuál es su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos que le voy a mencionar relacionados con la Línea de Asistencia Telefónica *462 del INABIMA. Dígame para cada uno de ellos si está muy insatisfecho, poco satisfecho, algo satisfecho, satisfecho o muy satisfecho.

Línea de Asistencia Telefónica directa (no *462)

Pese a que este servicio es más utilizado que la línea de asistencia *462, se destacan en mayor proporción oportunidades de mejora en cuanto a la rapidez de atención al teléfono y la claridad en el suministro de información. Aunque en ambos servicios el trato del personal de bien valorado, sobresale este medio por generar mayor satisfacción en cuanto al trato dado a los usuarios.



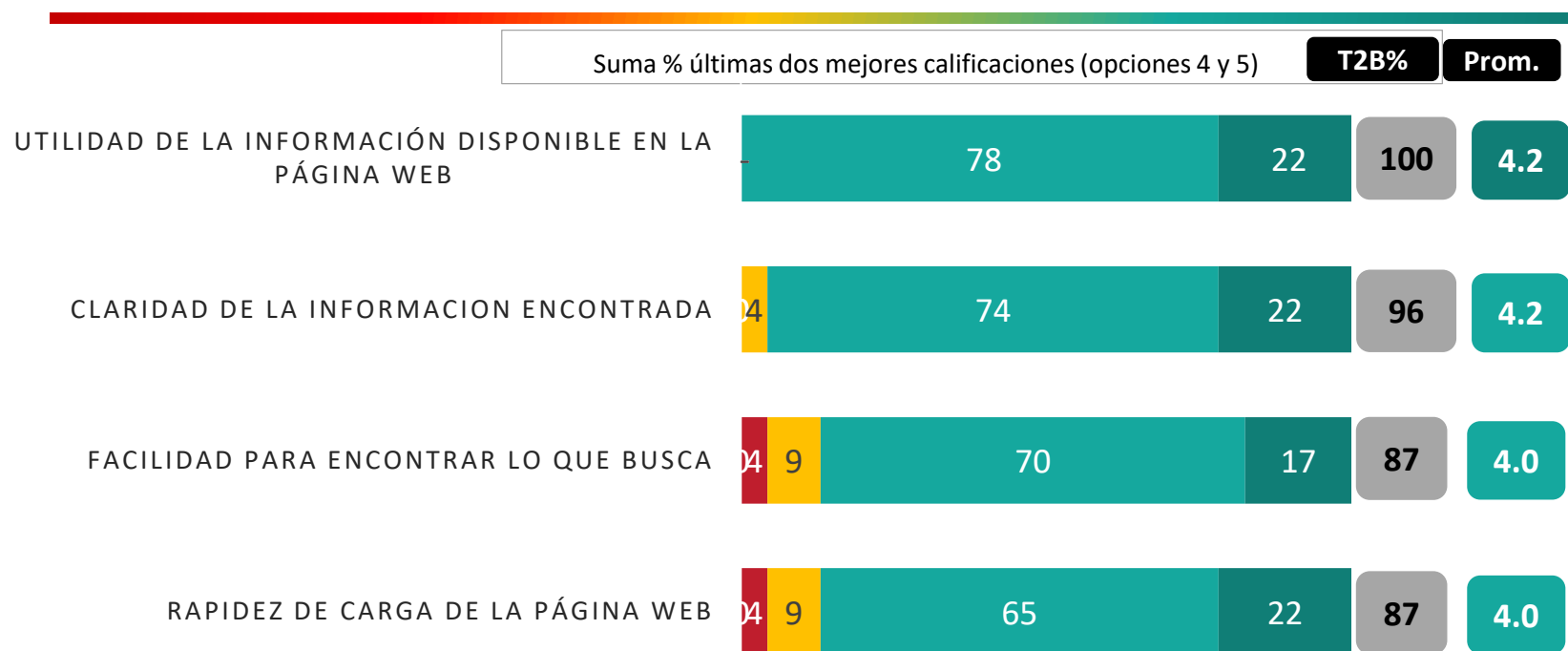
Unidad en porcentajes

Base total: 158

P19.1. Dígame por favor cuál es su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos que le voy a mencionar relacionados con la Línea telefónica directo a la oficina (no *462) del INABIMA. Dígame para cada uno de ellos si está muy insatisfecho, poco satisfecho, algo satisfecho, satisfecho o muy satisfecho.

Página Web

A nivel general, más del 90% de los usuarios de la página web se encuentra satisfecho con la claridad de la información contenida en la página Web y sobre todo, con la utilidad de la información disponible en este canal de contacto; se evidencia como oportunidad entonces, promover la utilidad de este canal para aumentar la relevancia del mismo entre los usuarios.



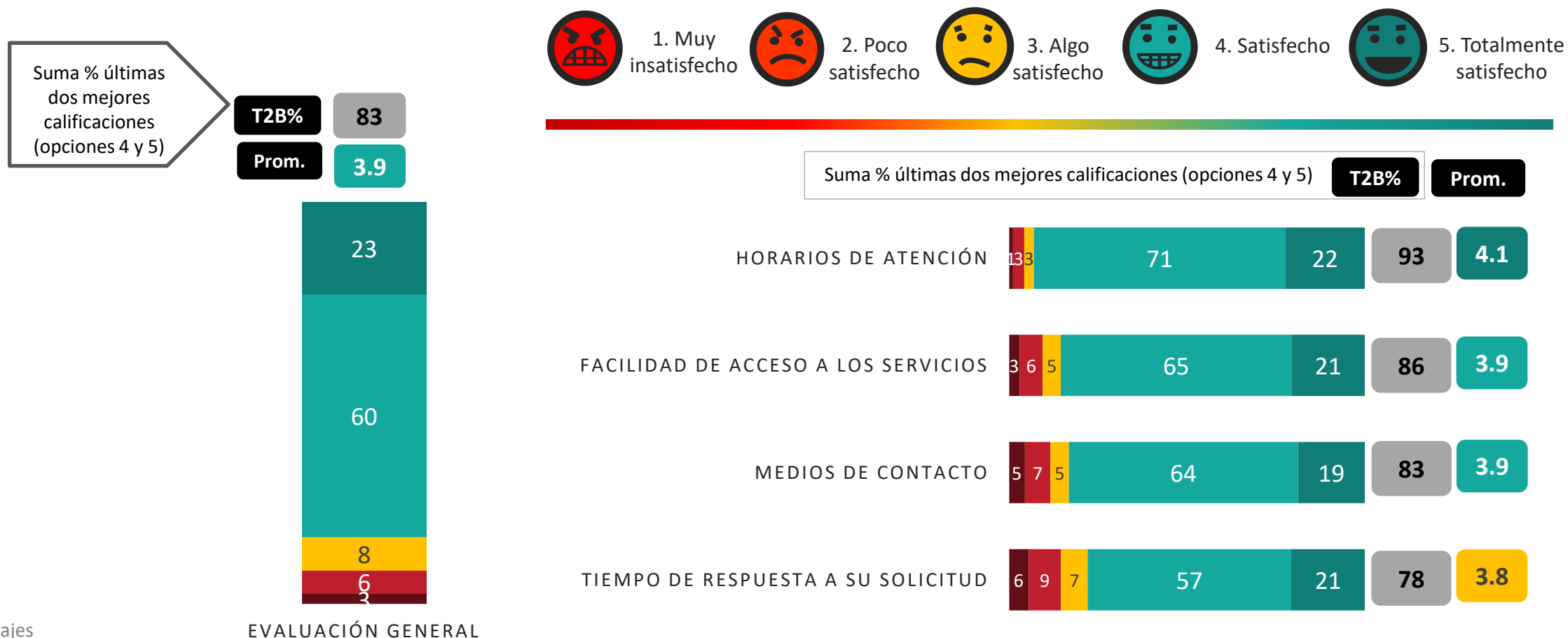
Unidad en porcentajes

Base total: 23

P19. Dígame por favor cuál es su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos que le voy a mencionar relacionados con la página web del INABIMA. Dígame para cada uno de ellos si está muy insatisfecho, poco satisfecho, algo satisfecho, satisfecho o muy satisfecho..

Satisfacción general con el INABIMA

El 83% de los usuarios del INABIMA se encuentra satisfecho con los servicios ofrecidos por esta institución, en tanto que se evidencia la oportunidad de aumentar la satisfacción del 17% restante de estos usuarios. A nivel general, el tiempo de respuesta a las solicitudes es el aspecto con el los usuarios muestran mayor insatisfacción.



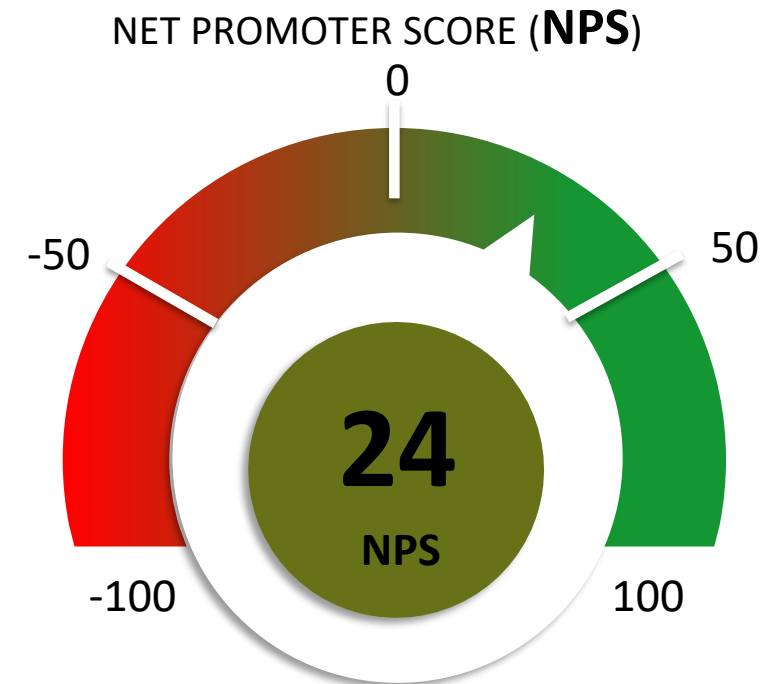
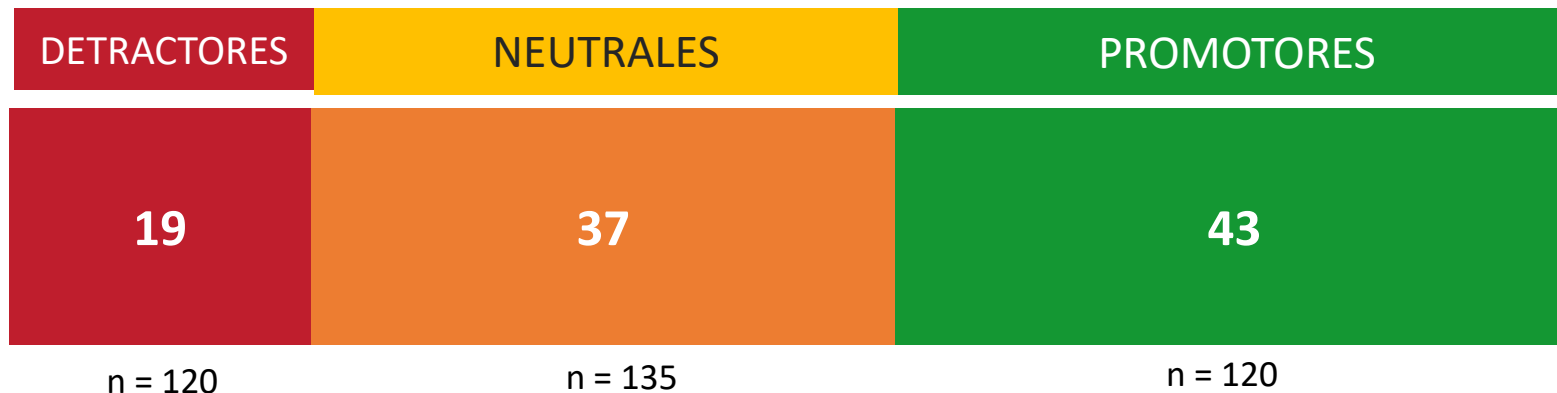
Unidad en porcentajes

Base total: 1083 Ns/Nr: 15

P20. Y ya finalizando, con el INABIMA en sentido general, dígame por favor cuál es su nivel de satisfacción, diría usted que está muy insatisfecho, poco satisfecho, algo satisfecho, satisfecho o muy satisfecho, con los siguientes aspectos:

Intención general de los usuarios recomendar al INABIMA

A nivel general, la institución posee un mayor número de usuarios promotores (dispuestos a recomendar la institución) que detractores (dispuestos a criticar y hablar mal de la institución), lo cual representa un NPS positivo, no obstante, aun existe oportunidad de elevar este indicador.



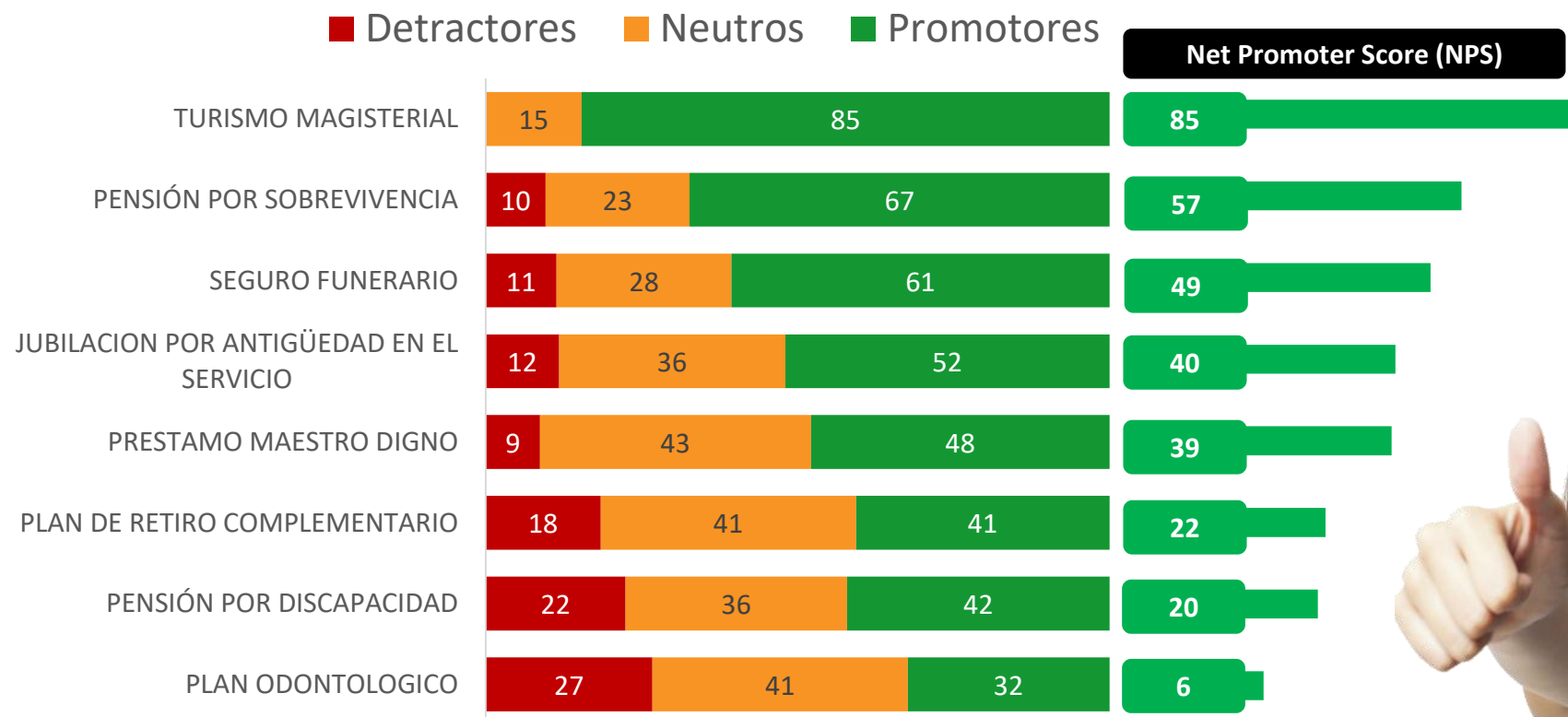
Unidad en porcentajes

Base total: 1096 Ns/Nr: 3

P21. En una escala de 0 a 10, en donde 0 es "Seguro que no la recomendaría" y 10 "Seguro que si la recomendaría" ¿Qué tan probable es que usted recomiende los servicios del INABIMA?

Intención general de recomendación del INABIMA por tipo de usuario

En este análisis cruzado da evidencias de que existe una estrecha relación entre el nivel de satisfacción de los usuarios y su intención a recomendar la institución. Se puede apreciar cómo en aquellos servicios en donde se evidencia mayor satisfacción entre sus usuarios existe un mayor índice promotores, y en la misma medida, estos usuarios contribuyen con el NPS (Net Promoter Score) de la institución.



Unidad en porcentajes

Base total: 1096 Ns/Nr: 3

P21. En una escala de 0 a 10, en donde 0 es "Seguro que no la recomendaría" y 10 "Seguro que si la recomendaría" ¿Qué tan probable es que usted recomiende los servicios del INABIMA?

4. Conclusiones y recomendaciones



Conclusiones y recomendaciones

1

Plan odontológico, Pensión por discapacidad y Plan de retiro complementario son los tres servicios que evidencian mayor necesidad de aumentar la satisfacción de sus usuarios, y que por lo tanto más afectan la satisfacción general con la Institución. Se recomienda prestar atención a las principales debilidades de estos servicios y establecer planes de acción a corto y largo plazo que potencien la satisfacción de sus usuarios.

2

Se identifica como una de las principales oportunidades de mejora a nivel general el suministro de información clara y oportuna que reduzca al máximo la duda y mal entendidos entre los usuarios. Se recomienda potenciar la capacidad de asesoramiento del personal de atención en cada uno de los servicios para potenciar las experiencias de contacto satisfactorias con los usuarios.

Conclusiones y recomendaciones

3

A nivel general, los usuarios se sienten satisfechos con el trato recibido por el personal, salvo por el servicio Odontológico, en donde existe aún oportunidad de aumentar la satisfacción en este aspecto para un 27% de sus usuarios.

4

Se evidencia la oportunidad de promover el uso de la página Web y de la línea de asistencia *462 entre los usuarios, lo cual contribuiría al reducir contactos innecesario y/o recurrentes por falta de información, de modo que esto contribuya a reducir tiempos, agilizar procesos y promover un ambiente favorable para la institución.

5

Se considera importante realizar ajustes para mejorar la rapidez de atención al teléfono tanto de la línea de asistencia *462 como de la línea directa en la oficina.

*Para ampliar más ver Resumen ejecutivo




GALLUP

REPÚBLICA DOMINICANA

Lope de Vega, No. 63
Edificio JJ Roca, 5to. Piso, Santo Domingo,
República Dominicana

Teléfono. 809-567-5123
Fax. 809-544-2503


Email.: info@gallup.com.do
Página Web: www.gallup.com.do

 INABIMA <small>INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR MAGISTERIAL</small> <small>"Año del Fomento de la Vivienda"</small>	SISTEMA DE CONTROL INTERNO						
	MINUTA DE REUNIONES						
	Dirección / Departamento			Código			
Fecha de Efectividad		12 septiembre 2016		Versión	1.0	Fecha Revisión	N/A

DATOS DE LA REUNIÓN							
Tipo de Reunión							
Operaciones	X	Informativa		Planificación / Proyectos	X	Solución de Problemas	
Proceso / Proyecto	Comité Financiero						
Objetivo	PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS COMPONENTES FINANCIEROS EN EL ÁMBITO DE LA SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA Y FINANCIERA DEL INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR MAGISTERIAL (INABIMA) COMO ENTIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y COORDINADORA DE UN SISTEMA INTEGRAL DE SEGURIDAD SOCIAL PARA EL PERSONAL DOCENTE DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN.						
Lugar	Salón de Conferencia		Fecha	11 de marzo de 2019		Hora	6:30 p.m. – 9:00 p.m.
Facilitador	N/A		Registrador	Secretario			
Participantes	Nombre		Posición			Contacto	
	Luis Lantigua		Asesor Financiero				
	Eddy Rosado		Encargado Financiero				
	Herminia Reyes		Encargada Depto. Administrativo				
	Juana Ortega		Contadora General				
	Nelson Chávez		Encargado Depto. Planificación y Desarrollo				
	Ivo Coronado		Encargado Depto. de Riesgo Operativo				
	Carlos Martínez		Encargado de División Contabilidad Pensiones y Jubilaciones				

TEMAS TRATADOS				
No.	Tema / Situación a tratar	Acciones Pendientes	Responsable	Fecha
1.	Auditoría MLA – El Comité Financiero verificó la pertinencia técnica y aprobó el Producto A.	Obtener aprobación de la Dirección Ejecutiva General y proceder al pago.	Herminia Reyes	13/03/2019
2.	Revisión Administradora	Basada en la resolución del Consejo de Directores del INABIMA de fecha 17 de diciembre de 2012, crear la cuenta por cobrar, además del resto de registros correspondientes (ver resolución anexa).	Carlos Martínez	13/03/2019
		Consultar con la Dirección Ejecutiva General sobre los certificados de depósitos no registrados en la contabilidad.	Juana Ortega	13/03/2019

Dado en Santo Domingo, Distrito Nacional, República Dominicana, al 11 del mes de marzo del año dos mil diecinueve (2019).

 <p>INABIMA INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR MAGISTERIAL "Año del Fomento de la Vivienda"</p>	SISTEMA DE CONTROL INTERNO					
	MINUTA DE REUNIONES					
	Dirección / Departamento		Código			
	Fecha de Efectividad	12 septiembre 2016	Versión	1.0	Fecha Revisión	N/A

Luis Lantigua
Asesor Externo
Presidente del Comité

Juana Ortega
Contador General
Coordinador del Comité

Herminia Reyes Abreu
Encargada Departamento
Administrativo
Miembro

Eddy Rosado
Encargado Departamento
Financiero
Miembro

Carlos Martínez
Encargado División
Contabilidad de Pensiones y
Jubilaciones
Miembro

Nelson David Chávez
Encargado Departamento de
Planificación y Desarrollo
Miembro

 INABIMA	INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR MAGISTERIAL <i>"Comprometidos con el Sector Magisterial"</i>	Código:	PYD-FO-01.03
		Versión:	02
	SOLICITUD Y APROBACIÓN DE DOCUMENTOS CONTROLADOS	Fecha:	Mar. 2018
		Página:	1 de 1

1. INFORMACIÓN GENERAL:

Fecha de solicitud: 15-nov.-18
Requiere: Niurka de la Cruz
Analista de Calidad: Martha Merette
Acción a realizar: Modificación/Actualización Otro: (favor indicar): N/A

2. CODIFICACIÓN:

Código del documento: DRH-PR-01 **Tipo de documento:** Procedimiento **Versión:** 02

Nombre del documento: Procedimiento de Capacitación

Nota: Aprobación del procedimiento de capacitación y los documentos generados:

- DRH-FO-01.01 Detección Necesidades Capacitación
- DRH-FO-01.02 Plan Capacitación Anual
- DRH-FO-01.03 Solicitud Acciones Capacitación (No programada y/o Internacional)
- DRH-FO-01.04 Evaluación Satisfacción Participantes
- DRH-FO-01.05 Ejecución Plan Capacitación Anual
- DRH-FO-01.06 Control de Asistencia

3. APROBACIÓN:


Mediante el presente formato, queda formalmente la acción realizada sobre el documento. A partir de la fecha de dicha aprobación se procede a actualizar la matriz de documentos controlados del Sistema de Gestión de Calidad del INABIMA.

	NOMBRE/APELLIDO	CARGO	FIRMA/FECHA
ELABORADOR/A	Niurka de la Cruz	Encargada Dpto. Recursos Humanos	<i>Niurka de la Cruz 28/11/18</i>
REVISADO POR	Martha Merette	Analista de Planificación y Desarrollo	<i>Martha Merette 28/11/18</i>
	Emma Gonzalez	Analista de Planificación y Desarrollo	<i>Emma Gonzalez 28-11-18</i>
	Katerinne Minaya	Encargada de Reclutamiento y Selección	<i>Katerinne Minaya 28-11-18</i>
APROBADO POR	Guiraldis Velásquez	Encargado Dpto. Jurídico	<i>Guiraldis Velásquez 05-12-18</i>
	Ivo Coronado	Analista de Planificación y Desarrollo	<i>Ivo Coronado 5 Dic 2018</i>

Nota: Agregue más líneas de ser necesario

Favor escribir la justificación en caso exceder los 30 días hábiles establecidos entre la solicitud del documento hasta la aprobación:

Nota: Agregue más líneas de ser necesario

	INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR MAGISTERIAL <i>"Comprometidos con el Sector Magisterial"</i>	Código:	DRH-PR-01
		Versión:	02
	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN	Fecha:	Nov. 2018
		Página:	1 de 12

1. OBJETIVO

Establecer los procesos para realizar la gestión de capacitación a los colaboradores del Instituto Nacional de Bienestar Magisterial (INABIMA), con la finalidad de planificar y satisfacer las necesidades de formación y fortalecer la profesionalidad y habilidades de los empleados tomando en cuenta los objetivos de la institución.

2. ALCANCE

El proceso inicia desde que se contacta a los departamentos para detectar las necesidades de capacitación tomando en cuenta los objetivos de la institución y finaliza con el registro de las acciones de capacitación ejecutadas.

Este procedimiento aplica a todos los empleados del Instituto Nacional de Bienestar Magisterial (INABIMA).

3. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2015 Competencia (Apartado 7.2).
- DRH-PR-02 Procedimiento de Evaluación del Desempeño.

4. DEFINICIONES

Acciones de Capacitación: todas las actividades de formación y sus contenidos.


Capacitación: parte del proceso de Recursos Humanos enfocado en identificar, diseñar, desarrollar y evaluar acciones de capacitación y desarrollo, con el objetivo de impactar a la institución y fortalecer en los empleados las habilidades para desempeñar sus puestos.

Capacitación Internacional: conjunto de actividades de formación orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes de los colaboradores del Grupo Ocupacional V mediante proveedores internacionales vinculado a su cargo.

Detección Necesidades Capacitación (DNC): proceso que se utiliza para identificar las necesidades a cubrir con acciones de capacitación en los distintos departamentos.

Evento de Capacitación: actividad educativa a través de la cual se transmiten los conocimientos necesarios para fortalecer las habilidades de los empleados para desempeñar sus puestos, puede ser abierto o cerrado.

Evento Abierto: indica que el evento de formación se ofrece al público en general por un(a) proveedor(a) y que no es exclusivo para los colaboradores de la institución.

	INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR MAGISTERIAL <i>"Comprometidos con el Sector Magisterial"</i>	Código:	DRH-PR-01
		Versión:	02
	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN	Fecha:	Nov. 2018
		Página:	2 de 12

Evento Cerrado: indica que el evento de capacitación es exclusivo para el personal de la institución ya sea que se realice dentro o fuera de las instalaciones.

Plan Capacitación Anual: documento que consolida las acciones de capacitación a realizarse durante el año, identificadas en el proceso de Detección de Necesidades (DNC) o en las evaluaciones del desempeño.

Presupuesto Anual: conjunto de los gastos e ingresos previstos para un determinado período de tiempo.

Programa: consiste en la suma de varios cursos o módulos que responden a objetivos relacionados dirigidos a niveles jerárquicos y puestos específicos.

5. RESPONSABILIDADES

A. Analista de Evaluación del Desempeño y Capacitación

En coordinación con los(as) encargados(as) de los departamentos, es guía en la identificación de las necesidades; elabora, ejecuta y da seguimiento al Plan de Capacitación y al Presupuesto Anual que permitirá la puesta en marcha del plan; mantiene y actualiza las evidencias/histórico de las acciones de capacitación.

B. Encargado(a) del área o proceso:

Son responsables de facilitar las informaciones relacionadas con las necesidades que ameritan Acciones de Capacitación, participar en el diseño del contenido de los eventos cerrados, permitir a las personas bajo su coordinación asistir a las actividades de capacitación y dar seguimiento a que se apliquen los conocimientos adquiridos en los puestos de trabajo.

C. Encargado(a) División de Reclutamiento, Selección y Evaluación


Es responsable de revisar las actividades de capacitación identificadas en el plan, conjuntamente con el(la) Encargado(a) de Recursos Humanos, para procurar aprobación correspondiente.

D. Director(a) Ejecutivo(a) General

Es responsable de aprobar el plan definitivo y las acciones que surjan fuera del plan inicial.

6. LINEAMIENTOS GENERALES


- Ley No. 41-08 de Función Pública
- Decreto Núm. 525-09 que aprueba el Reglamento de Evaluación del Desempeño y Promoción de los Servidores y Funcionarios de la Administración Pública.

	INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR MAGISTERIAL <i>"Comprometidos con el Sector Magisterial"</i>	Código:	DRH-PR-01
		Versión:	02
	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN	Fecha:	Nov. 2018
		Página:	3 de 12

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

7.1 DETECCIÓN DE NECESIDADES


Responsable	Actividad
Analista de Evaluación del Desempeño y Capacitación/ Encargado(a) de Reclutamiento, Selección y Evaluación	<p>7.1.1 Programa sesiones de trabajo cuatro meses antes de que finalice el período de vigencia del "DRH-FO-01.02 Plan de Capacitación Anual" utilizando el formulario de "DRH-FO-01.01 Detección Necesidades Capacitación" para documentar lo que se identifica. Dichas sesiones se hacen con los(as) Encargados(as) de Departamentos y en los casos en que aplique, incluye a los(as) Encargados(as) de División para explorar las necesidades de capacitación requeridas. El período para cubrir las necesidades será de hasta un máximo de quince meses una vez concluya la detección.</p> <p>7.1.2 Toma como base para la detección de necesidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Acciones de Capacitación que queden pendientes del año anterior. ○ Necesidades de capacitación derivadas de la Evaluación del Desempeño. ○ Requerimientos del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo. ○ Requisitos de los indicadores institucionales, comités institucionales, etc. <p>7.1.3 Documenta en las plantillas definidas por cada organismo rector: 1) Instituto Nacional de Administración Pública (INAP); y, 2) el Ministerio de Administración Pública (MAP), las necesidades identificadas en el proceso de "DRH-FO-01.01 Detección de Necesidades de Capacitación (DNA)".</p> <p>7.1.4 Realiza el proceso de revisión y aprobación correspondiente del "DRH-FO-01.02 Plan de Capacitación Anual" con el(la) Encargado(a) de Reclutamiento, Selección y Evaluación, Encargado(a) de Recursos Humanos y Director(a) Ejecutivo(a) General.</p> <p>7.1.5 Gestiona las firmas y sellado de las plantillas de las instituciones rectoras para remitir a los(a) responsables correspondientes, obtener las aprobaciones por éstas y colocar en la página del SISMAP.</p>

	INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR MAGISTERIAL <i>"Comprometidos con el Sector Magisterial"</i>	Código:	DRH-PR-01
		Versión:	02
	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN	Fecha:	Nov. 2018
		Página:	4 de 12

Responsable	Actividad
	<p>Nota: siempre se remite en las plantillas de cada institución la Detección de Necesidades Capacitación primero al Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) y luego al Ministerio de Administración Pública (MAP).</p>


7.2 ELABORACIÓN DEL PLAN DE CAPACITACIÓN ANUAL

Responsable	Actividad
Analista de Evaluación del Desempeño y Capacitación/ Encargado(a) de Reclutamiento, Selección y Evaluación	<p>7.2.1 Realiza el Plan de Capacitación Anual utilizando el Formato "DRH-FO-01.02 Plan de Capacitación Anual", que contiene las necesidades identificadas como prioritarias.</p> <p>7.2.2 Revisa una vez estructurado el "DRH-FO-01.02 Plan de Capacitación Anual" conjuntamente con el(la) Encargado(a) de Reclutamiento, Selección y Evaluación y el(la) Encargado(a) de Recursos Humanos, para presentar al(a) Director(a) Ejecutivo(a) General para aprobación final.</p> <p>7.2.3 Segrega el "DRH-FO-01.02 Plan de Capacitación Anual" aprobado por unidades organizacionales y lo comparte con cada Encargado(a) de Departamento o de División, según corresponda, para su conocimiento y posterior seguimiento.</p> <p>7.2.4 Documenta en las plantillas definidas por cada organismo rector: 1) Instituto Nacional de Administración Pública (INAP); y, 2) el Ministerio de Administración Pública (MAP), el plan de capacitación apoyado en el "DRH-FO-01.02 Plan de Capacitación Anual" revisado y aprobado por el(la) Encargado(a) de Reclutamiento, Selección y Evaluación, Encargado(a) de Recursos Humanos y Director(a) Ejecutivo(a) General.</p> <p>Nota: siempre incluir en el "DRH-FO-01.02 Plan de Capacitación Anual" y en las plantillas de los organismos rectores el curso Inducción a la Administración Pública.</p> <p>7.2.5 Gestiona las firmas y sellado de las plantillas de las instituciones rectoras para remitir a los(as) responsables correspondientes, obtener las aprobaciones por éstas y subir a la página del SISMAP.</p>


	INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR MAGISTERIAL <i>"Comprometidos con el Sector Magisterial"</i>	Código:	DRH-PR-01
		Versión:	02
	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN	Fecha:	Nov. 2018
		Página:	5 de 12

7.3 IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE CAPACITACIÓN ANUAL

Responsable	Actividad
Analista de Evaluación del Desempeño y Capacitación	<p>7.3.1 Importante: Cuando la acción de capacitación se cubre a través del Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), el Instituto Formación Técnico Profesional (INFOTEP), o el Ministerio de Administración Pública (MAP), se solicita la gestión a través del(a) coordinador(a)/analista asignado(a) para la institución y se sigue la coordinación de la actividad ajustado al proceso de éstas instituciones.</p> <p>7.3.2 Inicia con el proceso de búsqueda de propuestas de suplidores para cubrir las necesidades prioritarias especificadas en el formulario "DRH-FO-01.02 Plan de Capacitación Anual", si la acción de capacitación se va a trabajar con proveedores del mercado.</p> <p>7.3.3 Recibe las propuestas de los(as) proveedores(as) y las evalúa conjuntamente con el área y el(la) Encargado(a) de Reclutamiento, Selección y Evaluación, tomando en cuenta la calidad del: contenido, instructores, el material de apoyo, costos y deciden en equipo el(la) proveedor(a) que impartirá la acción formativa.</p> <p>7.3.4 Realiza conjuntamente con el(la) Encargado(a) del Departamento o División, según corresponda, sesiones con el suplidor seleccionado para programas o eventos cerrados, con la finalidad de discutir en detalle el contenido y metodología de enseñanza de la acción de capacitación, negociar propuesta económica, definir fecha de ejecución, entre otros aspectos.</p> <p>7.3.5 Envía la información al(a) Encargado(a) de División Reclutamiento, Selección y Evaluación, quien a su vez solicita a la División de Compras, vía el Departamento Administrativo, la gestión para contratación y pago del servicio del(a) proveedor(a) que muestra las evidencias (calidad del contenido del curso/programa que cubre la necesidad, reseña de los facilitadores, propuesta económica, entre otros).</p>

	INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR MAGISTERIAL <i>"Comprometidos con el Sector Magisterial"</i>	Código:	DRH-PR-01
		Versión:	02
	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN	Fecha:	Nov. 2018
		Página:	6 de 12

	<p>Nota 1: las listas de los(as) empleados(as) que participarán en los diferentes eventos indicados en el "DRH-FO-01.02 Plan de Capacitación Anual", son revisadas y/o actualizadas por los(as) Encargados(as) inmediatos(as) del personal, con la cual el Departamento de Recursos Humanos invita a los participantes.</p> <p>Nota 2: al iniciar cada sesión de capacitación cerrada los(as) participantes deben firmar el formulario "DRH-FO-01.06 Control de Asistencia", con la finalidad de dejar evidencia de su asistencia.</p> <p>Nota 3: Las solicitudes también pueden ser tramitadas por la Encargado(a) de Recursos Humanos en ausencia del Encargado de División de Reclutamiento, Selección y Evaluación.</p> <p>7.3.6 Procede a matricular al(a) colaborador(a) con el(la) suplidor(a) seleccionado(a) para las acciones de capacitación abiertas. Una vez finalizado el curso, remite el formulario "DRH-FO-01.04 Evaluación Satisfacción Participantes", para conocer la opinión del empleado con relación a la actividad formativa y conserva como evidencia de la asistencia del colaborador copia del certificado de participación.</p> <p>Nota 4: en caso de que un departamento requiera una acción de formación no programada en el "DRH-FO-01.02 Plan de Capacitación Anual", debe solicitarlo mediante el formulario "DRH-FO-01.03 Solicitud de Capacitación (No Programada y/o Internacional)". Esta solicitud es evaluada por el(la) Encargado(a) de Recursos Humanos con el(la) Director(a) Ejecutivo(a) General, tomando en cuenta las necesidades y objetivos de la institución. Luego de dicha evaluación se responde a la unidad organizacional solicitante.</p> <p>Nota 5: cuando no se realiza alguna de las actividades programadas o si se desea modificar el "DRH-FO-01.02 Plan de Capacitación Anual", estas actividades podrán reprogramarse, revisarse, modificarse, incluirse o eliminarse previo acuerdo con las unidades organizacionales involucradas, dejando siempre constancia o evidencia por escrito de la justificación de los cambios efectuados.</p> <p>Nota 6: todos los(as) colaboradores(as) que tengan el interés de participar en alguna capacitación que no esté contemplada dentro del "DRH-FO-01.02 Plan de Capacitación Anual", del área y se encuentre dentro de algunas de las instituciones con convenios del estado, siempre que el horario del mismo no afecte las actividades laborables de la operación de su departamento y mientras no amerite ningún costo para la institución, los(as) colaboradores(as) podrán informar sobre la misma vía correo electrónico al(a) Analista de Evaluación del Desempeño y Capacitación para certificar al(a) colaborador(a) con las instituciones del estado que lo ameriten y llevar</p>
--	---

	INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR MAGISTERIAL <i>"Comprometidos con el Sector Magisterial"</i>	Código:	DRH-PR-01
		Versión:	02
	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN	Fecha:	Nov. 2018
		Página:	7 de 12


Responsable	Actividad
	un registro sobre las capacitaciones del personal. En estos casos, la gestión del taller será realizada en su totalidad por el(la) colaborador(a) solicitante.

7.4 LOGÍSTICA DE LOS EVENTOS

Responsable	Actividad
Analista de Evaluación del Desempeño y Capacitación	<p>7.4.1 Coordina todos los aspectos relacionados con la logística de los eventos de capacitación incluidos en el "DRH-FO-01.02 Plan de Capacitación Anual", teniendo en cuenta los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Salones o espacios físicos aptos para capacitación. ○ Refrigerios, cuando la duración de las acciones de capacitación sea de 4 horas consecutivas en adelante. ○ Almuerzo, siempre es pagado por la institución para los(as) colaboradores(as) y el(la) facilitador(a) en caso de aplicar. ○ Viáticos y dietas, se gestionan a través del Departamento Administrativo. <p>Nota: los salones, refrigerios y almuerzos se coordinan a través del(a) Encargado(a) División de Protocolo y Eventos.</p>

7.5 EVALUACIÓN ACCIONES DE CAPACITACIÓN


Responsable	Actividad
Analista de Evaluación del Desempeño y Capacitación	<p>7.5.1 Aplica el formulario "DRH-FO-01.04 Evaluación Satisfacción Participantes", a todos los cursos y/o talleres cuya duración sea igual o mayor a las 4 horas. No se utiliza el mismo para evaluar charlas, conversatorios, conferencias o convenciones.</p> <p>7.5.2 Entrega a los(as) participantes el formulario "DRH-FO-01.04 Evaluación Satisfacción Participantes", una vez finalizado el evento de acción de capacitación.</p> <p>7.5.3 Registra en el documento diseñado para tabular la data de las informaciones arrojadas por los(as) participantes en el formulario "DRH-FO-01.04 Evaluación Satisfacción Participantes", de manera que se pueda conocer la percepción de estos con respecto a la acción de capacitación.</p>

	INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR MAGISTERIAL <i>"Comprometidos con el Sector Magisterial"</i>	Código:	DRH-PR-01
		Versión:	02
	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN	Fecha:	Nov. 2018
		Página:	8 de 12

Responsable	Actividad
	<p>Nota 1: se considera una capacitación con resultado satisfactorio toda aquella que al tabular todos los formularios "DRH-FO-01.04 Evaluación Satisfacción Participantes aplicados" en el evento de capacitación obtienen un porcentaje igual o mayor a 80%. Los resultados se utilizan para retroalimentar a los facilitadores y/o para implementar mejoras en los casos que aplique.</p> <p>Nota 2: es responsabilidad de los(as) Encargados(as) de los Departamentos y de las Divisiones, según corresponda, dar seguimiento al desarrollo de sus colaboradores(as), apoyando los planes definidos para ello y garantizando el cumplimiento de éstos por parte de sus colaboradores(as).</p>

7.6 CAPACITACIÓN INTERNACIONAL

Responsable	Actividad
Analista de evaluación del Desempeño y Capacitación	<p>7.6.1 Importante: Pueden aplicar para capacitación internacional los(as) colaboradores(as) que cumplan con las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Pertenezcan al grupo ocupacional V. ○ Tengan una antigüedad mínima de un (1) año en la institución. ○ Alcancen categoría de desempeño sobresaliente o superior al promedio en la evaluación de desempeño durante su último año en la institución. ○ Que la acción de capacitación esté incluida en la Detección de Necesidades (DNC) del Departamento o División para el colaborador, según corresponda. <p>7.6.2 Solicita al Departamento Administrativo la capacitación internacional, adjuntando las informaciones necesarias para completar expediente de solicitud (invitación, lugar, programa, cedula y/o pasaporte de colaborador).</p> <p>7.6.3 Registra la información en la carpeta histórico de capacitación e incluye la copia del certificado y/o carta constancia en el expediente del(a) empleado(a) y del curso.</p>

	INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR MAGISTERIAL <i>"Comprometidos con el Sector Magisterial"</i>	Código:	DRH-PR-01
		Versión:	02
	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN	Fecha:	Nov. 2018
		Página:	9 de 12

7.7 REGISTRO DE LA CAPACITACIÓN


Responsable	Actividad
Analista de evaluación del Desempeño y Capacitación	<p>7.7.1 Digita en el módulo de capacitación los entrenamientos que reciben los(as) empleados(as), con la finalidad de mantener un histórico, calcular los indicadores de gestión, analizar y utilizar dicha información para presentar resultados parciales, finales y apoyar en la toma decisiones. Para ello utiliza el formulario "DRH-FO-01.05 Ejecución Plan Capacitación Anual"</p> <p>7.7.2 Abre para cada acción de capacitación que administra, carpetas que incluyen toda la información referente a cada curso: contenido del curso, reseña del(a) instructor(a), lista de participantes, invitación al curso, listas de asistencia, evaluación de la satisfacción de los(as) participantes, entre otras.</p> <p>7.7.3 Remite al Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) las evidencias correspondientes, es decir, las listas en formato del INAP firmadas por el(la) coordinador(a) del evento de esa Institución o copia de los certificados, para documentar la ejecución de las actividades incluidas en el Plan de Capacitación Anual.</p>

8. ACTIVIDADES DE CONTROL

ETAPA	ÍTEM	ACTIVIDAD DE CONTROL
Detección de Necesidades	7.1.4	Encargado(a) de Reclutamiento, Selección, realiza el proceso de revisión y aprobación correspondiente del "DRH-FO-01.02 Plan de Capacitación Anual" con Encargado(a) de Recursos Humanos y Director(a) Ejecutivo(a) General.

9. INDICADORES DE GESTIÓN

ITEM	OBJETIVO	FORMULA	UNIDAD DE MEDIDA	RANGO DE GESTIÓN	FRECUENCIA DE MEDICION
1	Medir el % de ejecución de las acciones del plan de capacitación vs. las programadas	$\% Cap = \frac{Cap E}{Exp P} * 100$ <p>% Cap: Porcentaje Ejecución Acciones Plan de Capacitación Cap P: Capacitaciones programadas</p>	%	0-50 Incipiente 51-79 Mediano	Anual

	INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR MAGISTERIAL <i>"Comprometidos con el Sector Magisterial"</i>	Código:	DRH-PR-01
		Versión:	02
	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN	Fecha:	Nov. 2018
		Página:	10 de 12

		Cap E: Capacitaciones ejecutadas		80-100 Satisfactorio	
2	Horas Totales de Capacitación	HTC= HP/HR HTC: Horas Totales de Capacitación HP: Total Horas Planificadas de Capacitación HR: Total Horas Reales Empleadas para Capacitación	Horas	N/A	Trimestral

10. DOCUMENTOS GENERADOS APLICABLES


○ FORMATOS QUE GENERA EL PROCEDIMIENTO

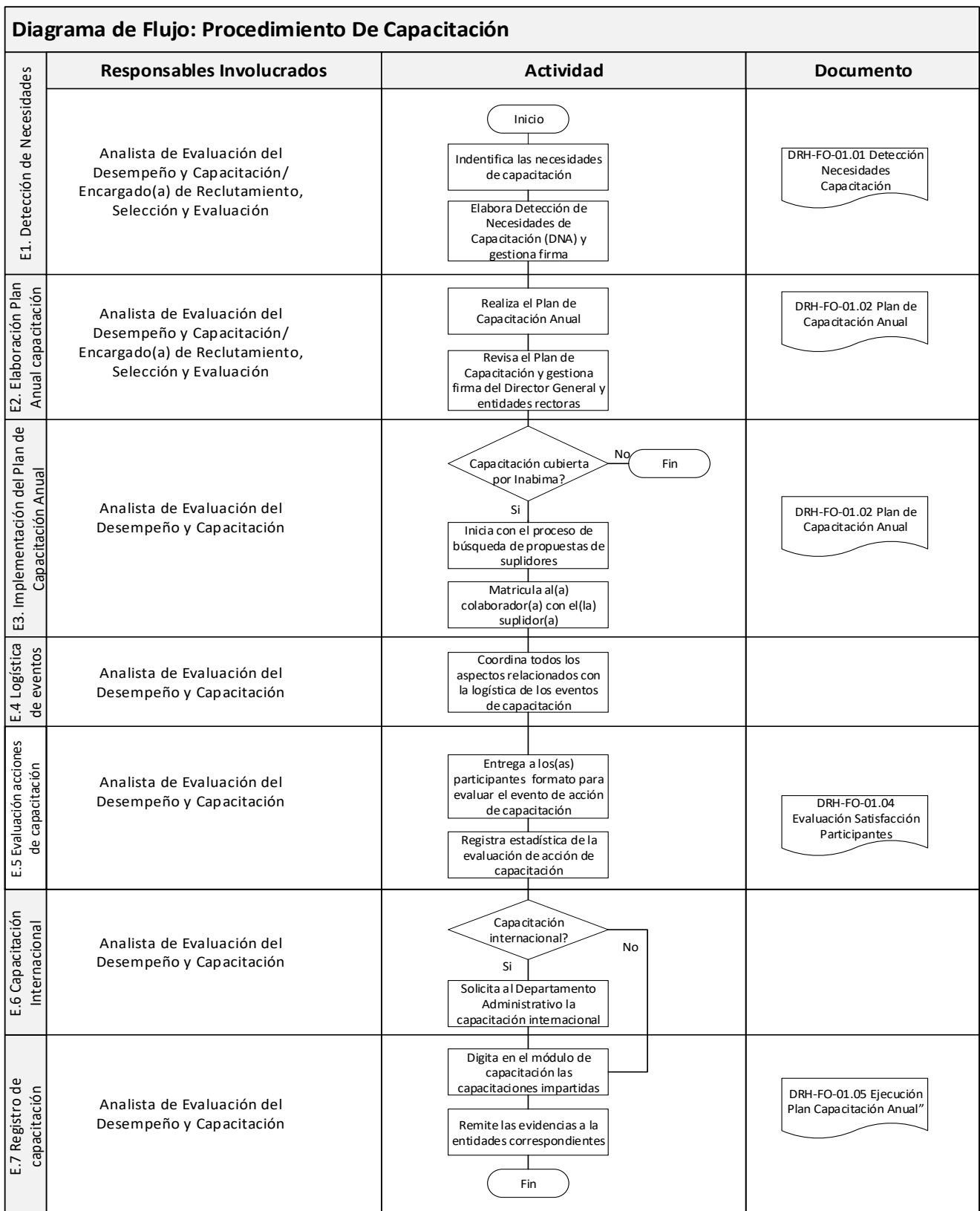
CÓDIGO	NOMBRE DEL FORMULARIO
DRH-FO-01.01	Detección Necesidades Capacitación
DRH-FO-01.02	Plan Capacitación Anual
DRH-FO-01.03	Solicitud Acciones Capacitación (No programada y/o Internacional)
DRH-FO-01.04	Evaluación Satisfacción Participantes
DRH-FO-01.05	Ejecución Plan Capacitación Anual
DRH-FO-01.06	Control de Asistencia


11. RELACIÓN DE ANEXOS

N/A

12. DIAGRAMA DE FLUJO

	INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR MAGISTERIAL <i>"Comprometidos con el Sector Magisterial"</i>	Código:	DRH-PR-01
		Versión:	02
PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN		Fecha:	Nov. 2018
		Página:	11 de 12



	INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR MAGISTERIAL <i>"Comprometidos con el Sector Magisterial"</i>	Código:	DRH-PR-01
		Versión:	02
	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN	Fecha:	Nov. 2018
		Página:	12 de 12

13. CONTROL DE CAMBIOS

EDICIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN BREVE DEL CAMBIO
01	Abril 2018	Creación del documento
02	Nov. 2018	Cambio del nombre y modificación en todo el contenido del procedimiento y formatos generados por este.

FIN DEL DOCUMENTO

A high-angle photograph of a business meeting. Several people in dark suits and light blue shirts are gathered around a table. One person is holding a tablet, while others have their hands on documents or pens. The documents on the table feature various charts, including bar graphs and pie charts, and some text. The overall scene is professional and focused on data analysis.

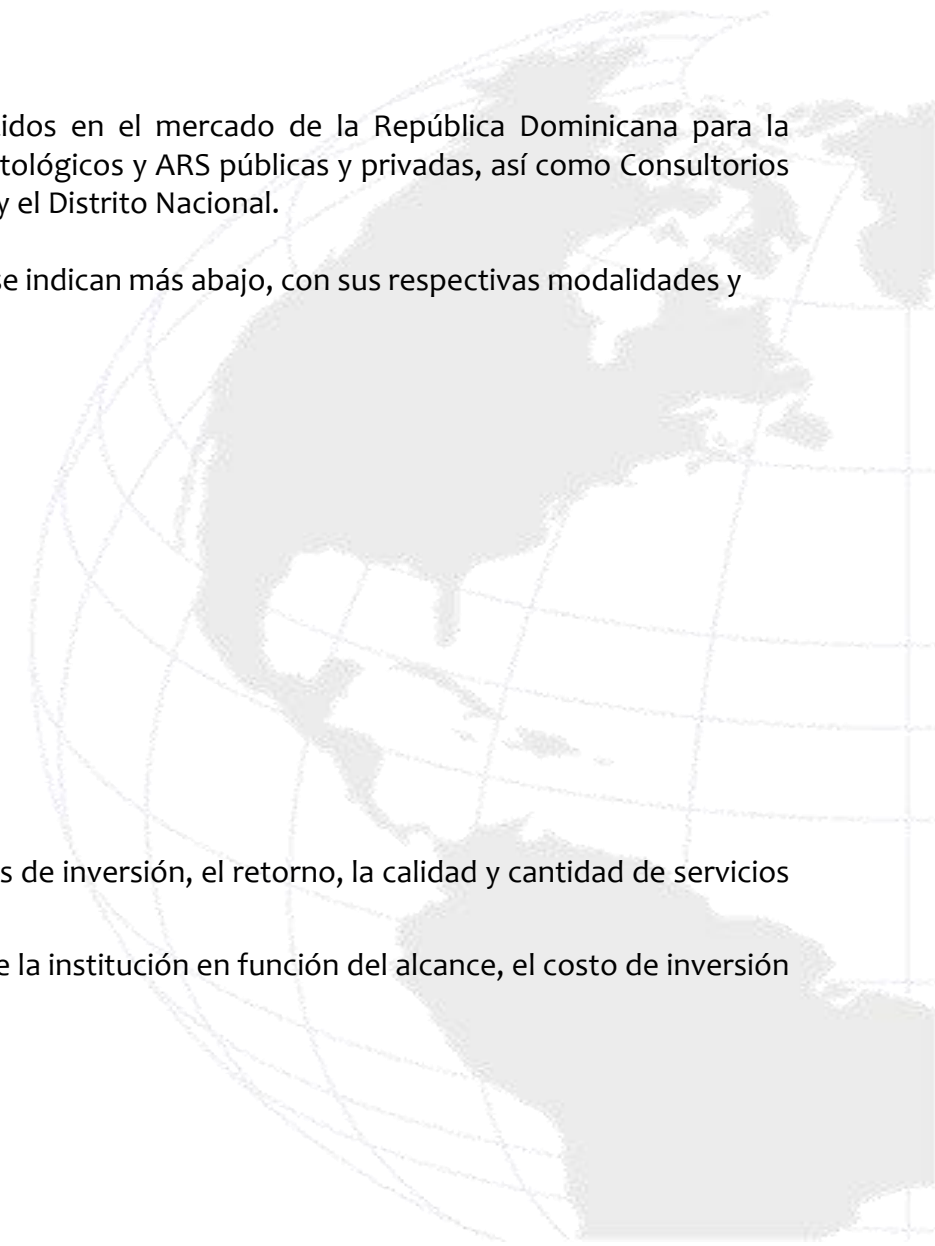
INFORME FINAL TARIFARIO INABIMA

CID LATINOAMÉRICA · ENERO, 2019

- De acuerdo con el código del proyecto: SDP-16-2018, la Consultoría Interdisciplinaria en Desarrollo (CID Latinoamérica), con 40 años de experiencia en Latinoamérica realizando investigación de mercados y siguiendo los códigos de ética de ESOMAR, presenta el producto final del estudio **consultoría para estudio comparativo de las tarifas de los servicios odontológicos generales y especializados en el mercado dominicano para el Instituto Nacional de Bienestar Magisterial (INABIMA).**
- Este documento es el **Informe final comparativo de las tarifas de servicios odontológicos ofrecidos en el mercado de la República Dominicana, en particular, en Santiago de los Caballeros y el Distrito Nacional, para la actualización del tarifario del Plan Odontológico del INABIMA,** tomando en consideración los Planes Odontológicos y ARS públicas y privadas, así como Consultorios Privados y Entidades Públicas que ofrezcan servicios similares. Este estudio tiene en consideración la relación que existe entre el precio de los servicios y cada una de las variables especificadas en la parte técnica, y el mismo corresponde al primer producto a entregar.
- CID Latinoamérica agradece al Instituto Nacional de Bienestar Magisterial (INABIMA) la confianza depositada en contratar sus servicios y hace extensivo este agradecimiento a los informantes, quienes atendieron a los representantes de la empresa con mucho interés y dedicación. A la vez, la empresa se pone a la orden para ampliar la información que se expone en este documento.

La siguiente información es confidencial y puede estar sujeta al secreto profesional. Está destinada únicamente para el uso del individuo o entidad a la que está dirigida y aquellos otros que sean autorizados para recibirla. Si usted no está autorizado para evaluar esta información, por este medio se le notifica que cualquier divulgación, copia, distribución o toma de acción con base en el contenido de este documento está estrictamente prohibida y podría ser ilegal.

- Realizar un comparativo de las tarifas de los servicios odontológicos generales y especializados ofrecidos en el mercado de la República Dominicana para la actualización del tarifario del Plan Odontológico del INABIMA, tomando en consideración los Planes Odontológicos y ARS públicas y privadas, así como Consultorios Privados, semi-privados y Entidades Públicas que ofrezcan servicios similares en Santiago de los Caballeros y el Distrito Nacional.
- Proponer en base a la comparación de los precios de mercado el nuevo tarifario de todos los servicios que se indican más abajo, con sus respectivas modalidades y actividades:
 - Evaluación, diagnóstico, examen inicial y examen periódico.
 - Prevención.
 - Profilaxis (Limpieza bucal).
 - Emergencias.
 - Ortodoncia (Brackets).
 - Endodoncia (Tratamiento de canal).
 - Periodoncia (Tratamiento de encías).
 - Odontopediatría (Odontología Infantil).
 - Prótesis (Coronas, puentes, otros).
 - Operatoria Dental.
 - Cirugía Simple.
 - Cirugía maxilofacial.
 - Estética.
- Identificar las debilidades u oportunidades de mejora en el manejo de las tarifas en proporción a los costos de inversión, el retorno, la calidad y cantidad de servicios prestado.
- Evaluar la factibilidad y sostenibilidad de los servicios odontológicos generales y especializados que provee la institución en función del alcance, el costo de inversión actual y del retorno por la proporción del copago del afiliado.



Metodología del estudio

Este estudio se trabaja en dos fases metodológicas que se describen a continuación, y las mismas se trabajan de manera simultánea.

Fase 1

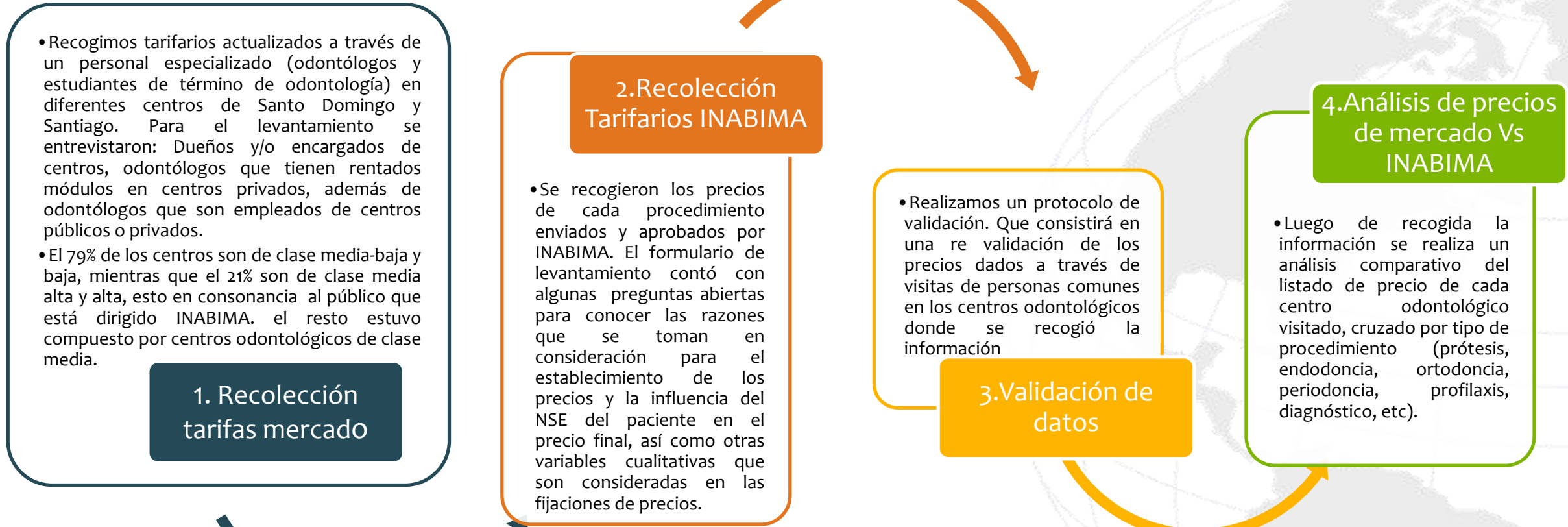
1. Tarifario
INABIMA

Fase 2

2. Satisfacción de
usuario INABIMA y
usuarios de otros
planes o centros
odontológicos

Descripción metodológica

Cronología de las actividades



Muestra: 100 centros ontológicos (59 en santo domingo, 41 en santiago). Margen de error 9.80%, nivel de confianza 95%.

- El presente informe muestra un análisis general y focalizado de como se están comportando los precios de mercado, y en este sentido, muestra a INABIMA los niveles de holgura que se pueden tener para cada uno de los procesos en sus diferentes áreas de trabajo, así como en otras áreas que en la actualidad no están trabajando, con el objetivo de que cara a futuro puedan realizar una planificación objetiva y sostenible.
- A los fines de este análisis en esta primera fase, es importante resaltar que el mismo no hace inclusión de variables necesarias en el análisis de precio, como análisis del cliente, segmentación, frecuencia de demanda de servicio o posicionamiento de marca, es decir, este análisis se basa en las auditorias y análisis de precio desde las cifras compartidas por los centros entrevistados, tarifario de INABIMA 2014 y 2018-a la fecha. Es recomendable que para su interpretación, por igual consideremos otras variables dependientes que actualmente están impactando el criterio de fijación de precios de los diferentes centros, que en listamos a continuación:
 - **Segmentación Demográficas:** en estas formas de segmentar impacta directamente variables como localidad del centro, el tipo de clientes y sus niveles de ingresos o poder adquisitivo, educación.
 - **Segmentación Psicográfica:** El estilo de vida declarado por el paciente.
 - **Segmentación Sociodemográficas:** El NSE o Nivel Socioeconómico del paciente, así como la edad del mismo.
 - **Por Antigüedad del Px:** Algunos centros consideran el nivel de relación que ya tienen con el paciente o bien, si ya es un cliente fidelizado con el médico.
 - **Por Relación con el médico o el propietario del centro.**
 - **Por la regla del X3,** es decir, la regla general de muchos de los centros entrevistados es tomar el precio de laboratorio y multiplicarlo por 3.
- En ese sentido, aunque los centros no declararon la existencia de un criterio de segmentación como política de fijación de precio, es evidente que si existe un criterio de segmentación para ofertar los precios hacia arriba o hacia abajo, dependiendo de las variables anteriormente descritas.

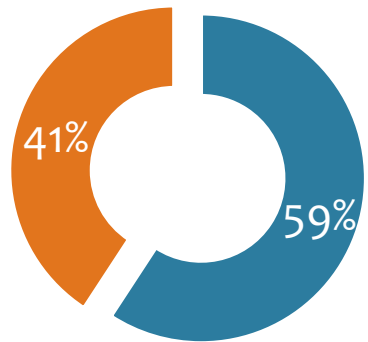


1. Demográficos de los Centros

Demografía de los centros auditados

Generalidades

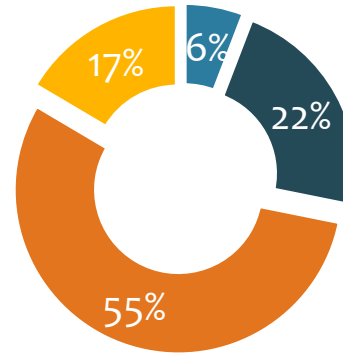
Ubicación



■ Santo Domingo ■ Santiago

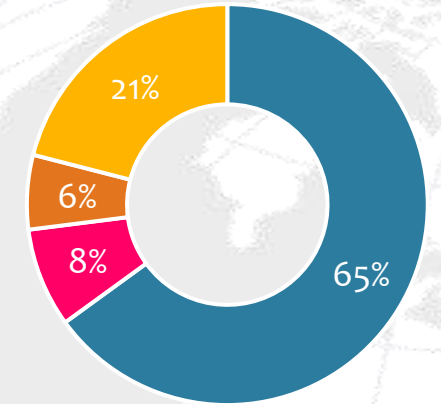


Tamaño de los centros



■ Grande ■ Mediano ■ Pequeño ■ NS/NC

Volumen de clientes



■ Menos de 201 ■ 201-300 ■ Más de 300 ■ Ns/Nc

✓ Para definir el tamaño de los centros se consideran las variables como cantidad de sucursales operando y la cantidad de clientes por mes que declara recibir cada centro.

Volumen de clientes declarados por centro	%	PROM
0-200	65%	122
201-300	8%	261
Más de 300	6%	671
Ns/Nc	21%	n/a
Σ	100%	

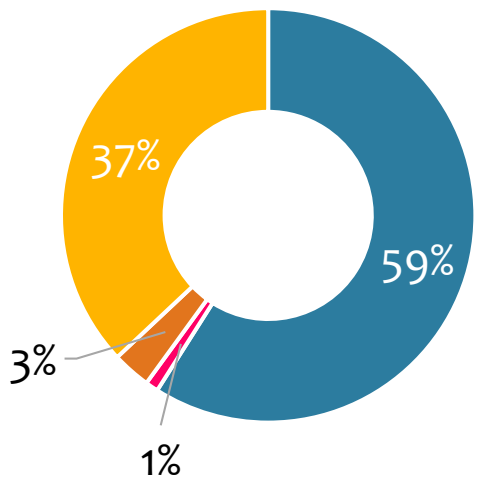
✓ 21 % de los centros entrevistados no tuvo disposición de declarar el volumen de su cartera para este estudio, se trabaja con los datos del 79% de los centros auditados, que representan **14, 341 pacientes (Pcte) por mes.**

Demografía de los centros auditados

Generalidades

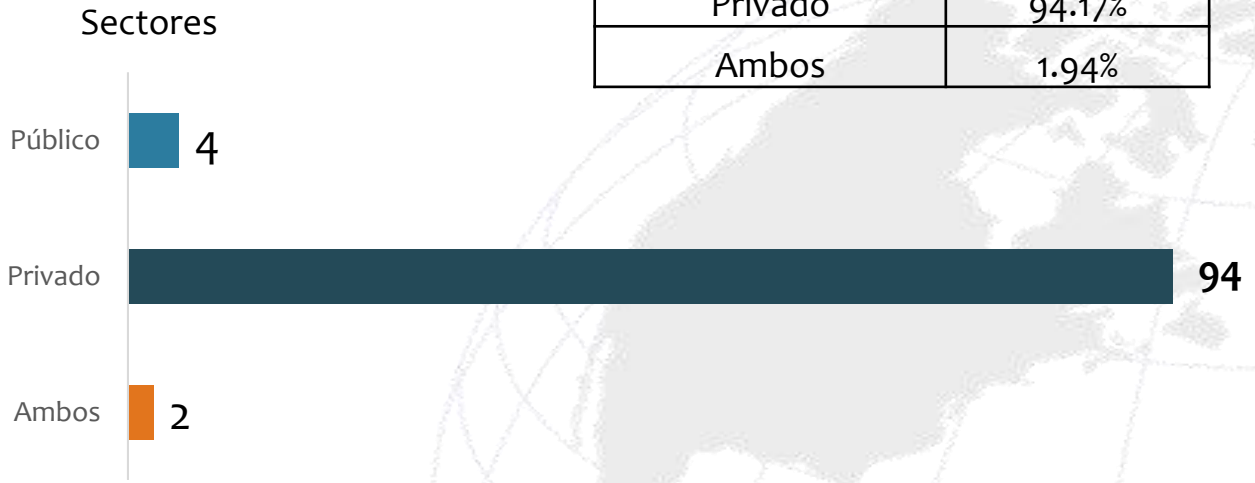
Cantidad de sucursales declaradas por centro
n=65, ud. en porcentajes

Sucursales	Relativa
< 4	59%
Entre 4-5	1%
> 6	3%
Ns/Nc	37%

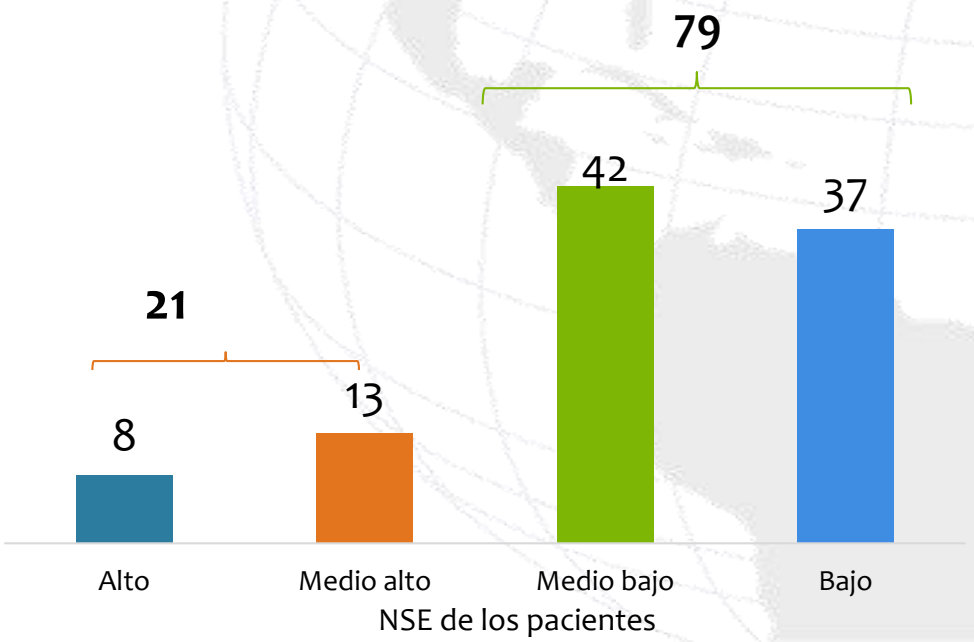


■ < 4 ■ Entre 4-5 ■ > 6 ■ Ns/Nc

Público	3.88%
Privado	94.17%
Ambos	1.94%



- ✓ 37 % de los centros entrevistados no tuvo disposición de declarar la cantidad de sucursales que tienen.
- ✓ En la gráfica de la derecha se observa como los niveles medio hacia abajo representan 79% y que mientras el nivel socioeconómico del paciente es mayor, la frecuencia de estos pacientes en los centros es menor.



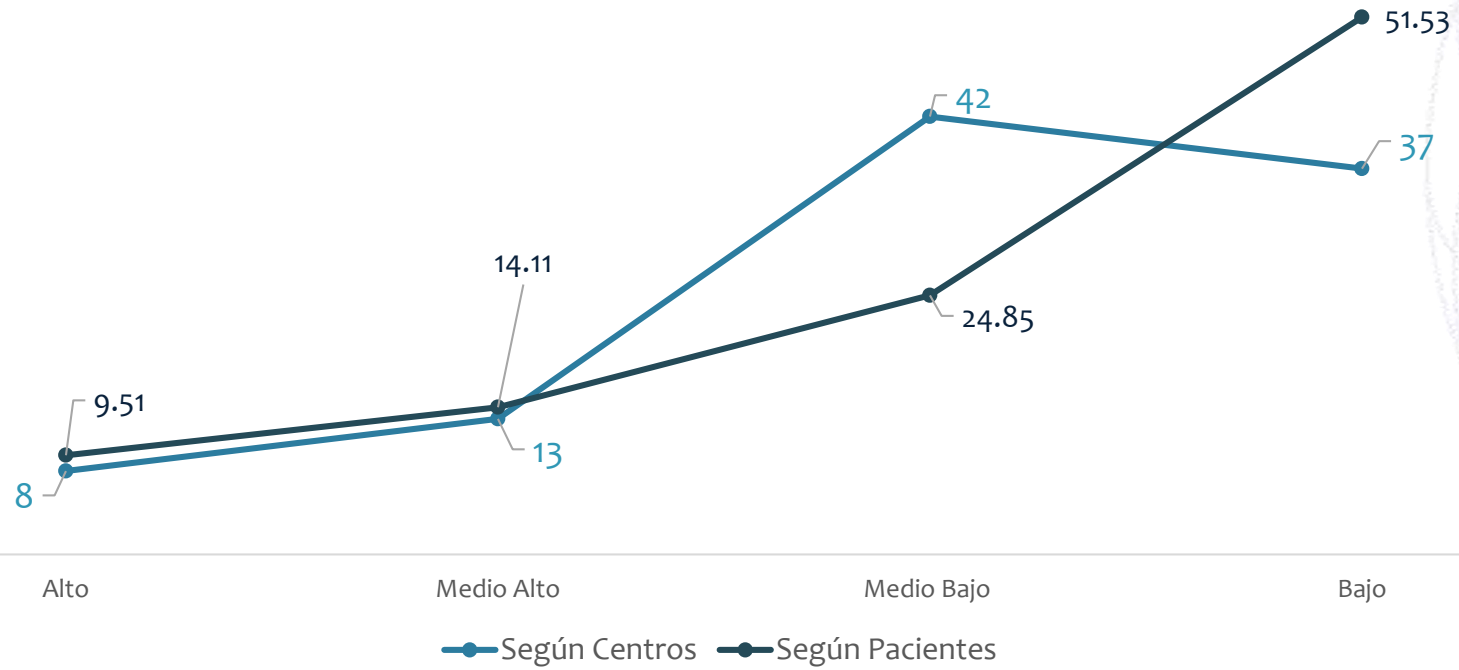


2. Análisis descriptivo Perfil de los Pacientes

Descriptivo sobre los niveles socioeconómicos e ingreso mensual

A continuación se muestra la relación entre lo declarado por los encargados de los centros odontológicos, sobre el nivel socioeconómico de sus pacientes y lo declarado por los pacientes según las preguntas que construyen la clasificación de los niveles socioeconómicos a partir del nivel de ingresos mensuales.

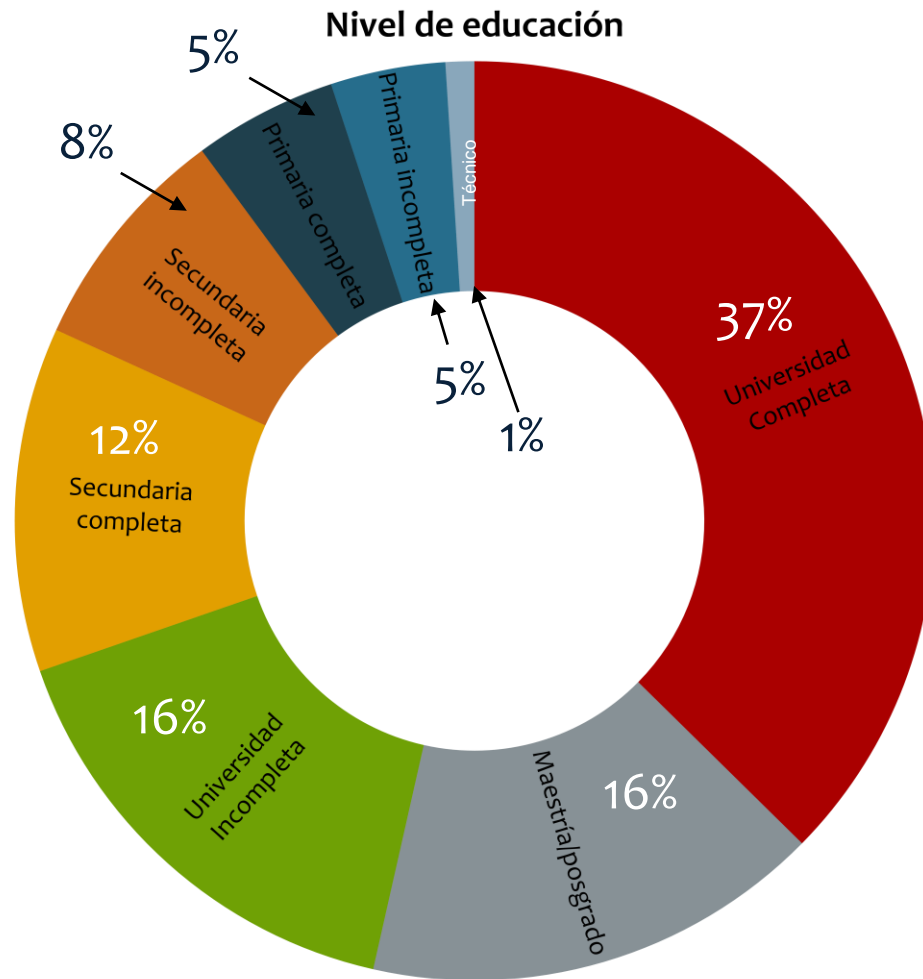
Relación entre lo declarado por los centros (---) y lo declarado por los pacientes (---)



Se observa bastante similitud cuando los datos son agrupados: el nivel medio hacia abajo representa el 76.38 y 79% respectivamente, pacientes y centros.

Los porcentajes son bastante similares sobre la participación de los niveles altos, donde normalmente representan 8% y 9.51% y los niveles medio alto 13% y 14.11%.

Descriptivo sobre los niveles socioeconómicos, en base al ingreso mensual y nivel de educación de los pacientes de centros odontológicos y de INABIMA



Niveles de ingreso



45% de los que tienen ingresos entre 80-120K, son profesionales con maestría.

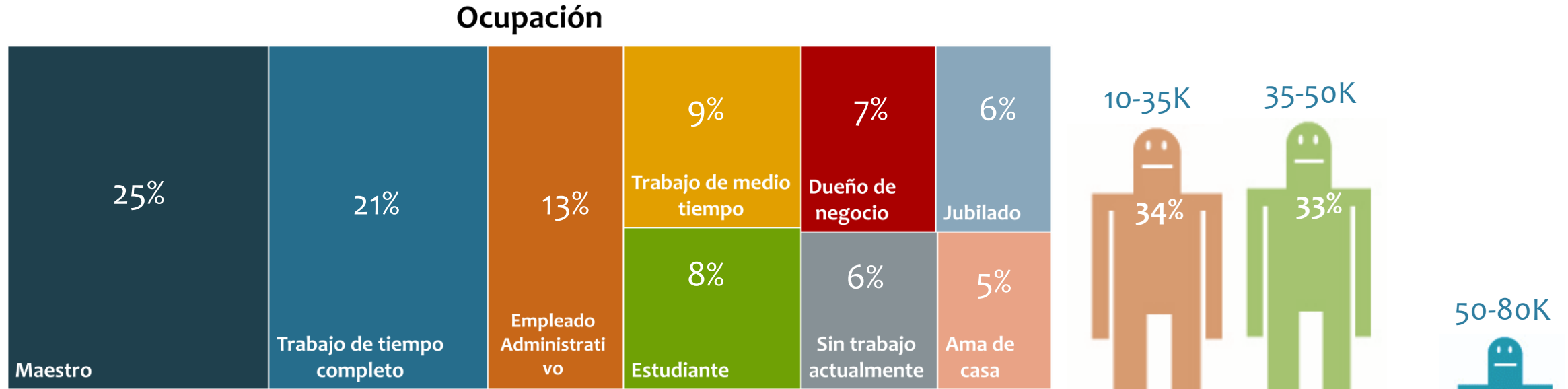
43% de los que tienen ingresos entre 50-80K, son profesionales con la universidad completa.

45% de los que tienen ingresos entre 35-50K, son profesionales con la universidad completa.

Mientras que dentro de los que tienen ingresos de +120K, solo el 31% son profesionales con maestría y postgrado.

Definición de los perfiles de acuerdo al nivel de ingreso.

Descriptivo sobre la ocupación y los ingresos de los pacientes de centros odontológicos y de INABIMA

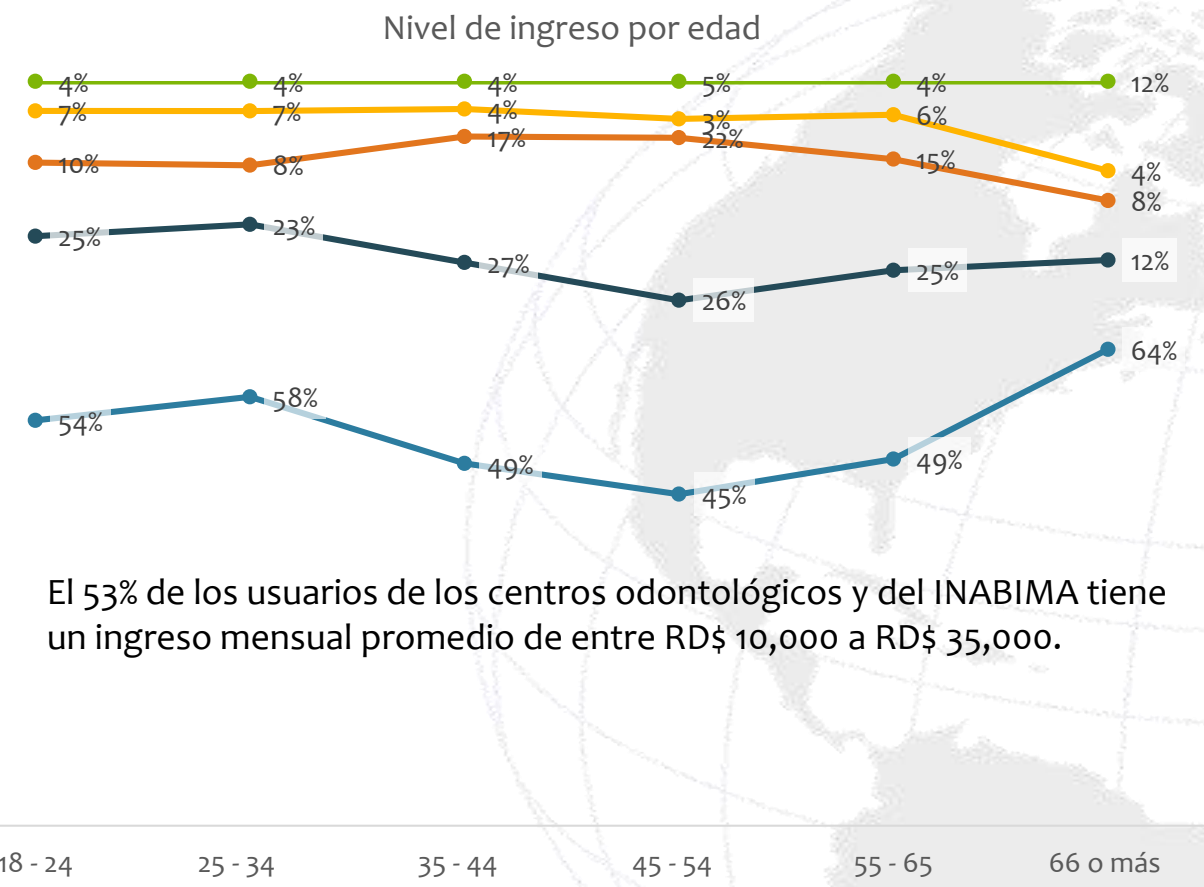
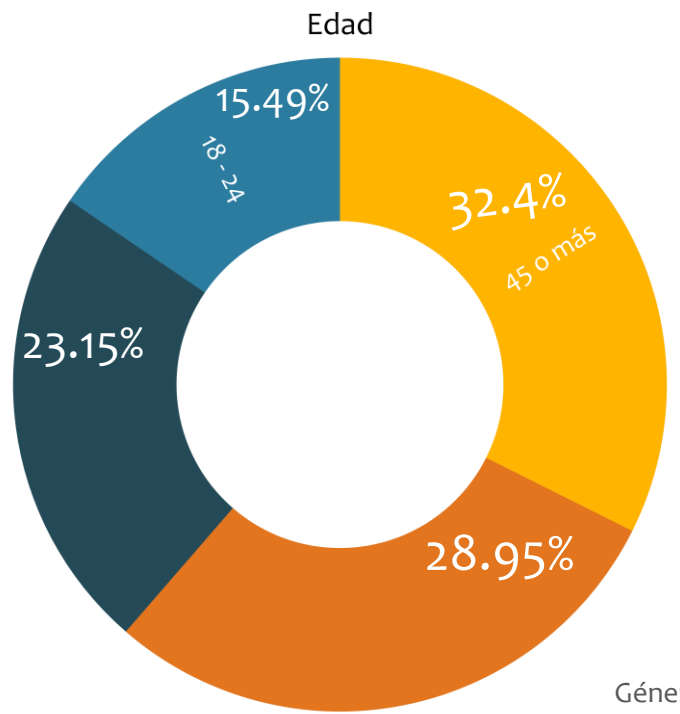


El 34% de los maestros declaró que sus ingresos mensuales se encuentran en el rango de RD\$10,000-35,000. Mientras que un tercio (33%) de los maestros mencionó que sus ingresos mensuales están en el rango de RD\$ 35,001-50,000.

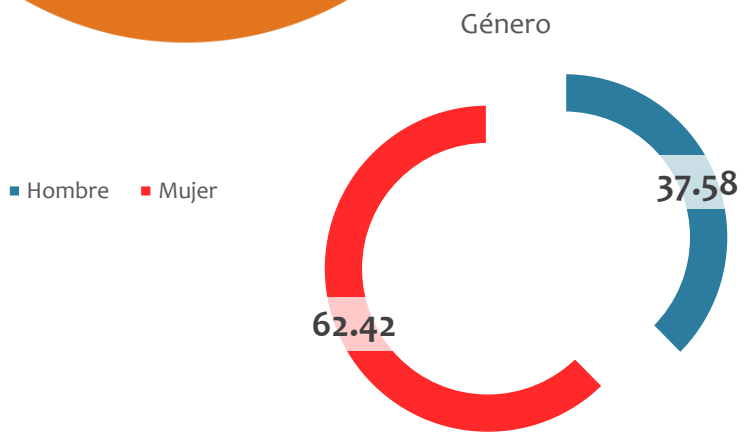
25% de los maestros entrevistados menciona que su sueldo esta en el rango de 50-80K.

Descriptivo sobre los niveles socioeconómicos, ingreso mensual y edad

Pacientes de centros odontológicos y de INABIMA



El 53% de los usuarios de los centros odontológicos y del INABIMA tiene un ingreso mensual promedio de entre RD\$ 10,000 a RD\$ 35,000.



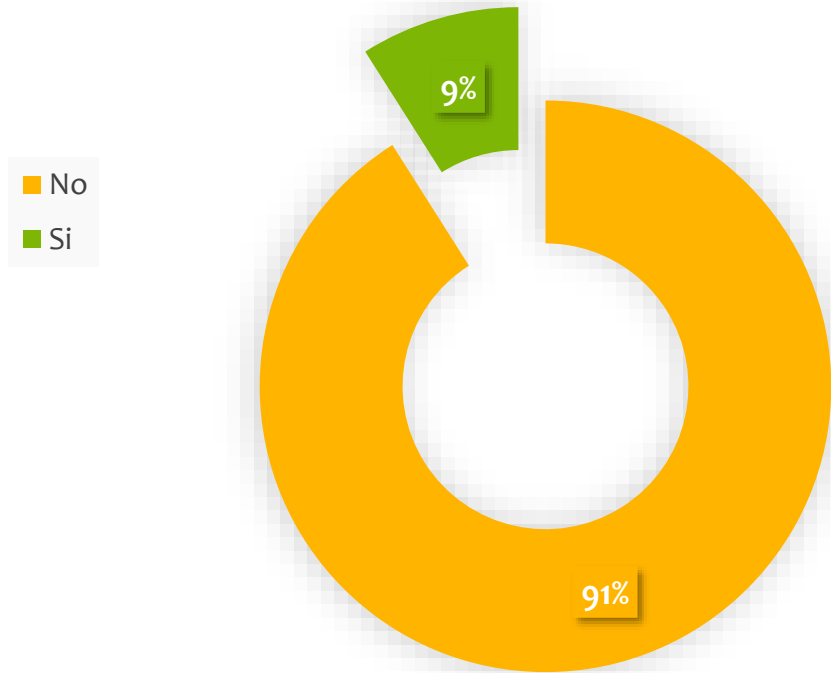
- RD\$ 10,001 a RD\$ 35,000
- RD\$ 35,001 a RD\$ 50,000 pesos
- RD\$ 50,001 a RD\$ 80,000 pesos
- RD\$ 80,001 a RD\$ 120,000 pesos
- RD\$ 120,001 ó +



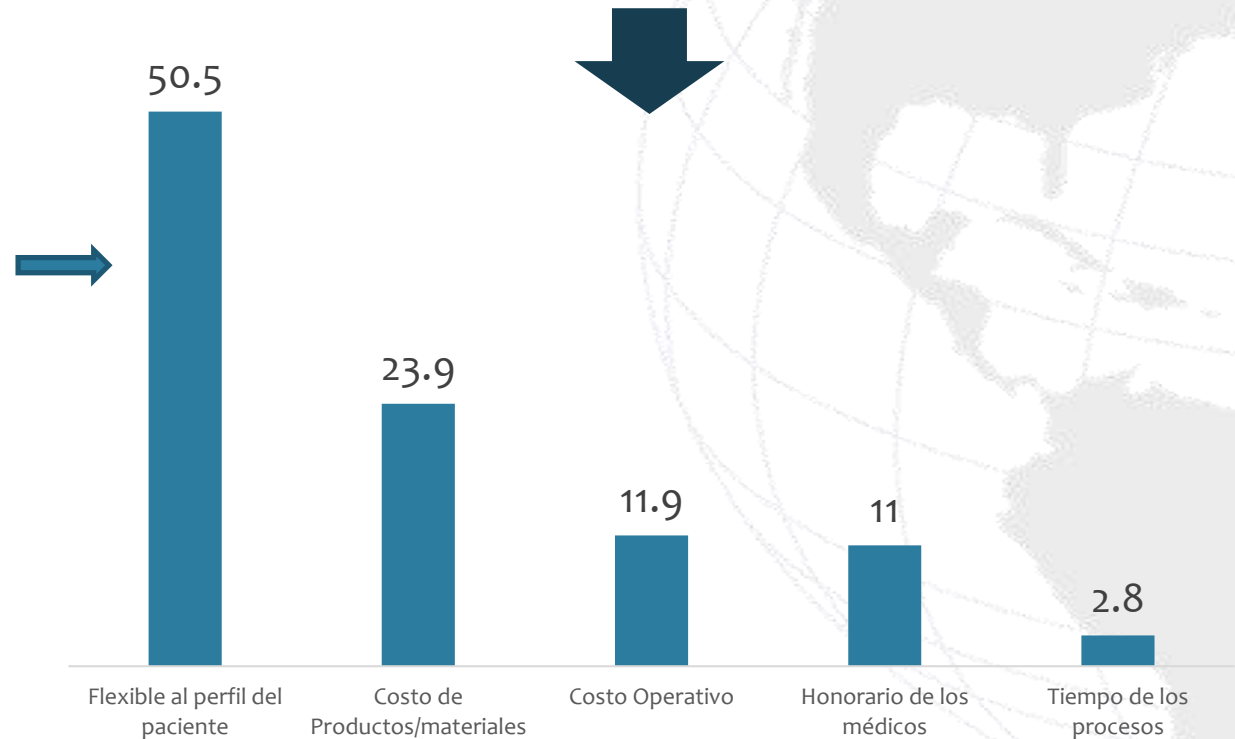
3. Hallazgos asignación de precios

Sistemas de Asignación de Precios

¿Este centro posee un sistema de asignación de precios para sus pacientes?
Unidades en porcentajes



9% de los centros auditados posee sistema de listado de precios fijo, es decir, casi todos los centros odontológicos auditados suelen variar los precios en el momento, de acuerdo a múltiples variables cualitativas (ver gráfica debajo).



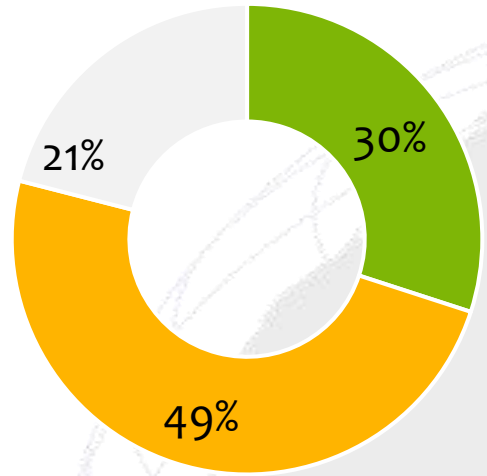
NOTA: Estas variables son el resultado de un proceso de codificación, es decir se recogieron de forma cualitativa y las mismas fueron procesadas para mejor interpretación.

Aceptan seguros médicos?

Solo el 30% de los centros acepta seguros, dato este que explica la baja penetración de cada una de las marcas aseguradoras, donde incluso las más conocidas tienen una penetración por debajo del 15%.

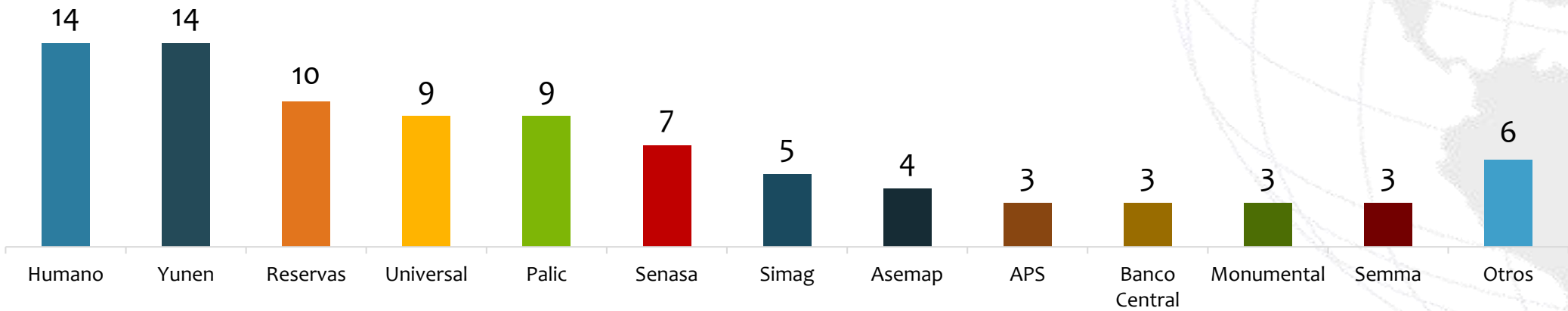


Toman seguro?



■ Si ■ No ■ Ns/Nc

¿Con cuáles ARS trabajan actualmente?



ARS que toman los centros
Unidades en porcentajes

21% de los centros se reservara el derecho a responder a la pregunta de si toman o no seguro médico.



4. El comportamiento de los precios

¿Cómo se comportan los precios de estos procesos?

Profilaxis (Limpieza bucal).

Ortodoncia (Brackets).

Endodoncia (Molar).

Periodoncia (Detartraje subgingival).

Prótesis (Corona metal porcelana).

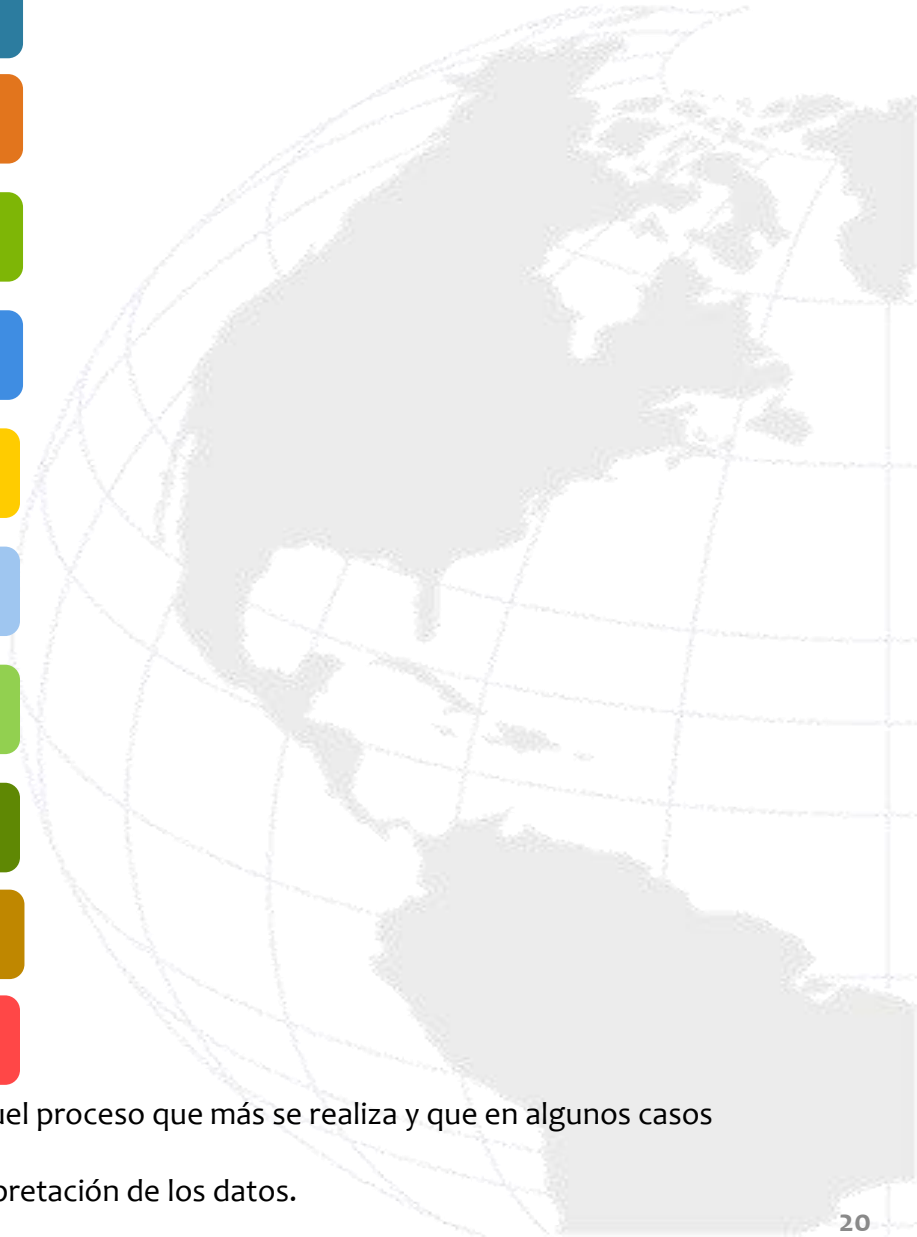
Operatoria Dental (CLASE I).

Cirugía Simple (Extracción).

Estética (Carilla en resina).

Maxilofacial

Odontopediatría

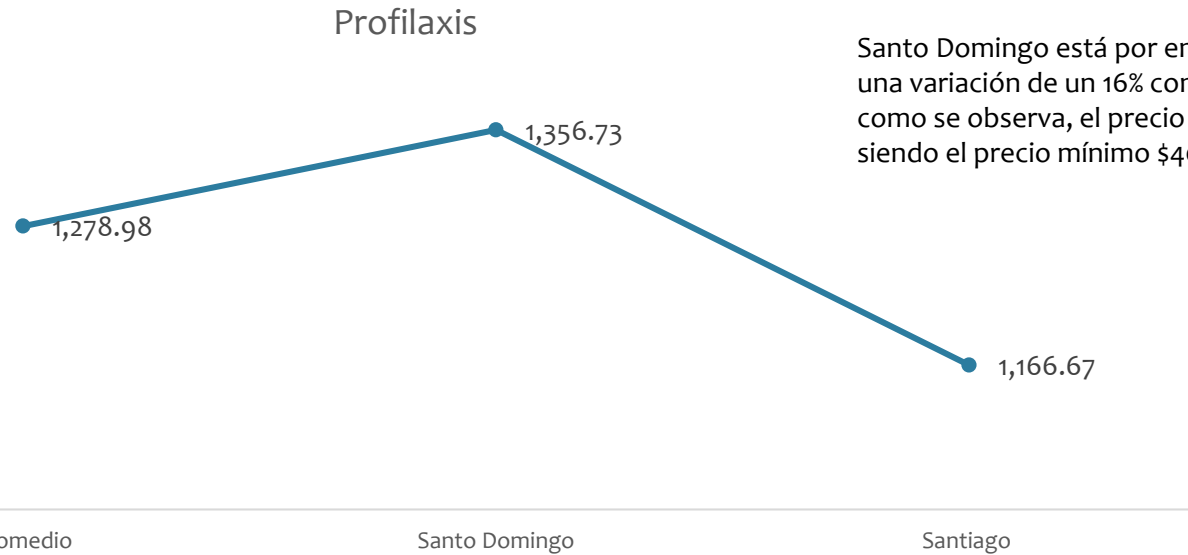


*Nota: Para analizar el comportamiento de los precios de estos procesos de manera general, se tomó aquel proceso que más se realiza y que en algunos casos resultó ser el más caro.

**Se utilizaron las medias de tendencia central MODA, MEDIA y MEDIANA como parte del análisis e interpretación de los datos.

¿Cómo se comportan los precios de estos procesos?

Profilaxis e instrucción de higiene (Limpieza Bucal)



Santo Domingo está por encima del precio de mercado, con una variación de un 16% con relación al precio de Santiago, como se observa, el precio promedio de mercado es RD 1,278, siendo el precio mínimo \$400 y el precio máximo RD \$2,800.

Se registran valores atípicos de mercado en unos pocos pequeños centros de Santiago, sin embargo, este dato es aislado, ya que utilizando las medidas de tendencia central como método de análisis de los datos, se observa que el valor más común es RD\$ 1,000 por una profilaxis y un valor máximo de RD\$2,800.

Profilaxis (Limpieza bucal).

Ortodoncia (Brackets).

Endodoncia (Tratamiento de canal).

Periodoncia (Tratamiento de encías).

Prótesis (Coronas, puentes, otros).

Operatoria Dental.

Cirugía Simple.

Estética.

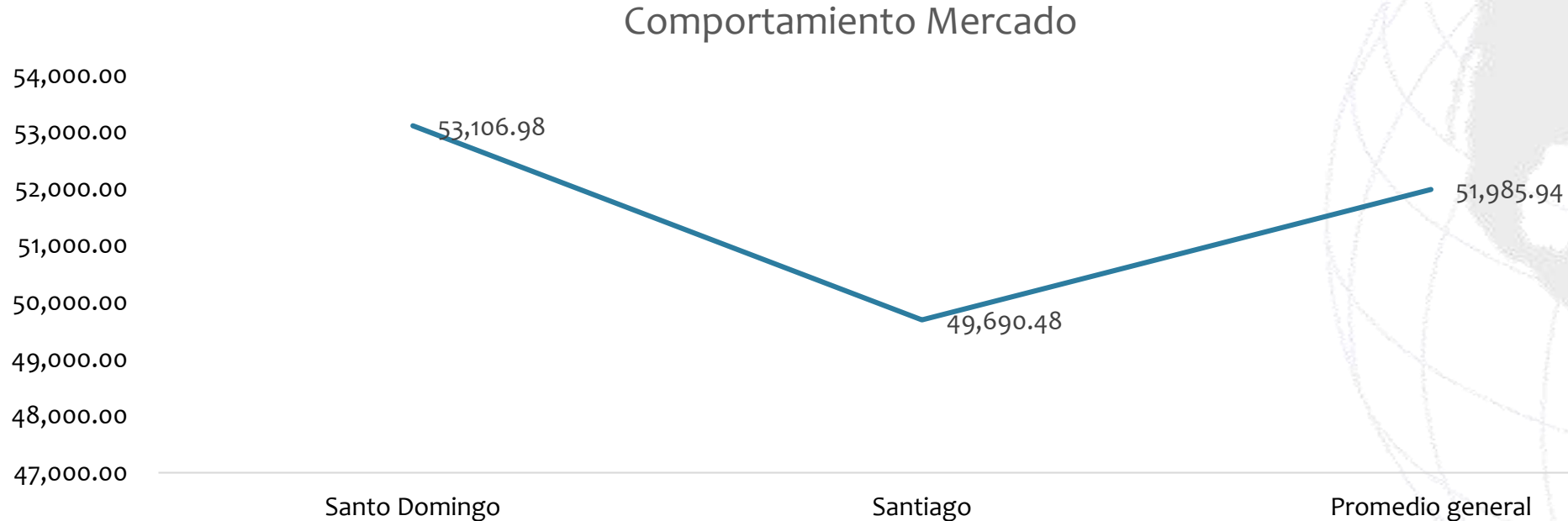
Cirugía maxilofacial.

Odontopediatría

¿Cómo se comportan los precios de estos procesos?

Ortodoncia (Brackets).

Este proceso incluye un inicial promedio de RD\$18,000 pesos más el costo de citas de activación, la cual para este estudio se encontró un precio promedio de RD\$33,985 pesos, es decir, que en promedio un proceso completo costaría RD\$51,985 pesos. Importante destacar que el costo de activación se cobra por citas mensuales entre 18 a 24 meses.



Profilaxis (Limpieza bucal).

Ortodoncia (Brackets).

Endodoncia (Tratamiento de canal).

Periodoncia (Tratamiento de encías).

Prótesis (Coronas, puentes, otros).

Operatoria Dental.

Cirugía Simple.

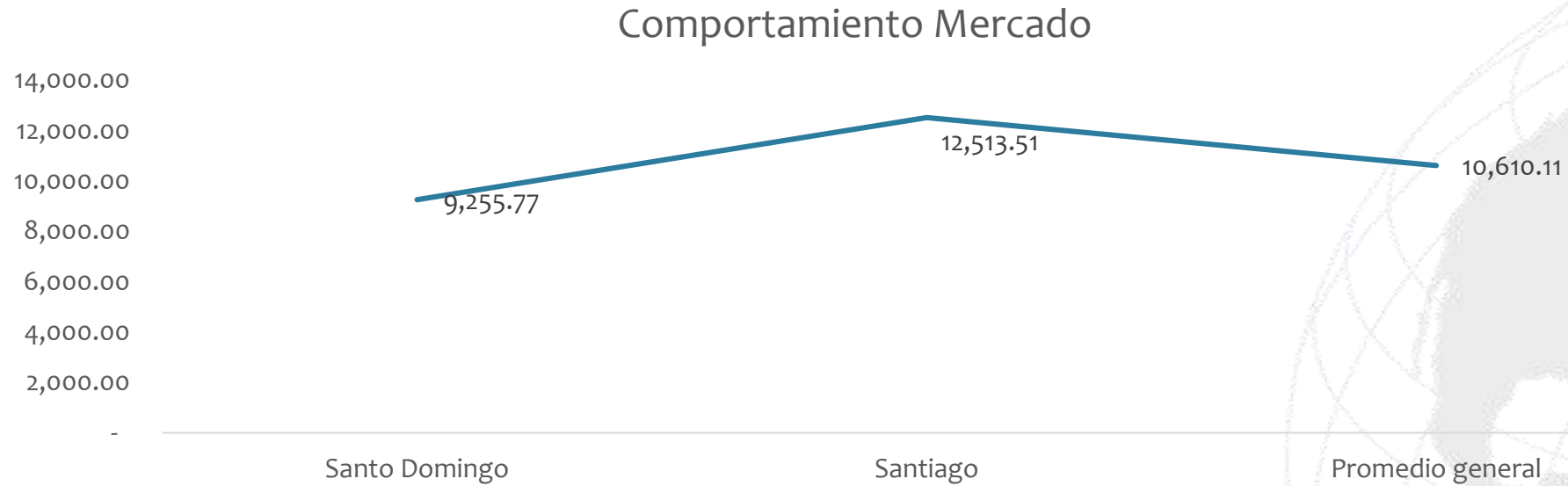
Estética.

Cirugía maxilofacial.

Odontopediatría

¿Cómo se comportan los precios de estos procesos?

Endodoncia (Molar)



Para este proceso se tomaron los molares como referencia, donde se encontró que el precio promedio es de RD\$10,610.11

Profilaxis (Limpieza bucal).

Ortodoncia (Brackets).

Endodoncia (Molar).

Periodoncia (Tratamiento de encías).

Prótesis (Coronas, puentes, otros).

Operatoria Dental.

Cirugía Simple.

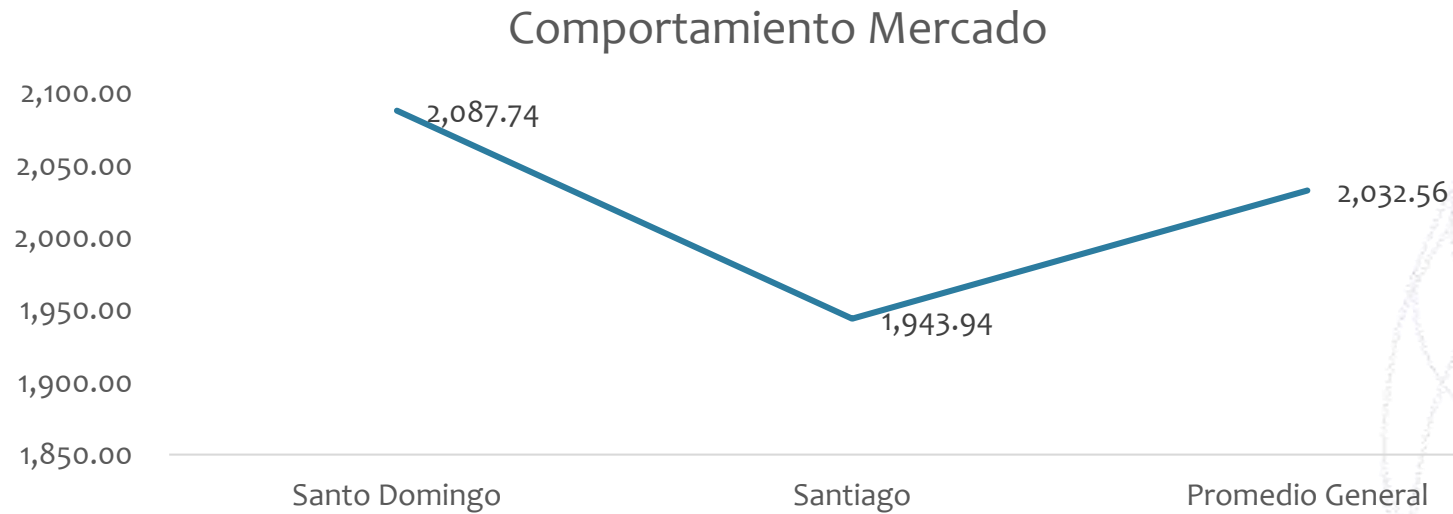
Estética.

Cirugía maxilofacial.

Odontopediatría

¿Cómo se comportan los precios de estos procesos?

Periodoncia (Detartraje subgingival).



En el proceso periodóntico de detartraje subgingival, Santiago muestra un nivel de precio por debajo de Santo Domingo, el promedio general de mercado es de DOP 2,032.56.

Profilaxis (Limpieza bucal).

Ortodoncia (Brackets).

Endodoncia (Tratamiento de canal).

Periodoncia (Detartraje Subgingival).

Prótesis (Coronas, puentes, otros).

Operatoria Dental.

Cirugía Simple.

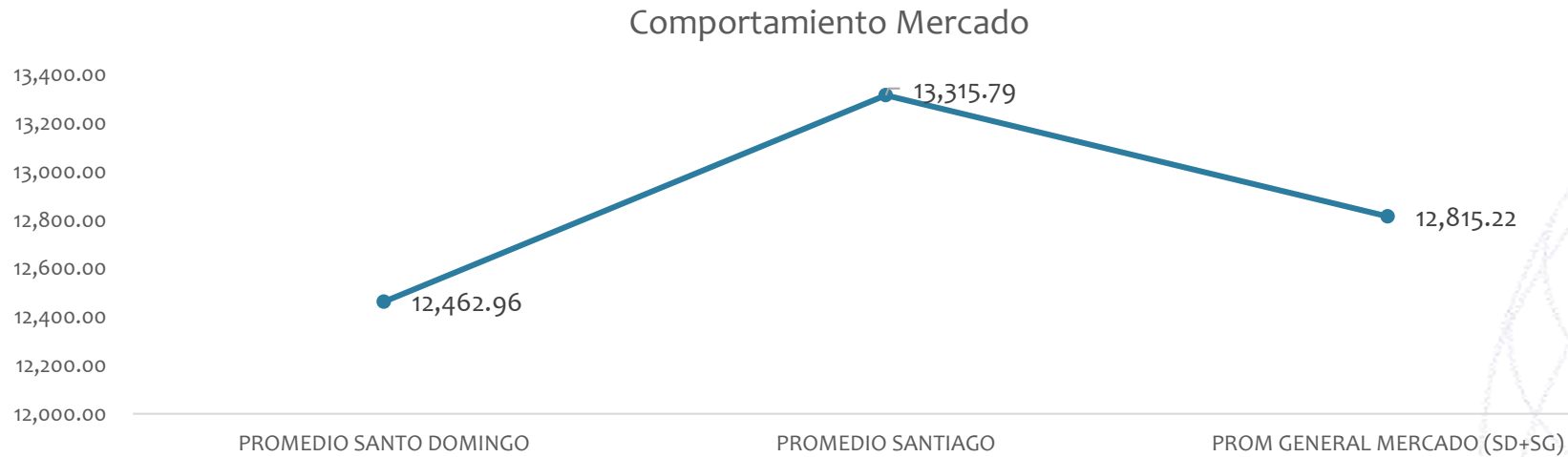
Estética.

Cirugía maxilofacial.

Odontopediatría

¿Cómo se comportan los precios de estos procesos?

Prótesis (Corona metal porcelana).



En términos de las prótesis, se toma el proceso que más se hace, corona metal porcelana donde, Santo Domingo tiene un precio congruente con el promedio de mercado, DOP 12,462.96, sin embargo, Santiago tiene DOP 13,315.79.

Profilaxis (Limpieza bucal).

Ortodoncia (Brackets).

Endodoncia (Tratamiento de canal).

Periodoncia (Tratamiento de encías).

Prótesis (Corona metal porcelana).

Operatoria Dental.

Cirugía Simple.

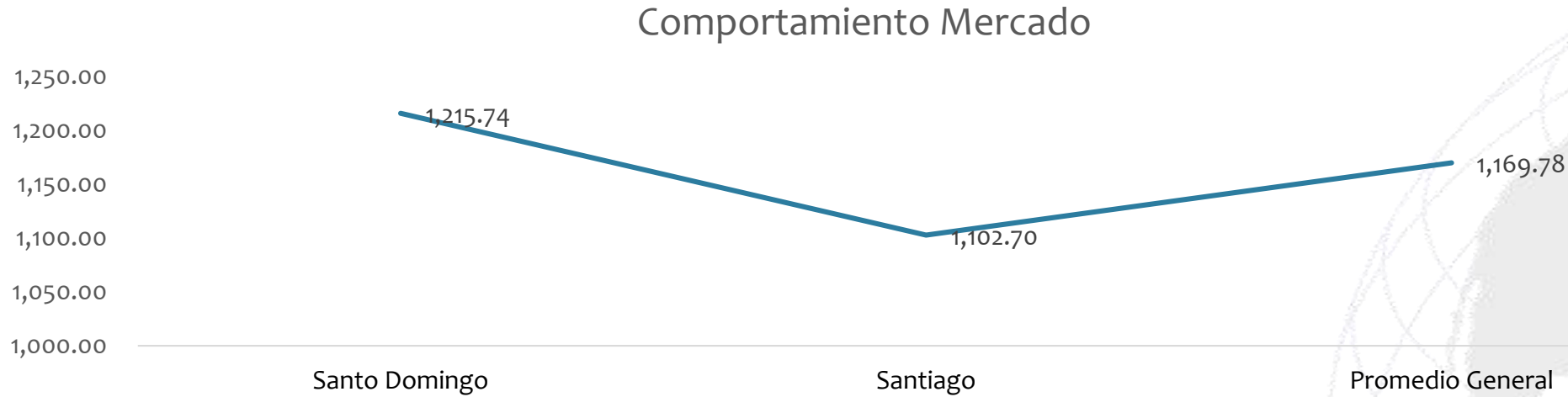
Estética.

Cirugía maxilofacial.

Odontopediatría

¿Cómo se comportan los precios de estos procesos?

Operatoria Dental (CLASE I)



No se observan diferencias significativas entre los precios entre Santiago y Santo Domingo; El precio promedio es de RD\$1,169

Profilaxis (Limpieza bucal).

Ortodoncia (Brackets).

Endodoncia (Tratamiento de canal).

Periodoncia (Tratamiento de encías).

Prótesis (Coronas, puentes, otros).

Operatoria Dental.

Cirugía Simple.

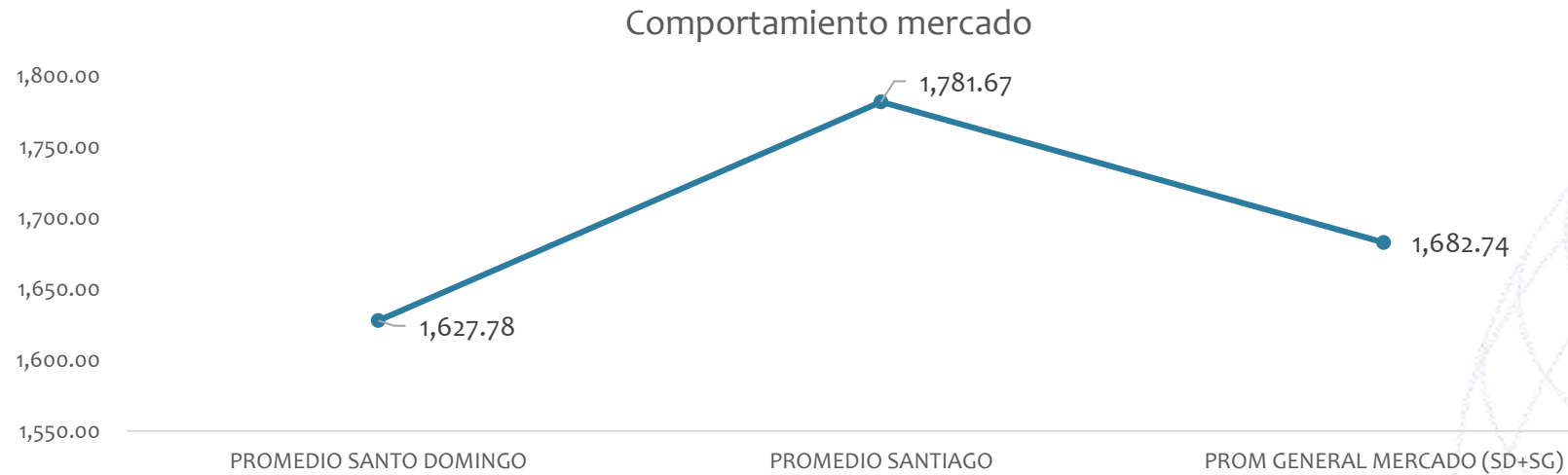
Estética.

Cirugía maxilofacial.

Odontopediatría

¿Cómo se comportan los precios de estos procesos?

Cirugía Simple (Extracción).



Profilaxis (Limpieza bucal).

Ortodoncia (Brackets).

Endodoncia (Tratamiento de canal).

Periodoncia (Tratamiento de encías).

Prótesis (Coronas, puentes, otros).

Operatoria Dental.

Cirugía Simple.

Estética.

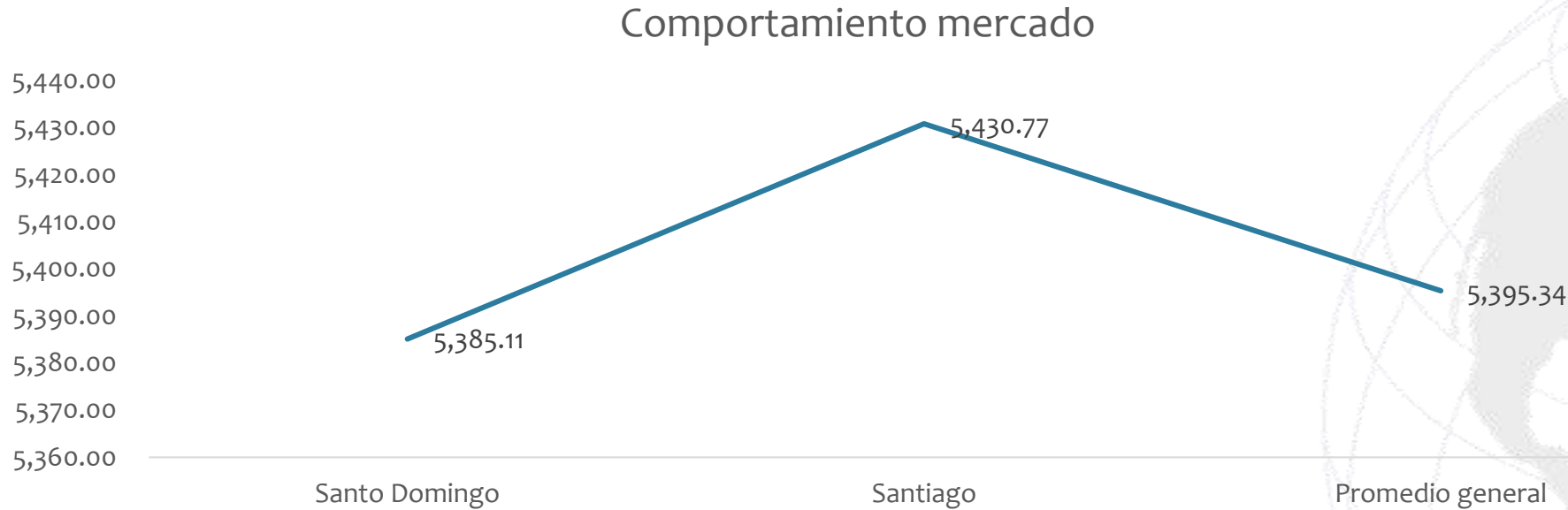
Cirugía maxilofacial.

Odontopediatría

En el proceso Cirugía Simple, el precio promedio de mercado es DOP 1,682.74, Santo Domingo está bastante a la par con esta cifra promedio y Santiago levemente por encima del promedio de mercado.

¿Cómo se comportan los precios de estos procesos?

Estética (Carilla en resina)



En el proceso estético, se tomó como referencia carilla en resina, en promedio el precio de mercado es de RD\$ 5,395.34. Importante destacar que este precio es por pieza.

Profilaxis (Limpieza bucal).

Ortodoncia (Brackets).

Endodoncia (Tratamiento de canal).

Periodoncia (Tratamiento de encías).

Prótesis (Coronas, puentes, otros).

Operatoria Dental.

Cirugía Simple.

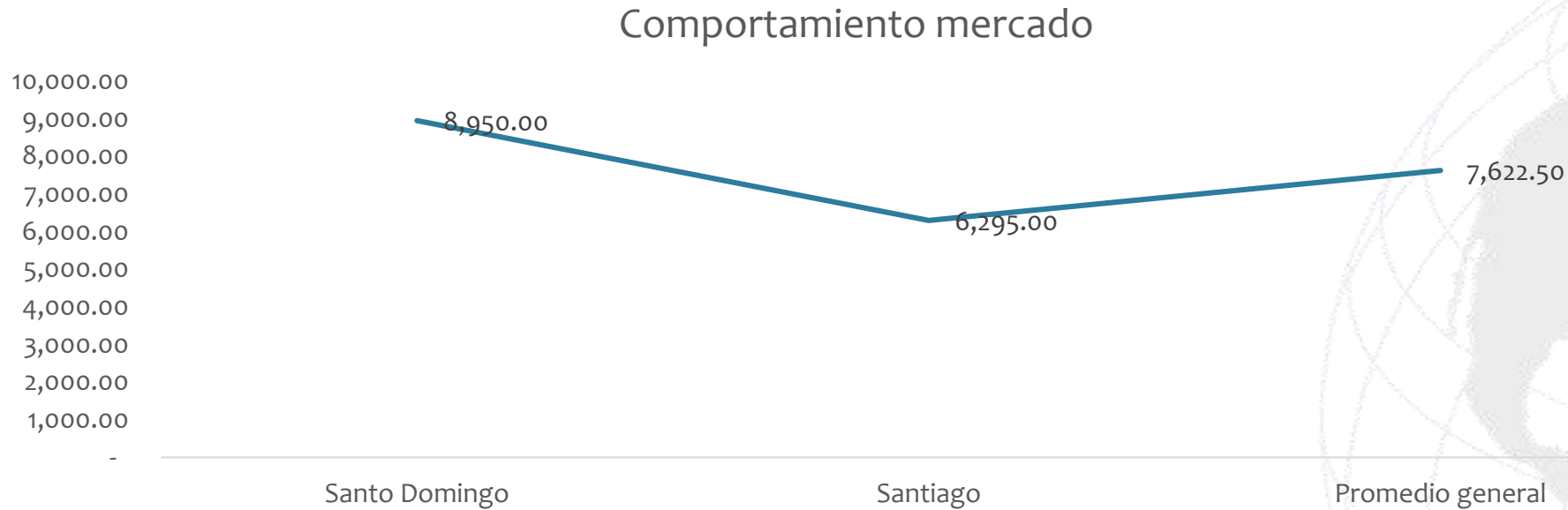
Estética.

Cirugía maxilofacial.

Odontopediatría

¿Cómo se comportan los precios de estos procesos?

Cirugía Maxilofacial (Torus Maxilar)



Profilaxis (Limpieza bucal).

Ortodoncia (Brackets).

Endodoncia (Tratamiento de canal).

Periodoncia (Tratamiento de encías).

Prótesis (Coronas, puentes, otros).

Operatoria Dental.

Cirugía Simple.

Estética.

Cirugía maxilofacial.

Odontopediatría

En el proceso estético, se tomó como referencia Torus maxilar, en promedio el precio de mercado es de RD\$ 7,622.50.

¿Cómo se comportan los precios de estos procesos?

Odontopediatria

Los centros auditados no ofrecen **odontopediatria** o lo hacen con una frecuencia muy baja, por lo que no se incluyen precios de referencia, ya que solo 2 centros mencionaron ofrecer dicho servicio y muy pocas veces lo realizaban.

Profilaxis (Limpieza bucal).

Ortodoncia (Brackets).

Endodoncia (Tratamiento de canal).

Periodoncia (Tratamiento de encías).

Prótesis (Coronas, puentes, otros).

Operatoria Dental.

Cirugía Simple.

Estética.

Cirugía maxilofacial.

Odontopediatria



Satisfacción de planes odontológicos

Preparado para el Instituto Nacional del Bienestar Magisterial (INABIMA)

Septiembre-octubre, 2018

La Consultoría Interdisciplinaria en Desarrollo -CID Latinoamérica- a solicitud de INABIMA, realizó el estudio “Satisfacción de planes odontológicos”. El propósito es evaluar la calidad del servicio en los centros de INABIMA y otros centros odontológicos.

Para cumplir con la meta se llevaron a cabo 1,304 entrevistas personales a clientes, tanto de INABIMA como de Otros Centros Odontológicos. La etapa de recolección de datos se ejecutó entre el 6 de Setiembre y 14 de Octubre del presente año utilizando un cuestionario pre-estructurado. Posteriormente, la información se procesó para obtener los resultados estadísticos base del presente análisis gráfico, en los cuales se presentan comparativos con los estudios realizados en años previos.

CID Latinoamérica agradece a INABIMA la confianza depositada en contratar sus servicios y hace extensivo este agradecimiento a los informantes, quienes con todo interés y entusiasmo ofrecieron sus opiniones y experiencias sobre el tema. A la vez, la empresa se pone a la orden para ampliar la información que se expone en este documento.

Objetivo General:

- Evaluar la calidad del servicio en los centros de INABIMA y otros centros odontológicos.

Objetivos específicos:

- Calidad del Servicio Ofrecido.
- Imagen de la Infraestructura.
- Nivel de Satisfacción del usuario.
- Calidad profesional de los odontólogos.
- Calidad de la atención al usuario.
- Tiempo de espera, control de turno y tecnologías.

Determinar el nivel de ponderación de importancia que nuestros afiliados dan a los siguientes aspectos:

- Calidad del Servicio Ofrecido.
- Imagen de la Infraestructura.
- Nivel de Satisfacción del usuario.
- Calidad profesional de los odontólogos.
- Calidad de la atención al usuario.
- Tiempo de espera, control de turno y tecnologías.



- Tipo de estudio: cuantitativo.
- Universo: Usuarios de INABIMA y de otros planes o centros odontológicos.
- Áreas de cobertura: Distrito Nacional y Santiago de los caballeros.
- Recolección de la información: Encuestas cara a cara y telefónicas.
- Muestra: 1,304 encuestas. Margen de error: 2.71%, nivel de confianza del 95%.
- Distribución de la muestra:
 - Usuarios INABIMA= 572 encuestas.
 - Usuarios de otros planes= 732 encuestas.
- Cuestionario estructurado por CID Latinoamérica y validado por el INABIMA.

Nota: Todos los encuestados asistieron a un centro odontológico en los últimos 6 meses con el fin de realizarse algún procedimiento odontológico.



Los servicios más comunes utilizados por los usuarios de servicios odontológicos son la limpieza bucal y la ortodoncia, tanto para clientes del Instituto Nacional de Bienestar Magisterial (INABIMA) como de Otros Centros Odontológicos. Además, los clientes de otro plan que utilizaron el servicio de profilaxis, están dispuestos a pagar más en promedio por el servicio, que los clientes de INABIMA que también utilizaron dicho servicio.

Respecto a la satisfacción del servicio, se observa que los afiliados de Otros Centros Odontológicos se encuentran más satisfechos que los del Instituto Nacional del Bienestar Magisterial, además, en cuanto a los clientes de dicho Instituto, la solución de problemas es el aspecto con menor satisfacción, mientras que el trato amable por parte de los profesionales es el aspecto en el cual hay mayor proporción de satisfechos.

A partir del nivel de importancia y satisfacción que los afiliados otorgaron a diferentes aspectos de servicio, se obtuvo como segundas prioridades para INABIMA los siguientes aspectos: tiempos de espera, la tecnología en los centros odontológicos, la cantidad de centros odontológicos, la rapidez en las autorizaciones y la imagen de la infraestructura. Para los clientes de Otros Centros Odontológicos se encontró una acción prioritaria, la cual es la rapidez en las autorizaciones de procedimientos.

Dentro de las principales recomendaciones otorgadas por los clientes del Instituto a su aseguradora se encuentran: contar con infraestructura más amplia y mejorar el servicio al cliente, así como sucursales más disponibles y que las citas no sean muy lejos de su lugar de residencia.

Bases pequeñas:

En las bases se señala con un asterisco (*) aquellas que son menores de 60 casos y que se consideran por tanto pequeñas. Estas bases apuntan a tendencias. Las bases en las que aparecen dos asteriscos (**) son menores a 30 casos, y se recomienda no extraer ningún tipo de conclusión, sólo se incluyen con carácter informativo y para que esté recogida la información que se pregunta en el cuestionario.

Net Promoter Score -NPS-

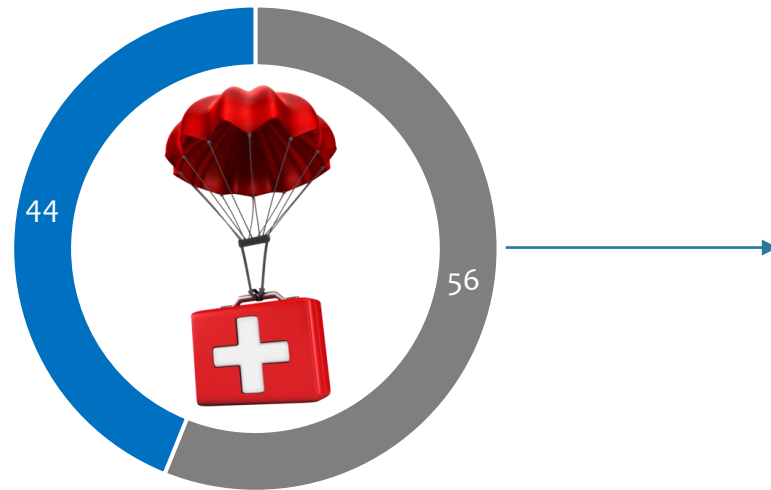


$$\text{NPS} = \text{\% de Promotores} - \text{\% de Detractores}$$



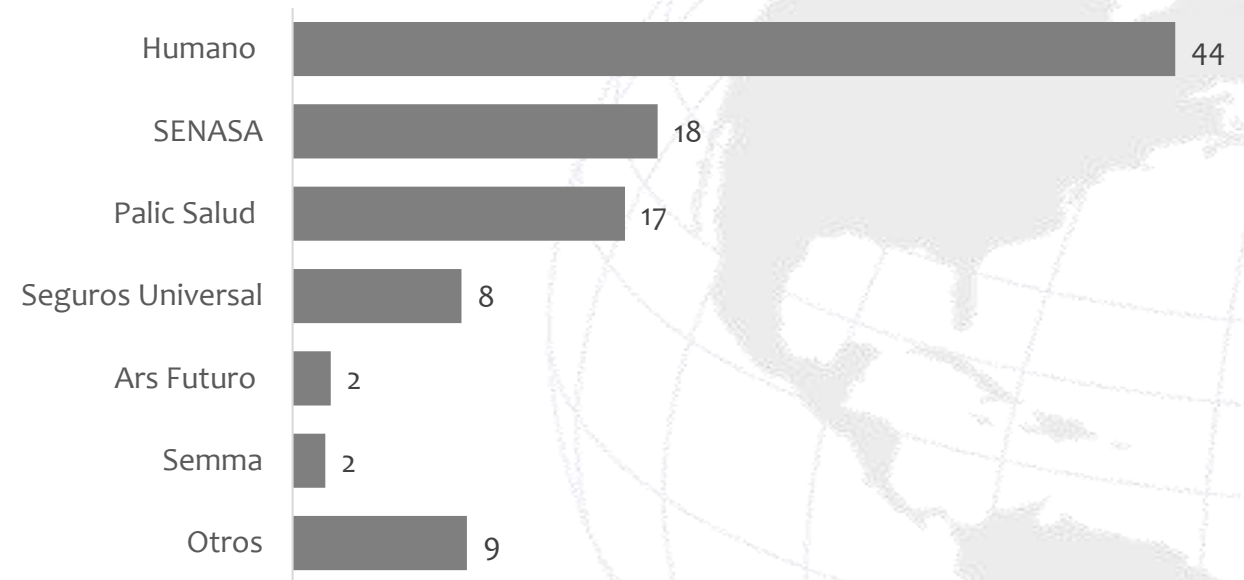
Análisis gráfico

Tipo de entrevistado
-Porcentajes, n = 1,304-



■ Otros Centros Odontológicos ■ INAMIBA

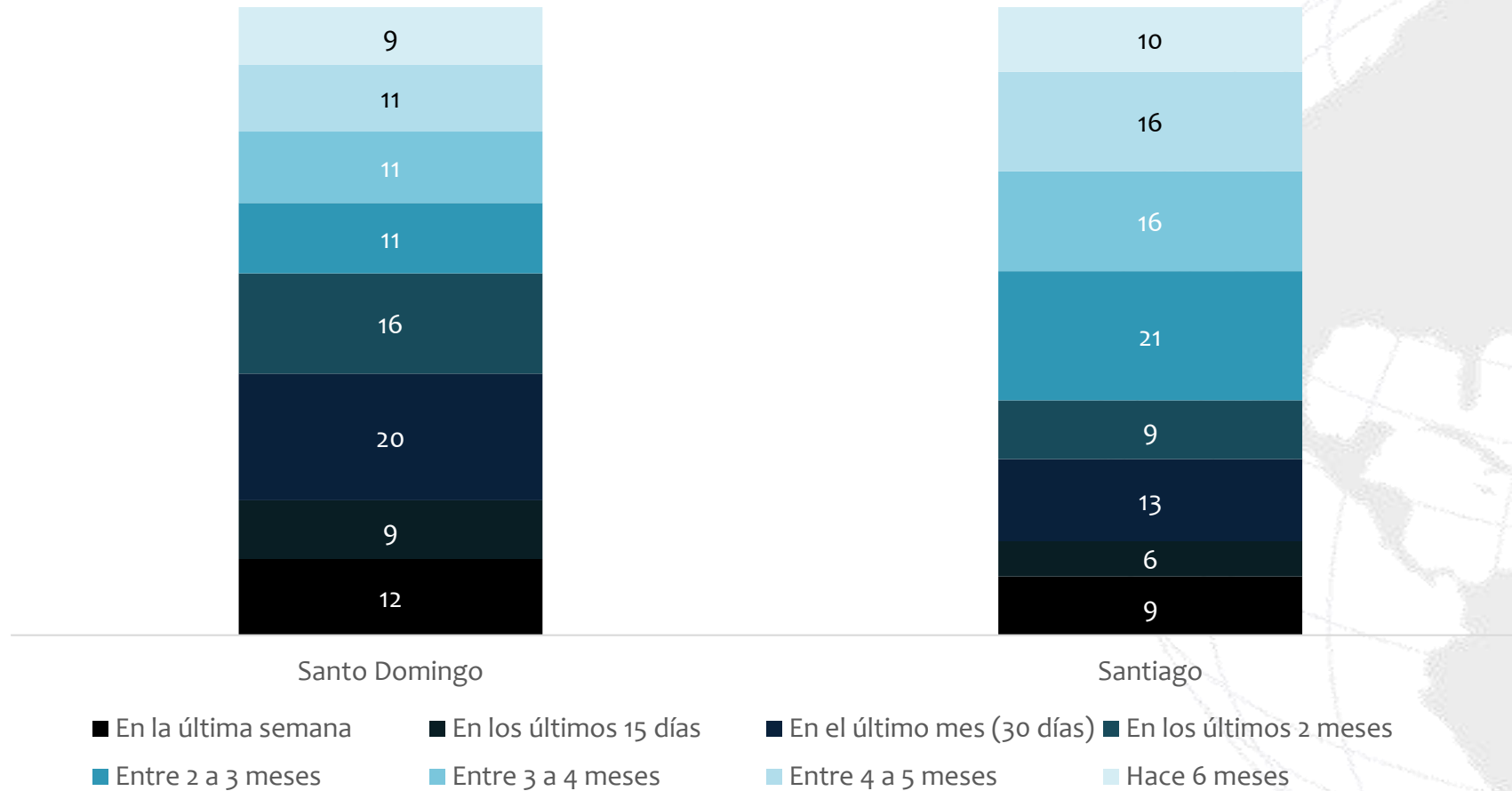
Aseguradora afiliada para servicios odontológicos de los pacientes con Otros Centros Odontológicos
-Porcentajes, n = 572-



Fuente: Cuadro estadístico 2

F.6. ¿Está usted afiliado a un plan odontológico ya sea a través de su plan de seguro de salud o a través del INABIMA (Instituto Nacional de Bienestar Magisterial)?
F.8. ¿A cuál aseguradora está usted afiliado para servicios odontológicos?

Última visita a un centro odontológico de los pacientes según provincia -Porcentajes, n = 1,304



Fuente: Cuadro estadístico 3

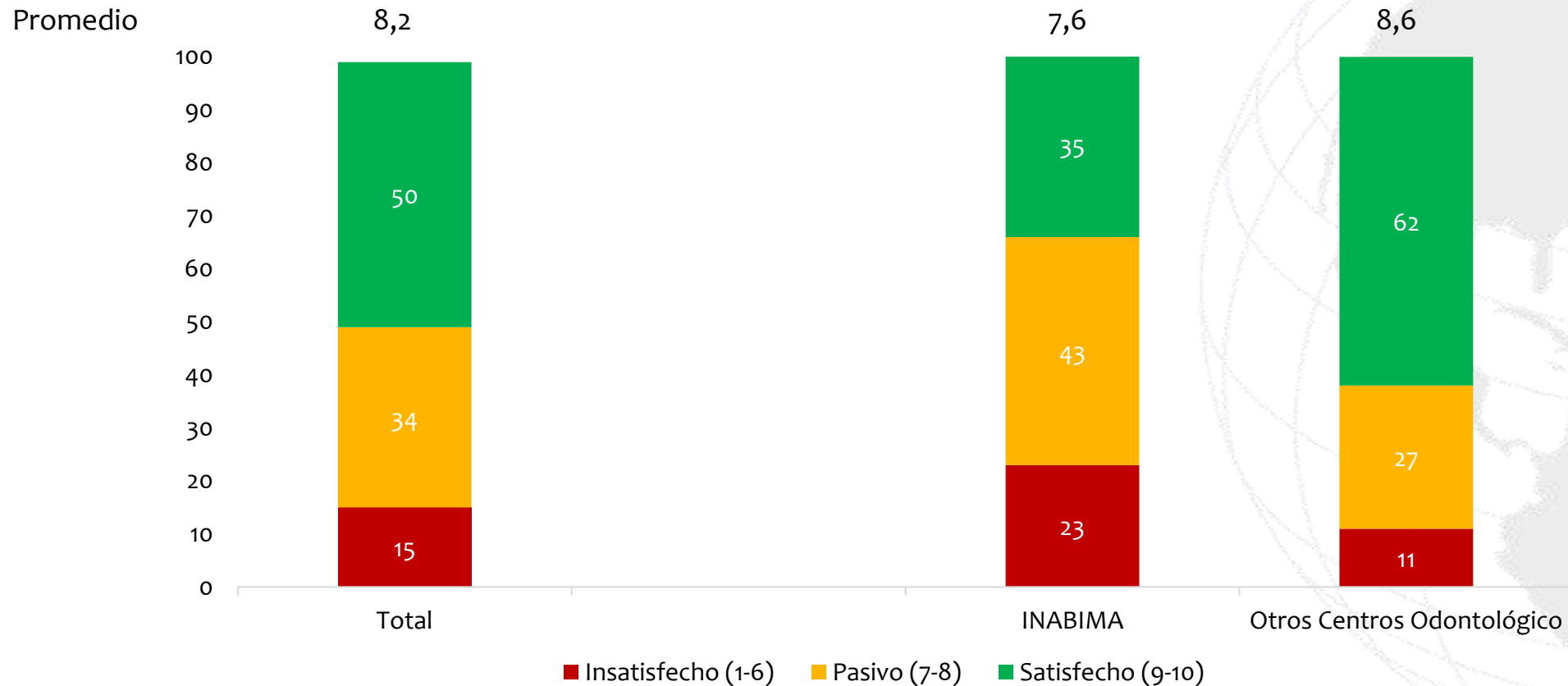
F.11st.dom. ¿Cuándo fue su última visita a un centro odontológico?



Satisfacción

Al comparar el nivel de satisfacción general entre usuarios del INABIMA y otros centros Odontológicos, se observa que la mayor oportunidad para INABIMA está en los usuarios de calificación pasiva (43%), en ese mismo orden, el 35% de los pacientes de INABIMA se encuentran totalmente satisfechos.

Nivel de satisfacción de clientes con el servicio recibido según tipo de seguro
-Porcentajes-

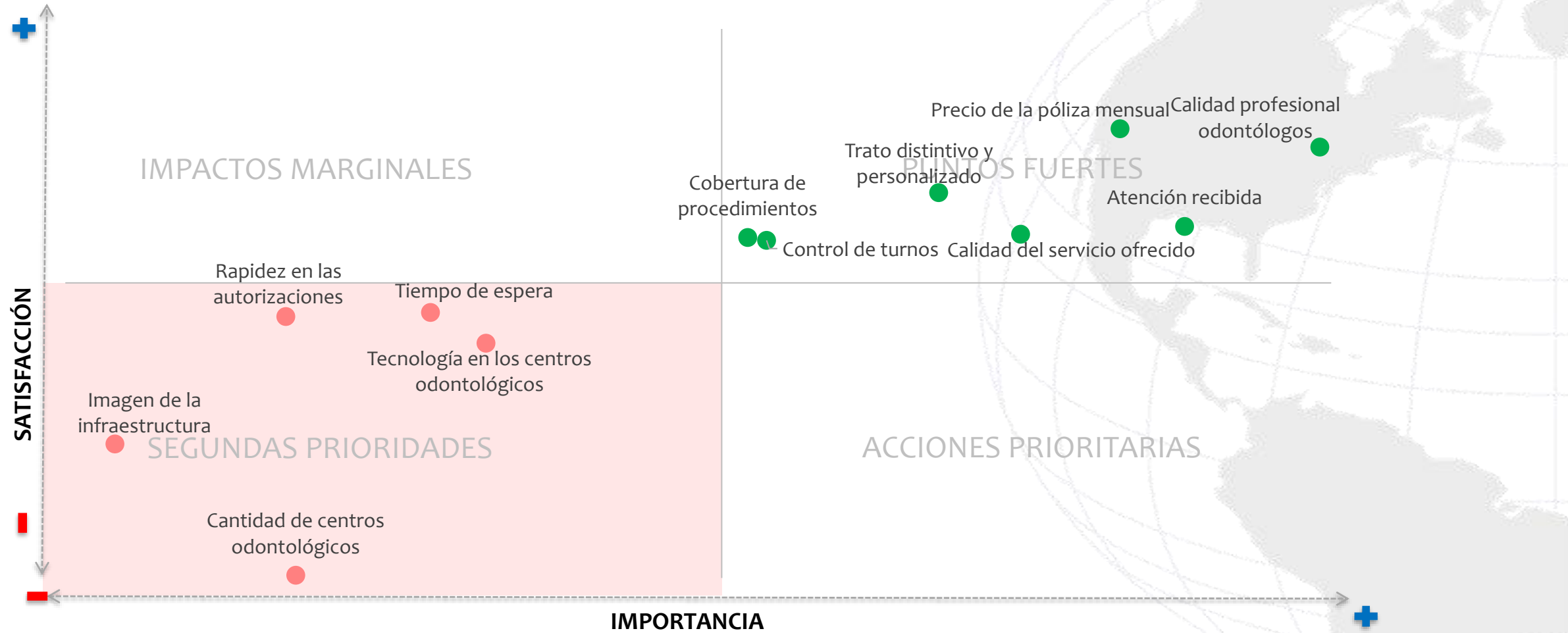


Fuente: Cuadros estadísticos 53 y 80

PP.2 Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda su plan odontológico de INABIMA?
PP.2 Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda su plan odontológico?

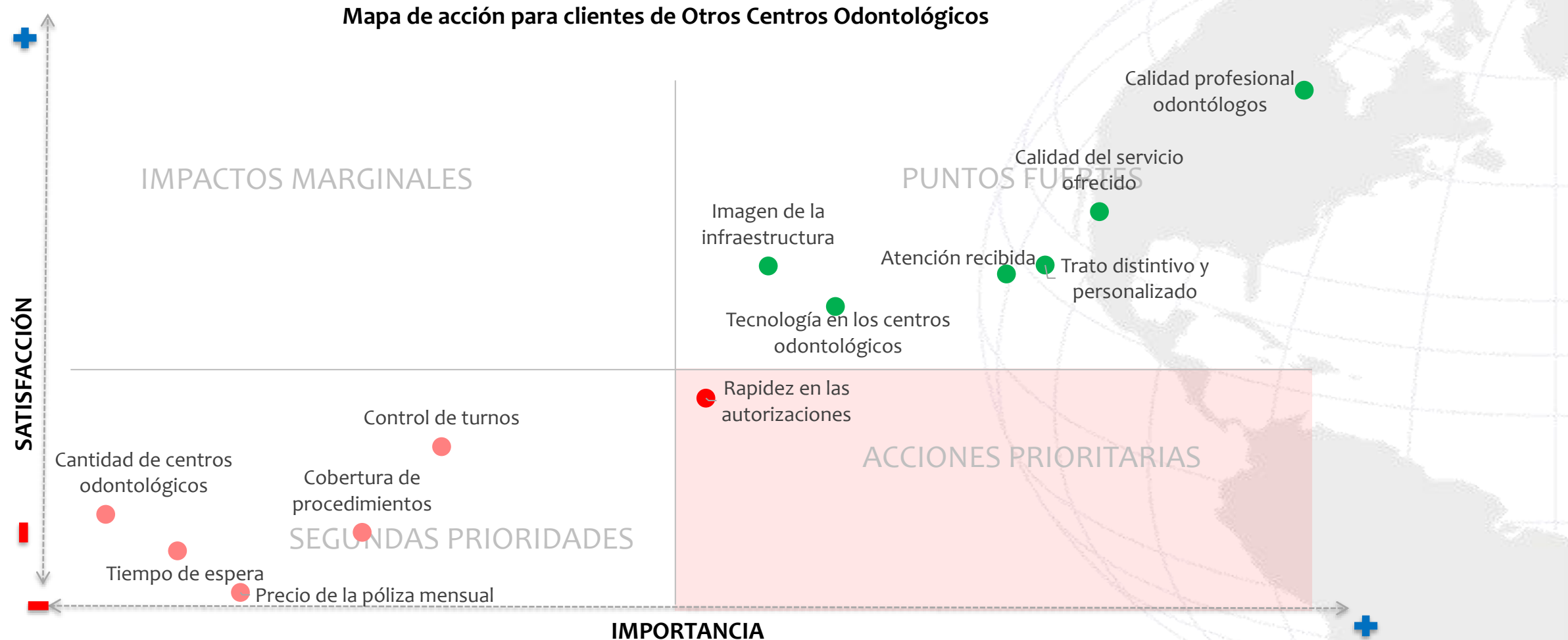
En cuanto al nivel de importancia y satisfacción que los usuarios del INABIMA les dan, el mapa de acción indica que no hay acciones prioritarias que tomar, sin embargo, si se observan segundas prioridades, entre ellas están: los tiempos de espera, la tecnología en los centros odontológicos, además de la cantidad de centros.

Mapa de acción para clientes de INABIMA



Fuente: Cuadros estadísticos de promedios P3 y P4

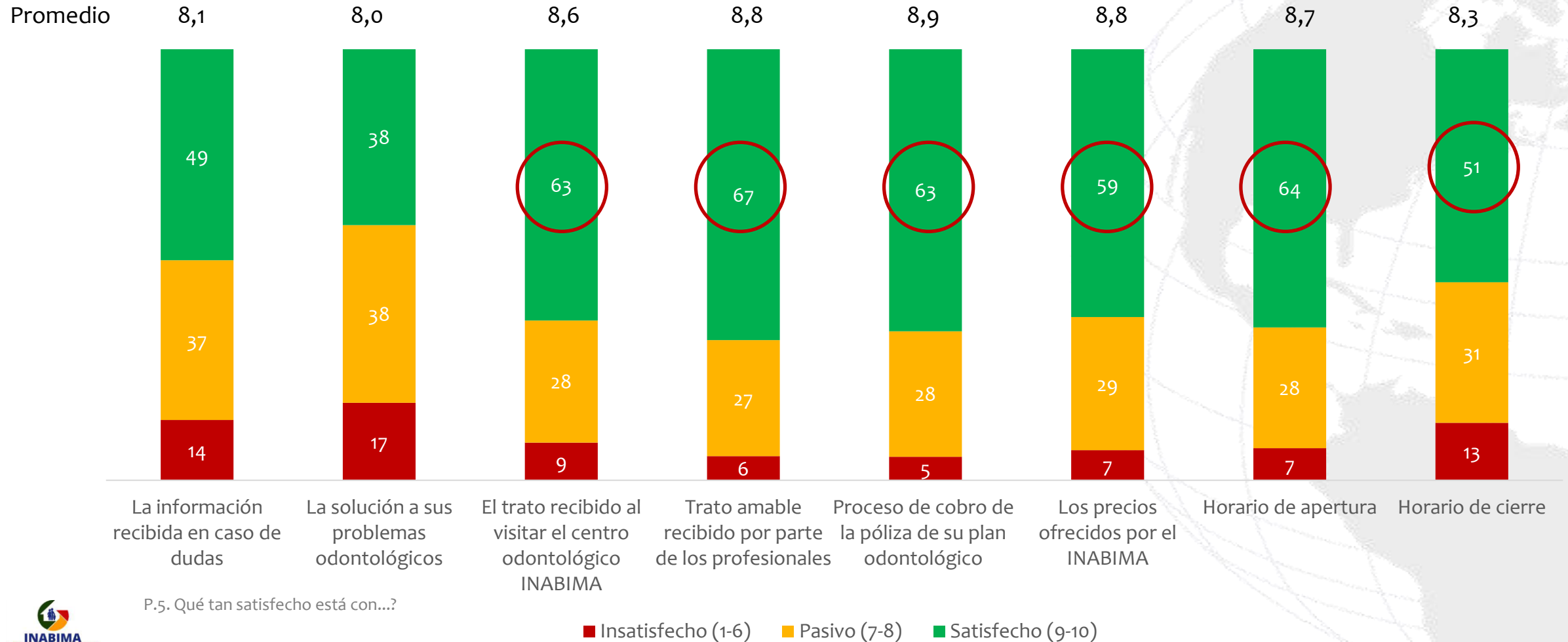
Para los clientes de Otros Centros Odontológicos, se observa una acción prioritaria la cual es la rapidez en las autorizaciones de procedimientos, además de segundas prioridades como el control de turnos o la cobertura de procedimientos.



Fuente: Cuadros estadísticos de promedios P3.1 y P4.1

Se observa que más del 50% de los usuarios del INABIMA se muestran satisfechos con: El trato, proceso de cobro, los precios de los procesos, horario de apertura y cierre. Sin embargo, presentan oportunidades con la solución de problemas, información que se ofrece en caso de dudas.

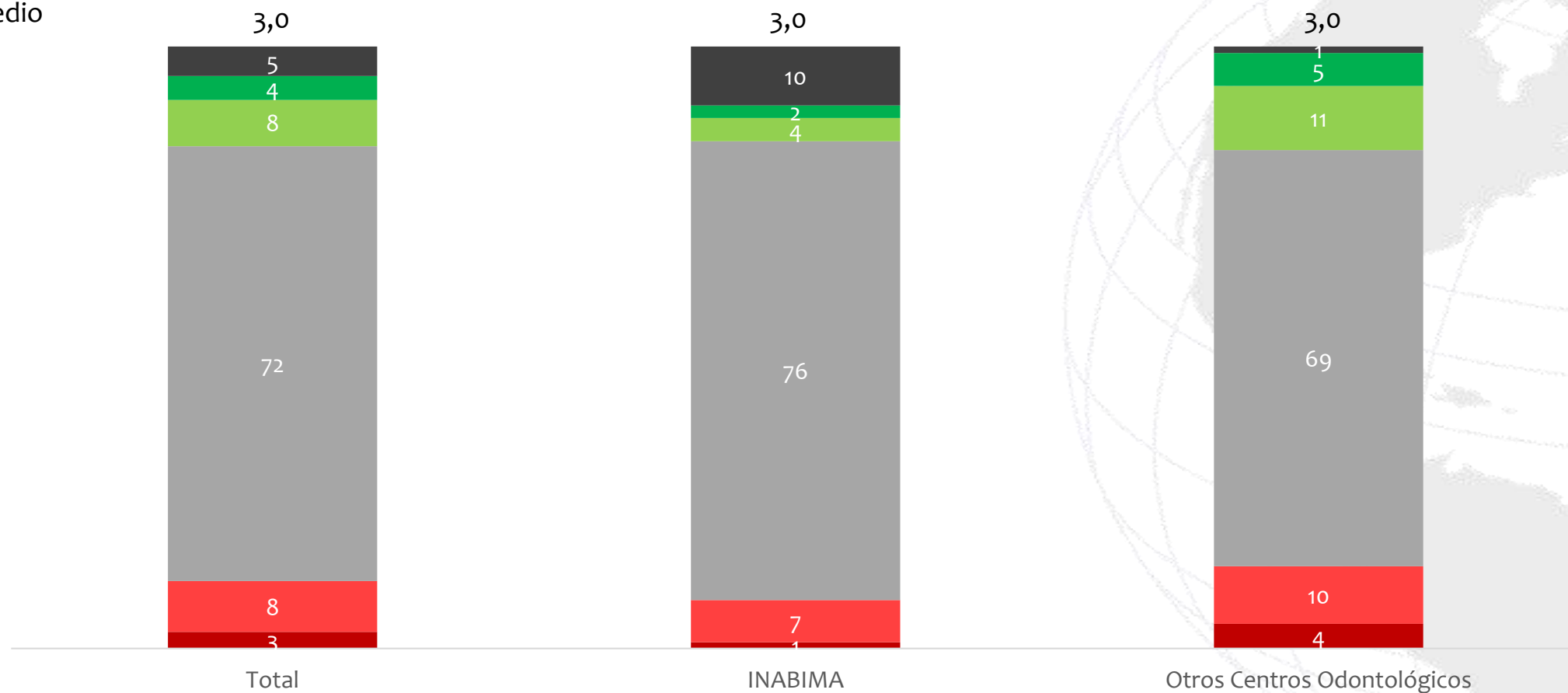
Nivel de satisfacción según aspectos del servicio de INABIMA
-Porcentajes, n = 572



Es importante destacar que tres cuartos (76%) de los usuarios de INABIMA consideran normal el importe o precios de los procesos, se forma similar opinan el 69% de los usuarios de otros centros odontológicos.

Percepción respecto al importe o precio de la factura del último proceso realizado
-Porcentajes, n = 1,304-

Promedio

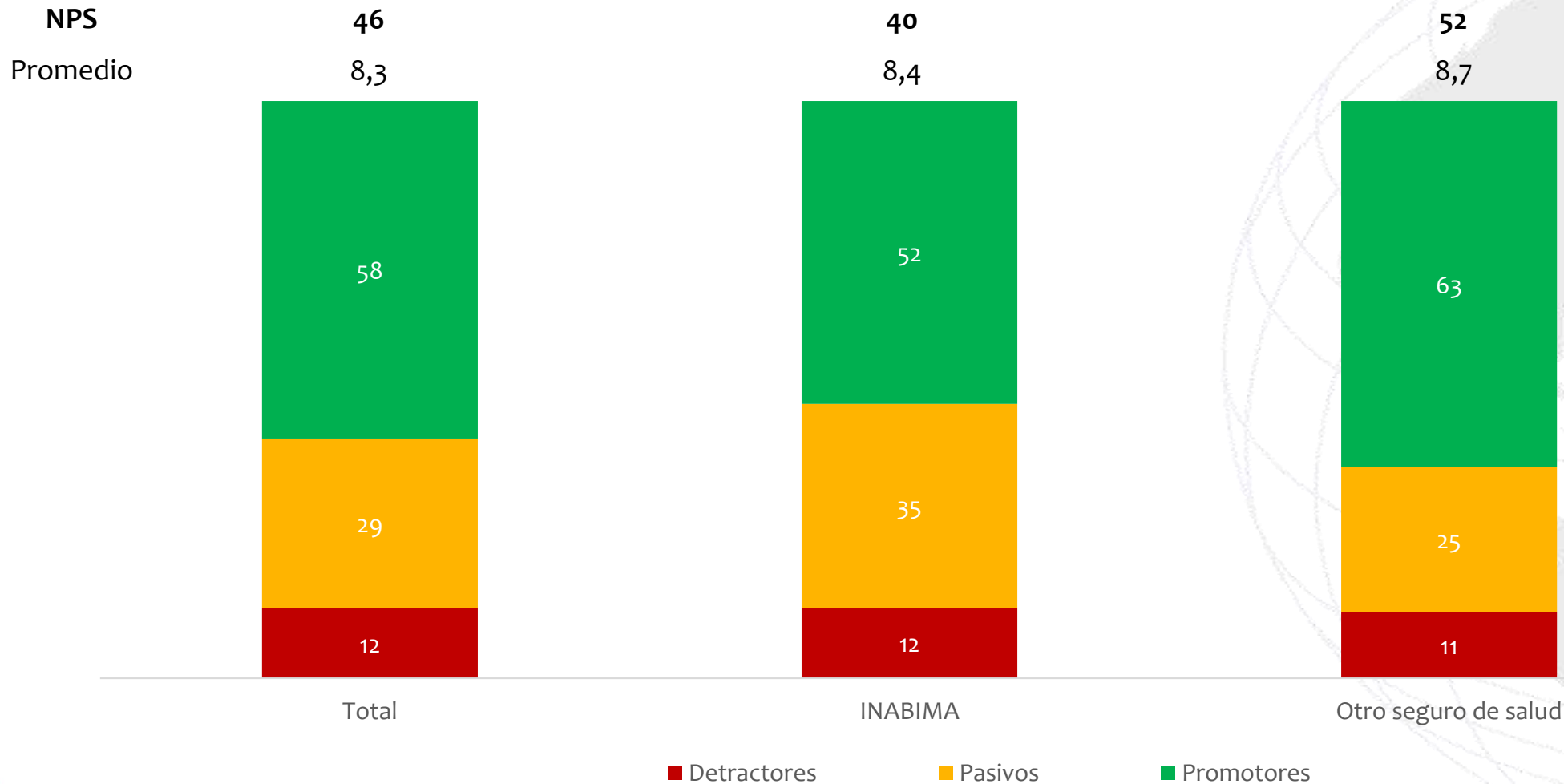


■ Muy bajo ■ Bajo ■ Normal ■ Alto ■ Muy alto ■ (No sabe/ No responde)

P.6. Que el importe o precio de la factura del último proceso realizado es...

Se observa que el 52% de los usuarios de INABIMA recomendarían el servicios, de igual forma un 63% de los pacientes de otros centros odontológicos también recomendarían el centro que utilizan. En cuanto al NPS, el de INABIMA es de 40% y el de otros centros Odontológicos es de 52%. Mientras que el promedio es de 46%.

NPS según tipo del seguro
-Porcentajes, n = 1,304-

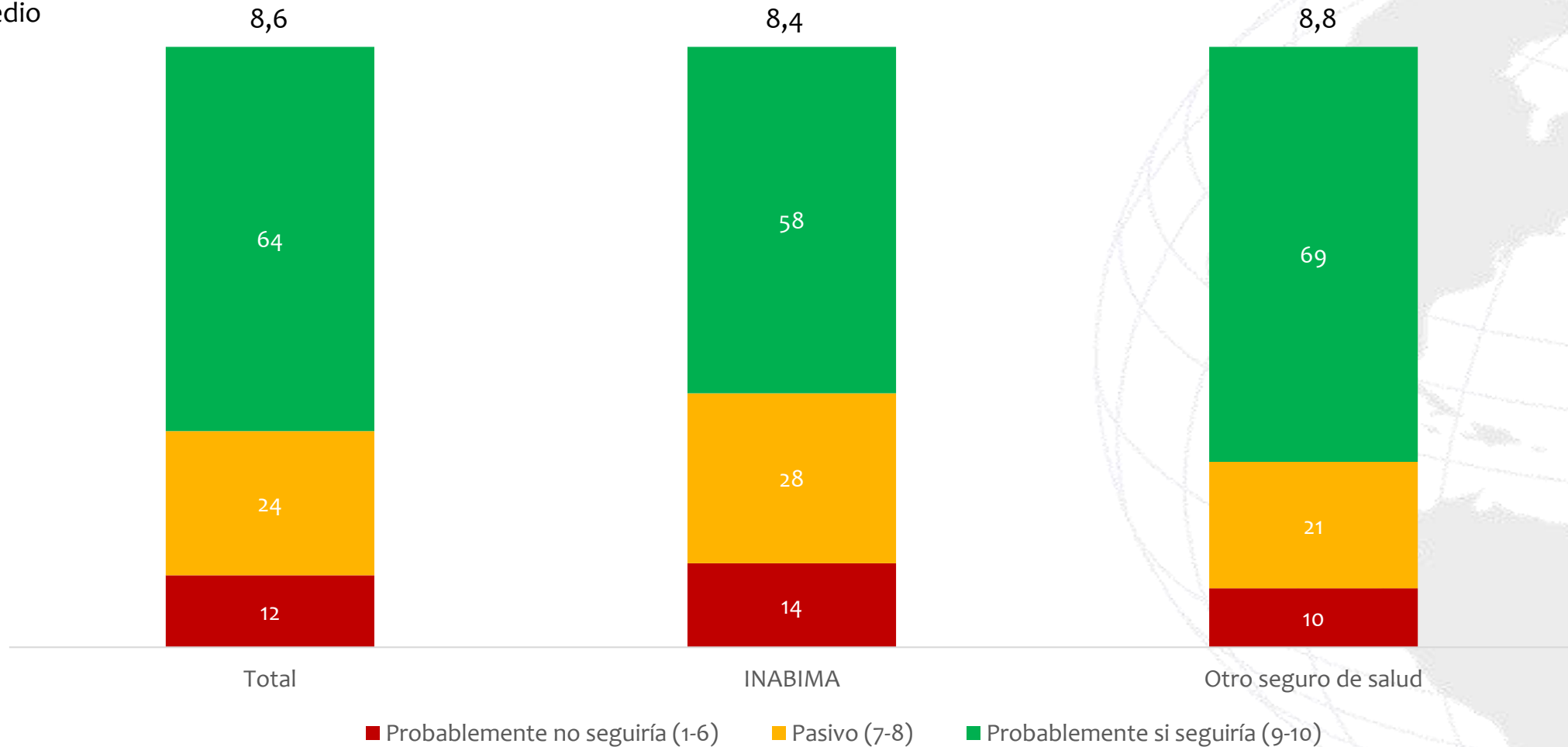


En cuanto a continuar utilizando el servicio, se observa que el 58% de los usuarios del INABIMA continuaran utilizando el servicio, solo un 14% indican que probablemente no lo seguirán utilizando y un 28% se mostraron indecisos al respecto. Con relación a otros centros de salud, se observa que el 69% indio que continuara utilizando dichos servicios.

Intención de seguimiento del plan odontológico según tipo del seguro

-Porcentajes, n = 1,304-

Promedio

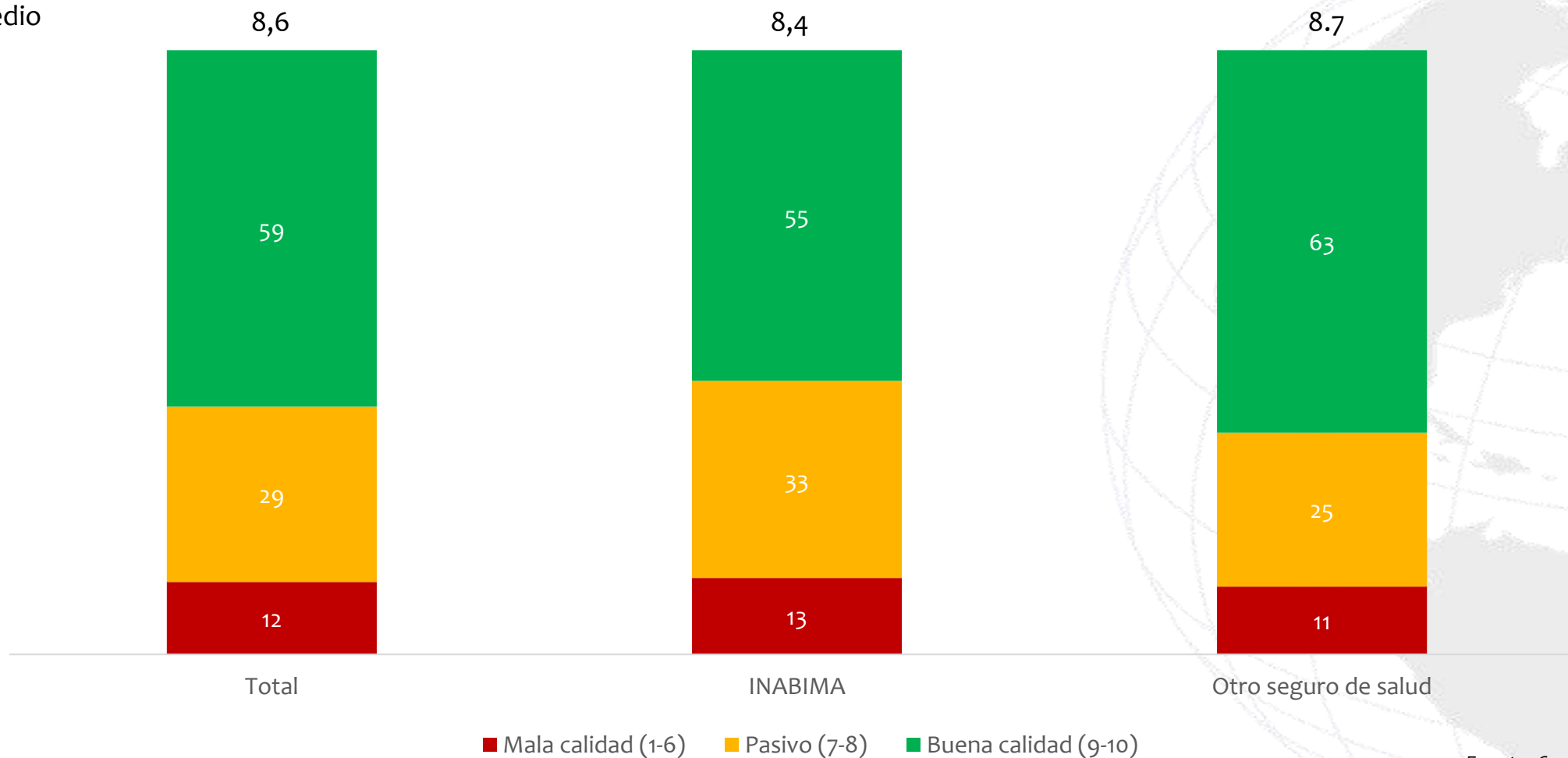


El 55% de los usuarios de INABIMA indica que el servicio recibido es de buena calidad, mientras que en otros centros un 63% mencionó que es de calidad el servicio que reciben. Con relación a los demás centros odontológicos se observó que un 63% de sus clientes consideran que el servicio recibido es de calidad.

Evaluación de la calidad del plan odontológico según tipo del seguro

-Porcentajes, n = 1,304-

Promedio



Fuente: Cuadros estadísticos 77 y 82

P.9. En la misma escala de 0 al 10 dígame ¿Cómo evalúa la CALIDAD de su plan odontológico de ...? En donde el 0 es “Es un plan de pésima calidad” y el 10 “Es un plan de excelente calidad”

Las principales recomendaciones de parte de los usuarios de INABIMA son: infraestructuras mas amplias, mejorar el servicio al cliente, tener más sucursales, mejorar el tiempo de las citas, es decir, que las mismas no sean lejanas.

Recomendaciones a INABIMA según provincia

-Principales menciones, porcentajes, n = 572

Servicio	Santo Domingo	Santiago	Total
<i>n</i>	498	74	
Infraestructuras más amplias	17	16	17
Mejorar el servicio al cliente	16	16	16
Sucursales disponibles	15	--	13
No sean muy lejos las citas	14	3	13
Eficiencia, calidad y rapidez	9	3	8
Materiales de más calidad , mejorar equipos	6	14	7
Muy bien	5	11	6

Fuente: Cuadro estadístico 86a

P.12. Finalmente, ¿qué le sugeriría usted al plan odontológico de INABIMA para mejorar su servicio?



Servicios recibidos por clientes de INABIMA

Razones de afiliación según provincia

-Porcentajes, principales menciones, n = 572

Razón	Santo Domingo	Santiago	Total
<i>n</i>	498	74	
Es la que tienen contratada en mi trabajo	69	78	71
Buen servicio al cliente	11	16	12
Buenos precios	7	8	7
Facilidades de pago / Mejores financiamientos	6	11	6
Mis amigos y familiares la usan	2	19	4
Tienen buena cobertura	4	3	3
Por recomendación de otras personas	3	3	3
Es un Plan para Educadores	3	--	2
Es una institución confiable	2	--	2

La principal razón por la cual los usuarios del INABIMA están utilizando el servicio es porque se los provee su empleador, que en este caso es un servicio que ofrece el Ministerio de Educación al sector magisterial.

Fuente: Cuadro estadístico 6

P.11NA. Por qué razón está usted afiliado a este plan actualmente?

Nota: Porcentajes que provienen de un tamaño de muestra menor a 30 no deben ser interpretadas, ya que no son estadísticamente estables.

Servicio utilizado por usuarios en la última vez que fueron al INABIMA -Porcentajes, n = 572

Servicio	Santo Domingo	Santiago	Total
<i>n</i>	498	74	
Profilaxis (Limpieza Bucal)	36	46	37
Ortodoncia	35	11	32
Endodoncia	10	5	9
Prótesis	7	5	7
Cirugía	6	5	6
Operatoria	3	27	6
Periodoncia	6	--	5

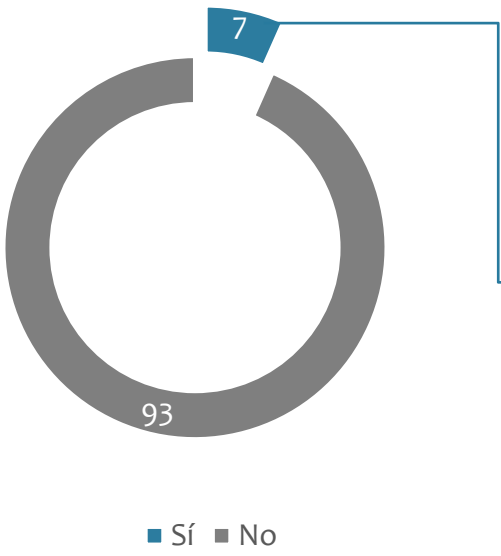
Los procesos que describen los usuarios que más utilizan de su plan odontológico de INABIMA son: Profilaxis (37%) y Ortodoncia (32%).

Fuente: Cuadro estadístico 7

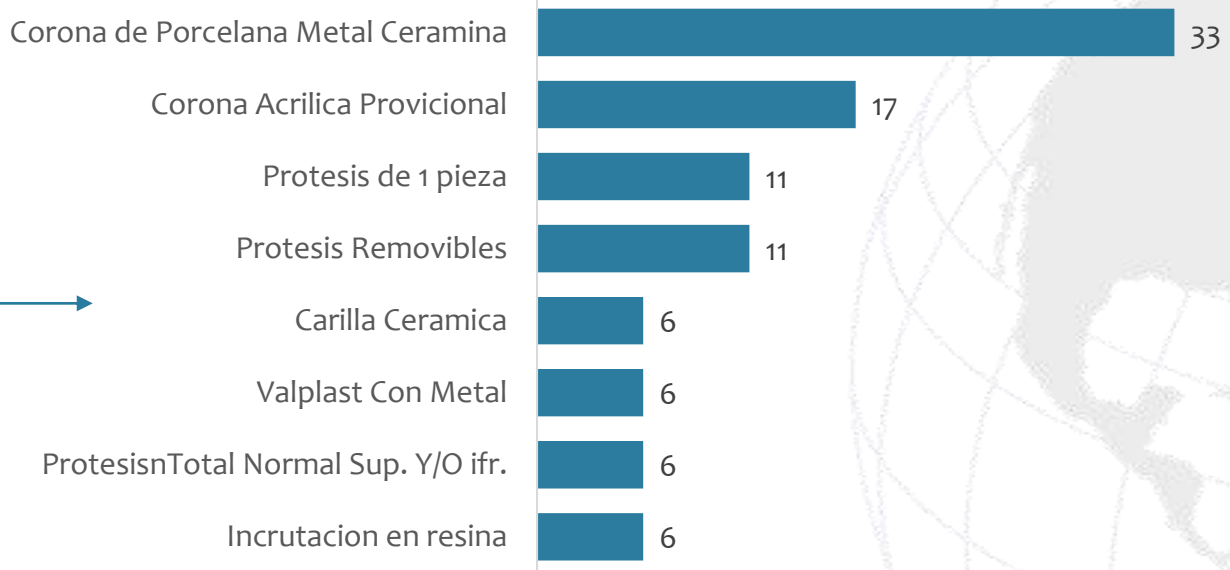
P2INA: ¿Qué servicio le realizaron la última vez que fue al odontólogo?

Nota: Porcentajes que provienen de un tamaño de muestra menor a 30 no deben ser interpretadas, ya que no son estadísticamente estables.

Pacientes que recibieron prótesis en su última visita al odontólogo
-Porcentajes, n = 572



Tipos de prótesis recibidas por pacientes en su última visita al odontólogo
-Porcentajes, n = *38



Precio máximo promedio dispuesto a aceptar

Promedio
RD\$8,325
RD\$9,500
RD\$3,150
RD\$5,100
RD\$10,000
RD\$15,000
RD\$10,000
RD\$500

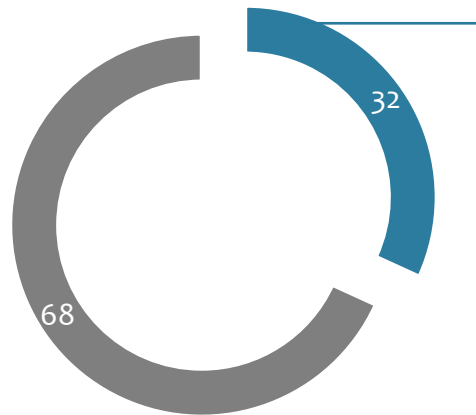
Al consultar sobre las prótesis, un 7% de los usuarios del INABIMA entrevistados indicó que si ha utilizado el servicio, el proceso que más destaca es la corona de porcelana metal cerámica. A la vez indican que están dispuestos a pagar por ese servicio RD\$8,325

P2.1INA: ¿Qué servicio le realizaron la última vez que fue al odontólogo?
 P2.1.1INA: ¿Qué tipo de Prótesis?
 P2.1.1INAPRECIO:Cuál sería el precio máximo que usted está dispuesto a pagar por este servicio
 Nota: Porcentajes que provienen de un tamaño de muestra menor a 30 no deben ser interpretadas, ya que no son estadísticamente estables.

Fuente: Cuadros estadísticos 8-12

Pacientes que recibieron tratamiento de ortodoncia en su última visita al odontólogo

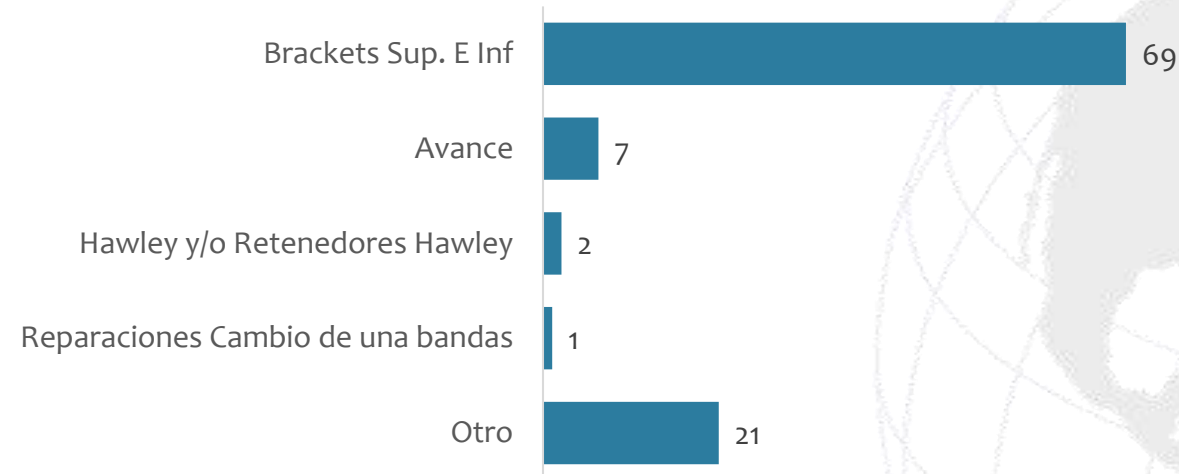
-Porcentajes, n = 572



■ Sí ■ No

Tipos de tratamientos de ortodoncia recibidos por pacientes en su última visita al odontólogo

-Porcentajes, n = 182



Precio máximo promedio dispuesto a aceptar

Promedio

RD\$ 7086

RD\$ 2700

RD\$ 7600

RD\$ 10500

RD\$ 2950

Respecto a ortodoncia, se observó que es un proceso utilizado por el 32% de los pacientes del INABMA. Destaca que los Brackets es el tipo de ortodoncia que más se realizan. A la vez indicaron que están dispuestos a pagar un precio máximo de RD\$7,086 en promedio por ese servicio.

P2.1NA: ¿Qué servicio le realizaron la última vez que fue al odontólogo?

P2.2INA: ¿Qué tipo de ortodoncia?

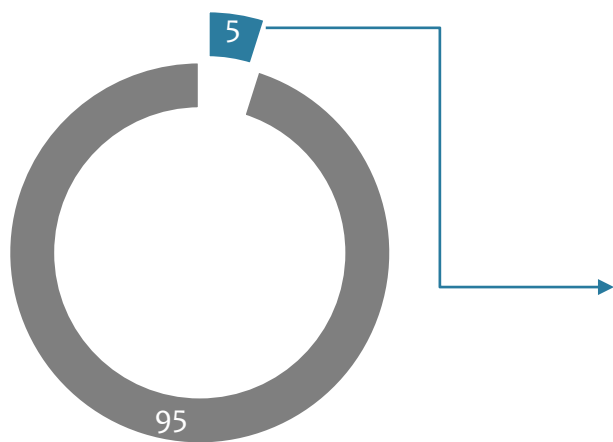
P2.2INAPRECIO: Cuál sería el precio máximo que usted está dispuesto a pagar por este servicio

Nota: Porcentajes que provienen de un tamaño de muestra menor a 30 no deben ser interpretadas, ya que no son estadísticamente estables.

Fuente: Cuadros estadísticos 13-15

Pacientes que recibieron tratamiento de periodoncia en su última visita al odontólogo

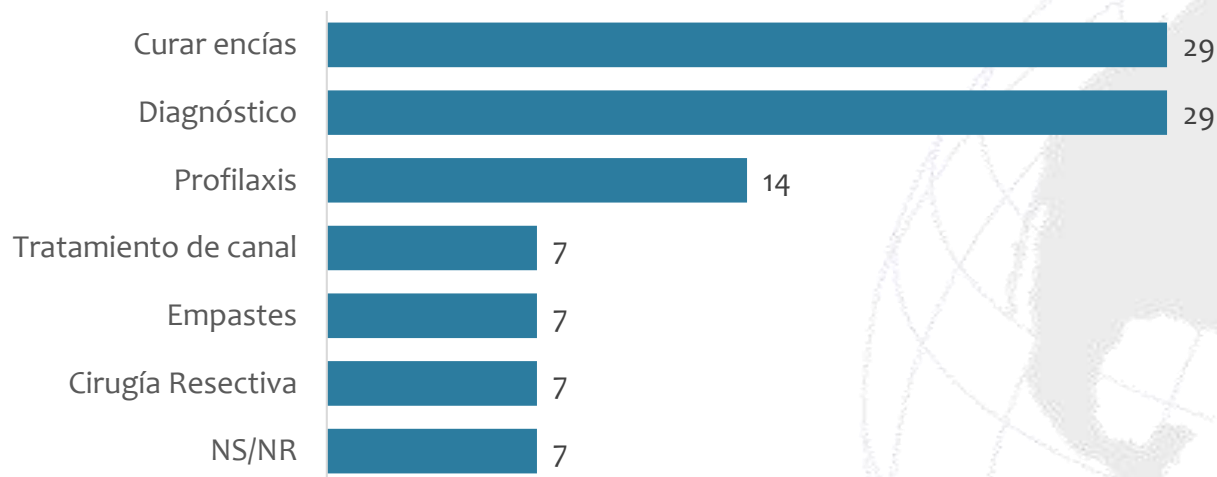
-Porcentajes, n = 572



■ Sí ■ No

Tipos de tratamientos de periodoncia recibidos por los pacientes en su última visita al odontólogo

-Porcentajes, n = **28



Precio máximo promedio dispuesto a aceptar

Promedio

--
RD\$ 400
RD\$ 2650
--
--
RD\$ 1500
--

Con relación a periodoncia, un 5% de los usuarios de INABIMA indicó haber utilizado este servicio. Se obtuvo que los procesos que más realizan es curar las encías y diagnósticos.

P21INA: ¿Qué servicio le realizaron la última vez que fue al odontólogo?

P2.4INA: ¿Qué tipo de periodoncia?

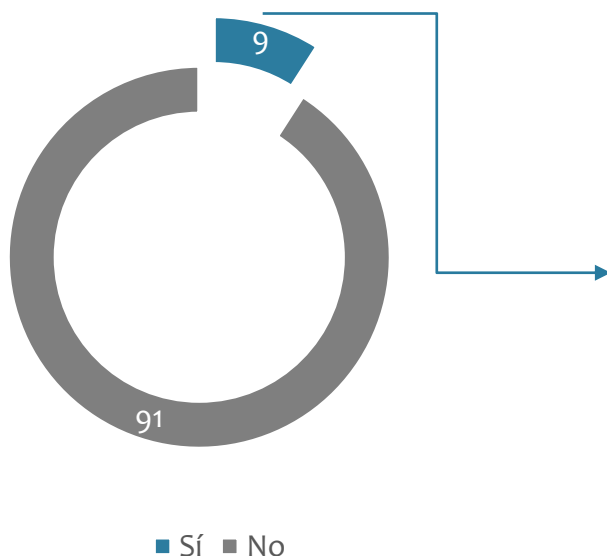
P2.4INAPRECIO:Cuál sería el precio máximo que usted está dispuesto a pagar por este servicio

Nota: Porcentajes que provienen de un tamaño de muestra menor a 30 no deben ser interpretadas, ya que no son estadísticamente estables.

Fuente: Cuadros estadísticos 16-17

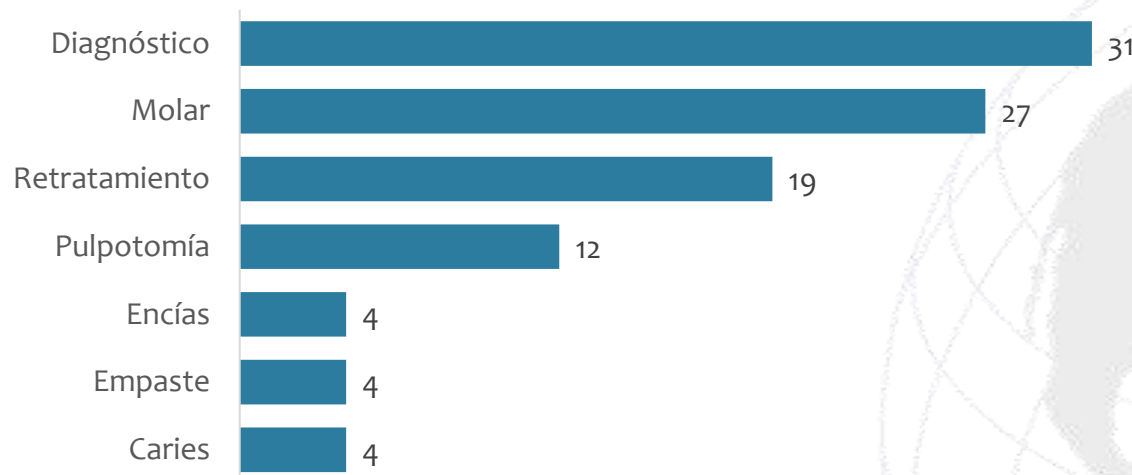
Pacientes que recibieron tratamiento de endodoncia en su última visita al odontólogo

-Porcentajes, n = 572



Tipos de tratamientos de endodoncia recibidos por los pacientes en su última visita al odontólogo

-Porcentajes, n = *52



Precio máximo promedio dispuesto a aceptar

Promedio

RD\$ 3800

RD\$ 1120

RD\$ 1700

RD\$ 3500

RD\$ 1000

RD\$ 1000

RD\$ 1000

Con relación a endodoncia, un 9% de los usuarios de INABIMA indicó haber utilizado este servicio. Se obtuvo que los procesos que más realizan es diagnósticos, seguidos de molar y retratamiento.

P2.1NA: ¿Qué servicio le realizaron la última vez que fue al odontólogo?

P2.5INA: ¿Qué tipo de endodoncia?

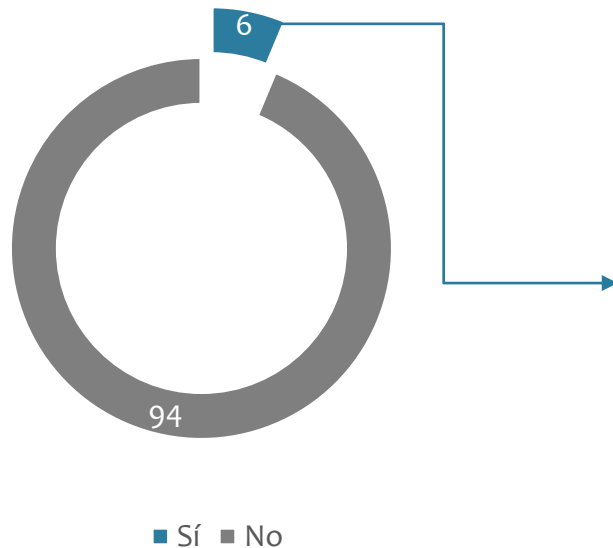
P2.5INAPRECIO:Cuál sería el precio máximo que usted está dispuesto a pagar por este servicio

Nota: Porcentajes que provienen de un tamaño de muestra menor a 30 no deben ser interpretadas, ya que no son estadísticamente estables.

Fuente: Cuadros estadísticos 19-21

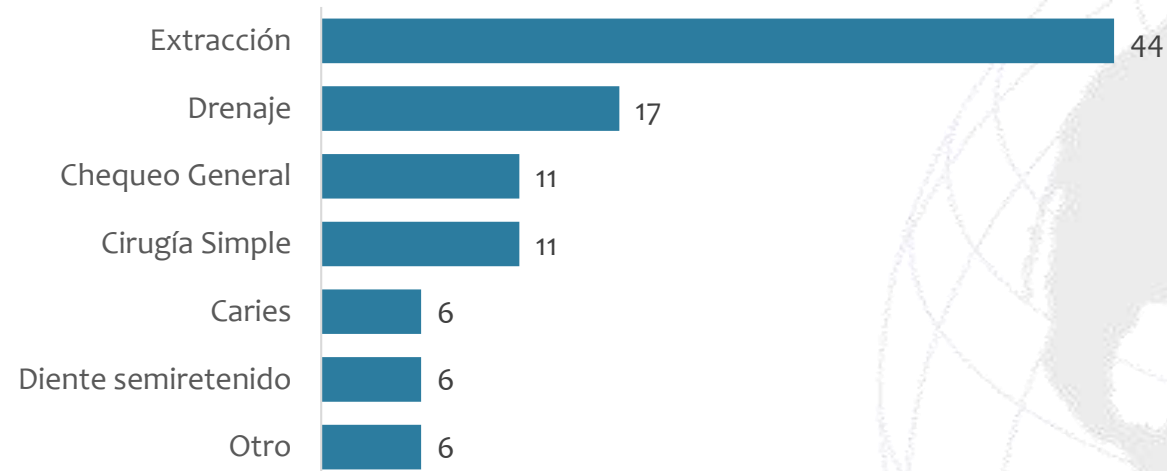
Pacientes que recibieron cirugía en su última visita al odontólogo

-Porcentajes, n = 572



Tipos de cirugía recibidos por los pacientes en su última visita al odontólogo

-Porcentajes, n = *36



Precio máximo promedio dispuesto a aceptar

Promedio

--
RD\$ 3250
--
RD\$ 6500
--
RD\$ 1000
--

Respecto a endodoncia, un 6% de los pacientes de INABIMA dicen haber utilizado este servicio. Se obtuvo que los procesos que más realizan es extracción y drenaje.

P2INA: ¿Qué servicio le realizaron la última vez que fue al odontólogo?

P2.6INA: ¿Qué tipo de cirugía?

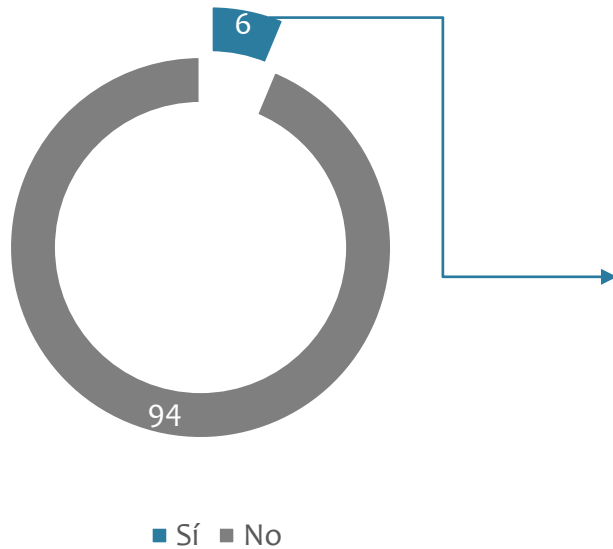
P2.6INAPRECIO:Cuál sería el precio máximo que usted está dispuesto a pagar por este servicio

Nota: Porcentajes que provienen de un tamaño de muestra menor a 30 no deben ser interpretadas, ya que no son estadísticamente estables.

Fuente: Cuadros estadísticos 22-24

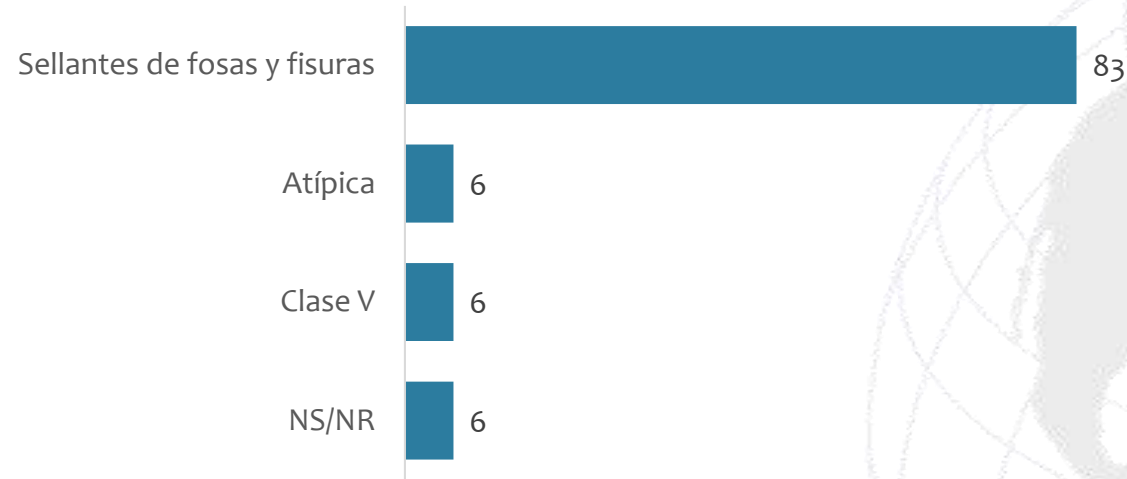
Pacientes que recibieron operatoria en su última visita al odontólogo

-Porcentajes, n = 572



Tipos de operatoria recibidas por los pacientes en su última visita al odontólogo

-Porcentajes, n = *36



Precio máximo promedio dispuesto a aceptar

Promedio

RD\$ 707

RD\$ 500

RD\$ 400

--

Las operatorias son utilizadas por aproximadamente el 6% de los usuarios del INABIMA y en este servicio el proceso que más utilizan es sellantes de fosas y fisuras.

P2.1NA: ¿Qué servicio le realizaron la última vez que fue al odontólogo?

P2.7INA: ¿Qué tipo de operatoria?

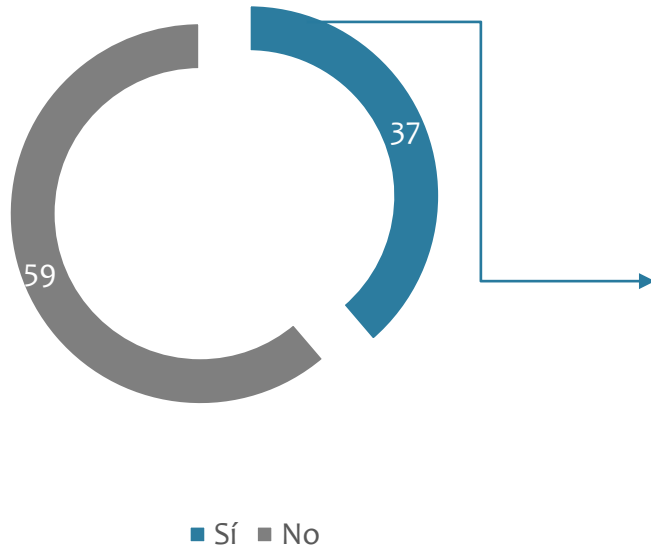
P2.7INAPRECIO: Cuál sería el precio máximo que usted está dispuesto a pagar por este servicio

Fuente: Cuadros estadísticos 25-26

Nota: Porcentajes que provienen de un tamaño de muestra menor a 30 no deben ser interpretadas, ya que no son estadísticamente estables.

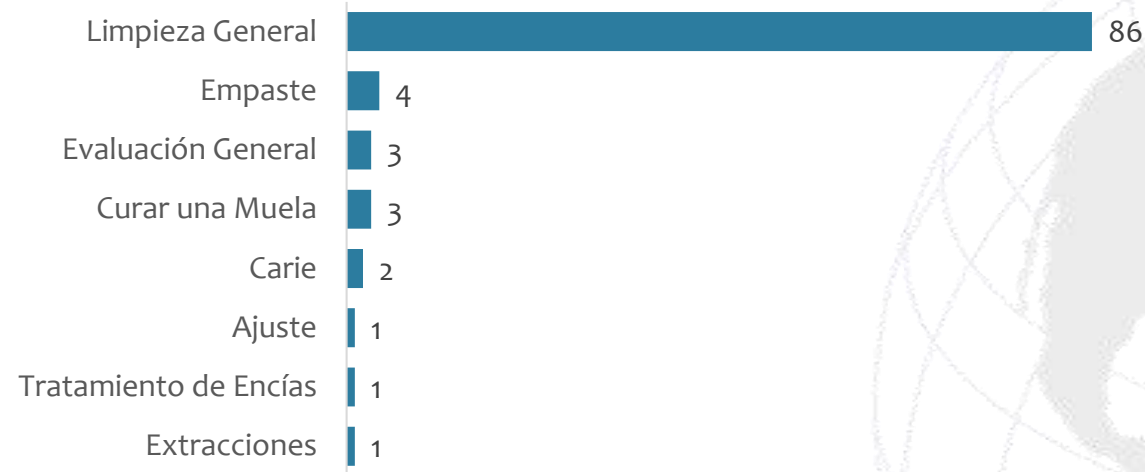
Pacientes que recibieron profilaxis en su última visita al odontólogo

-Porcentajes, n = 572



Tipos de profilaxis recibidas por los pacientes en su última visita al odontólogo

-Porcentajes, n = 212



Precio máximo promedio dispuesto a aceptar

Promedio
RD\$ 764
RD\$ 750
RD\$ 300
RD\$ 250
RD\$ 50
0
RD\$ 500
RD\$ 1500

Las profilaxis o limpieza general, es el servicio que más usan los usuarios del INABIMA.

P2INA: ¿Qué servicio le realizaron la última vez que fue al odontólogo?

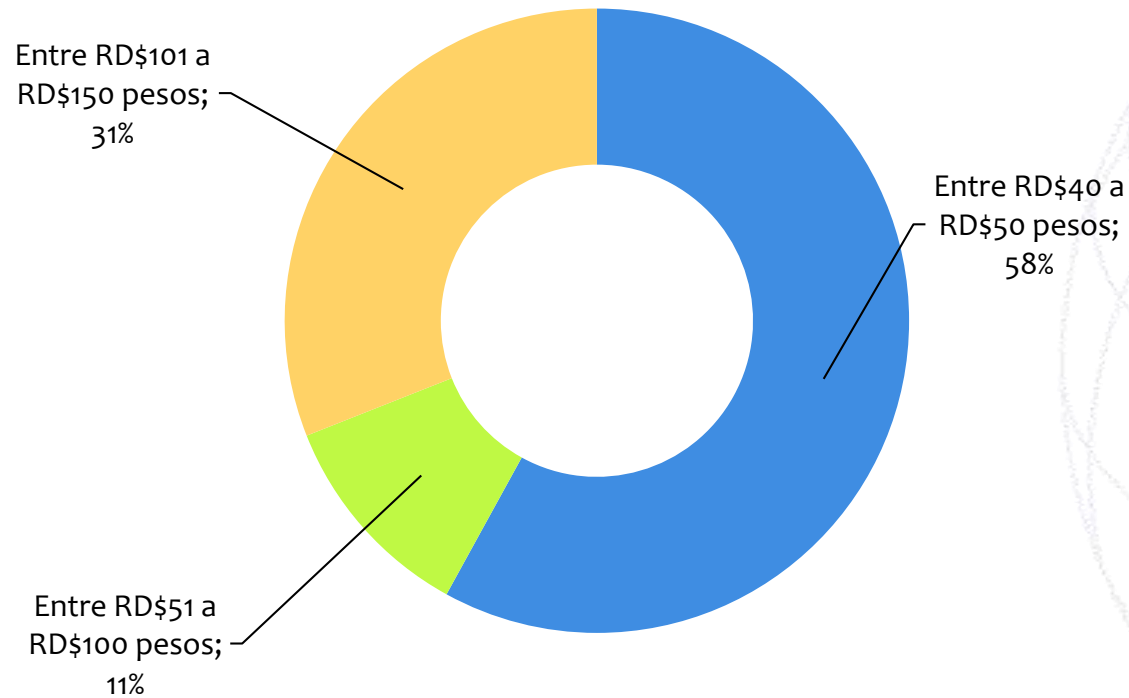
P2.9INA: ¿Qué tipo de profilaxis?

P2.9INAPRECIO: Cuál sería el precio máximo que usted está dispuesto a pagar por este servicio

Fuente: Cuadros estadísticos 27

Nota: Porcentajes que provienen de un tamaño de muestra menor a 30 no deben ser interpretadas, ya que no son estadísticamente estables.

Precio al está usted dispuesto a pagar mensualmente por la cobertura -Clientes de INABIMA
-Porcentajes, n = 572-



Promedio que están dispuesto a pagar: RD\$75.3 pesos



Fuente: Cuadros estadísticos 78 y 79

P11.1 ¿Qué precio está usted dispuesto a pagar mensual por la cobertura que recibe actualmente de su plan odontológico de INABIMA?



**Servicios recibidos por clientes de Otros Centros
Odontológicos**

Razones por las cuales los clientes están afiliados a su plan según provincia

-Porcentajes, principales menciones, n = 732

Razón	Santo Domingo	Santiago	Total
<i>n</i>	592	140	732
Buen servicio al cliente	18	21	18
Es una empresa confiable	19	16	16
Por recomendación de otras personas	18	9	14
Es la que tienen contratada en mi trabajo	11	27	13
Me ha dado solución en momentos difíciles	16	3	10
Es una empresa que se preocupa por la gente	10	7	9
Tiene mucho tiempo en el mercado	10	6	7
Resuelve rápido	8	1	7
Mis amigos y familiares la usan	8	1	7
Tienen buena cobertura	6	7	6
Buenos precios	7	1	6
Es una empresa bien dominicana	6	1	5

Fuente: Cuadro estadístico 28

P.1SS: Por qué razón está usted afiliado a este plan actualmente?

Nota: Porcentajes que provienen de un tamaño de muestra menor a 30 no deben ser interpretadas, ya que no son estadísticamente estables.

Servicio atendido por los clientes la última vez que fueron al odontólogo según provincia -Porcentajes, n = 732-

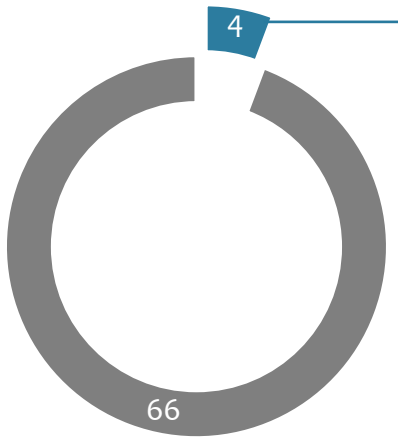
Servicio	Santo Domingo	Santiago	Total
<i>n</i>	592	140	
Profilaxis (Limpieza Bucal)	67	44	63
Ortodoncia	9	41	15
Cirugía	8	11	9
Implantes	6	6	6
Prótesis	5	3	5
Endodoncia	5	1	4
Operatoria	3	1	2
Periodoncia	3	--	2
Odontopediatría	1	--	1

Fuente: Cuadro estadístico 29

P2SS. Qué servicio le realizaron la última vez que fue al odontólogo ?

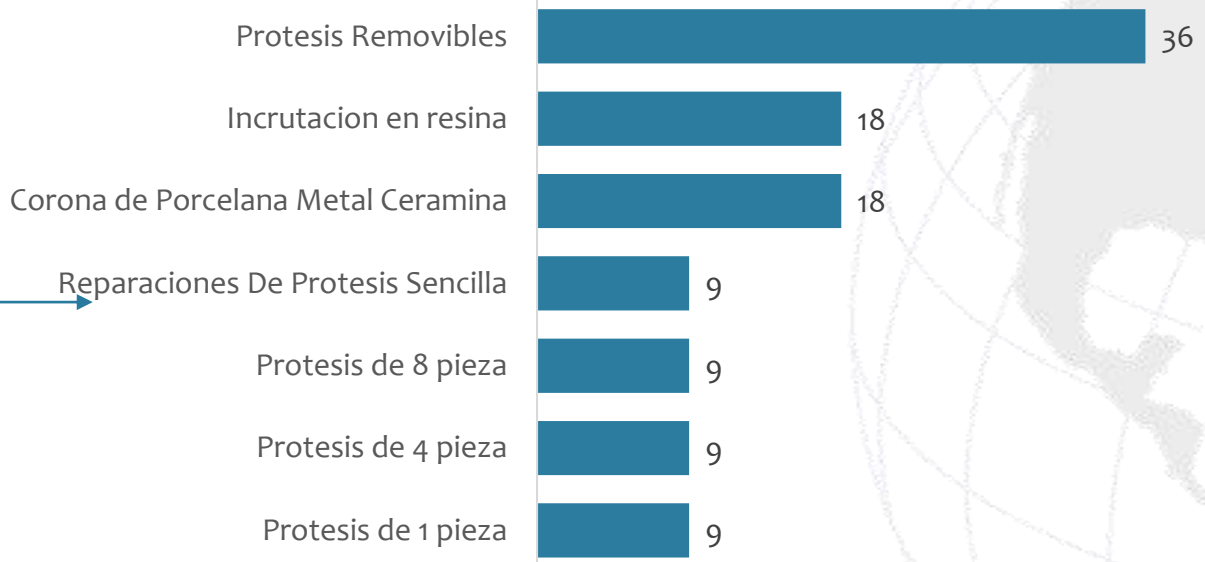
Nota: Porcentajes que provienen de un tamaño de muestra menor a 30 no deben ser interpretadas, ya que no son estadísticamente estables.

Pacientes que recibieron prótesis en su última visita al odontólogo
-Porcentajes, n = 732



■ Sí ■ No

Tipos de prótesis recibidas por los pacientes en su última visita al odontólogo
-Porcentajes, n = **29



Precio máximo promedio dispuesto a aceptar

Promedio
RD\$ 3,800
RD\$ 1,200
RD\$ 18,500
RD\$ 2,000
RD\$ 26,000
RD\$ 4,000
RD\$ 20,000

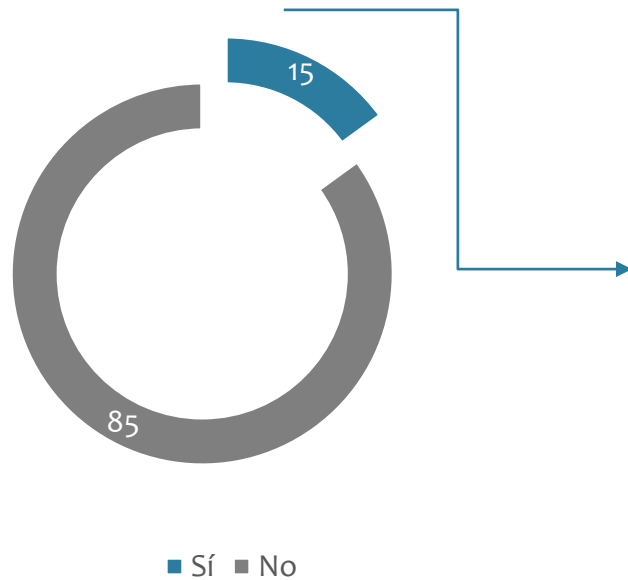
P2SS. Qué servicio le realizaron la última vez que fue al odontólogo ?
 P2.1SS: ¿Qué tipo de Prótesis?
 P2.1SSPRECIO: Cuál sería el precio máximo que usted está dispuesto a pagar por este servicio...

Fuente: Cuadros estadísticos 30-34

Nota: Porcentajes que provienen de un tamaño de muestra menor a 30 no deben ser interpretadas, ya que no son estadísticamente estables.

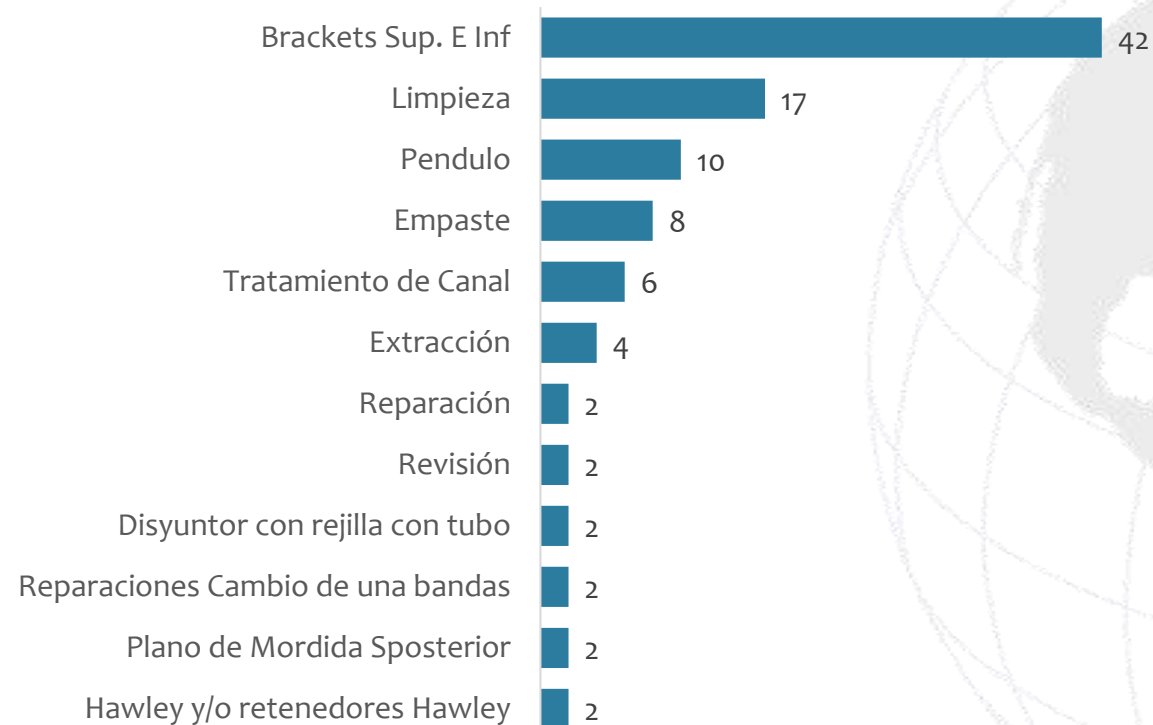
Pacientes que recibieron tratamiento de ortodoncia en su última visita al odontólogo

-Porcentajes, n = 732



Tipos de tratamientos de ortodoncia recibidos por los pacientes en su última visita al odontólogo

-Porcentajes, n = 110



Precio máximo promedio dispuesto a aceptar

Promedio

RD\$ 15255

--

RD\$ 2550

--

--

--

--

--

RD\$ 400

RD\$ 1500

RD\$ 15000

RD\$ 6000

Fuente: Cuadros estadísticos 35-38

P2SS. Qué servicio le realizaron la última vez que fue al odontólogo ?

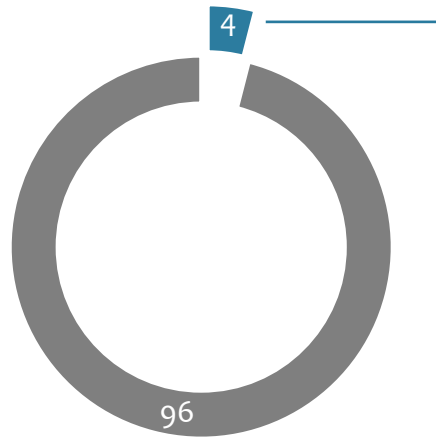
P2.2SS: ¿Qué tipo de ortodoncia?

P2.2SSPRECIO: Cuál sería el precio máximo que usted está dispuesto a pagar por este servicio

Nota: Porcentajes que provienen de un tamaño de muestra menor a 30 no deben ser interpretadas, ya que no son estadísticamente estables.

Pacientes que recibieron implantes en su última visita al odontólogo

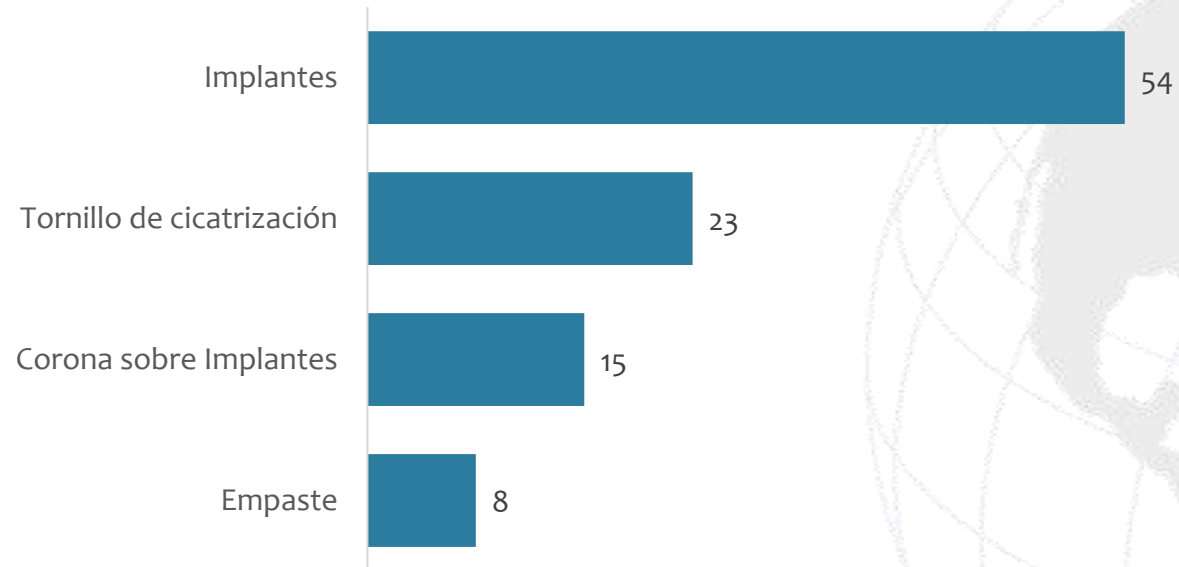
-Porcentajes, n = 732



■ Sí ■ No

Tipos de implantes recibidos por los pacientes en su última visita al odontólogo

-Porcentajes, n = 26**



Precio máximo promedio dispuesto a aceptar

Promedio

RD\$ 26200

RD\$ 15000

RD\$ 12500

RD\$ 100

P2SS. Qué servicio le realizaron la última vez que fue al odontólogo ?

P2.3SS: ¿Qué tipo de implantes?

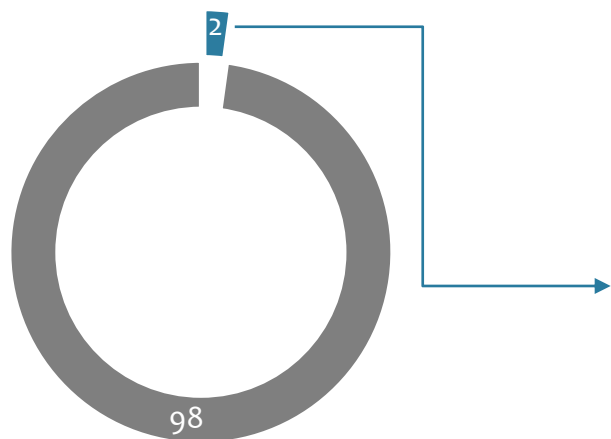
P2.3SSPRECIO: Usted dijo que su última visita se realizó {0}, cuál sería el precio máximo que usted está dispuesto a pagar por este servicio

Fuente: Cuadros estadísticos 39-41

Nota: Porcentajes que provienen de un tamaño de muestra menor a 30 no deben ser interpretadas, ya que no son estadísticamente estables.

Pacientes que recibieron tratamiento de periodoncia en su última visita al odontólogo

-Porcentajes, n = 732



■ Sí ■ No

Tipos de tratamientos de periodoncia recibidos por los pacientes en su última visita al odontólogo

-Porcentajes, n = 12**



Precio máximo promedio dispuesto a aceptar

Promedio

RD\$ 800

RD\$ 2000

--

P2SS. Qué servicio le realizaron la última vez que fue al odontólogo ?

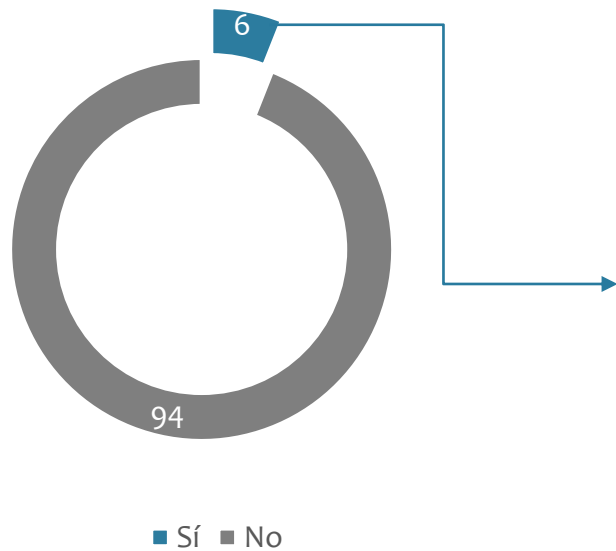
P2.4SS: ¿Qué tipo de periodoncia?

Fuente: Cuadro estadístico 42

Nota: Porcentajes que provienen de un tamaño de muestra menor a 30 no deben ser interpretadas, ya que no son estadísticamente estables.

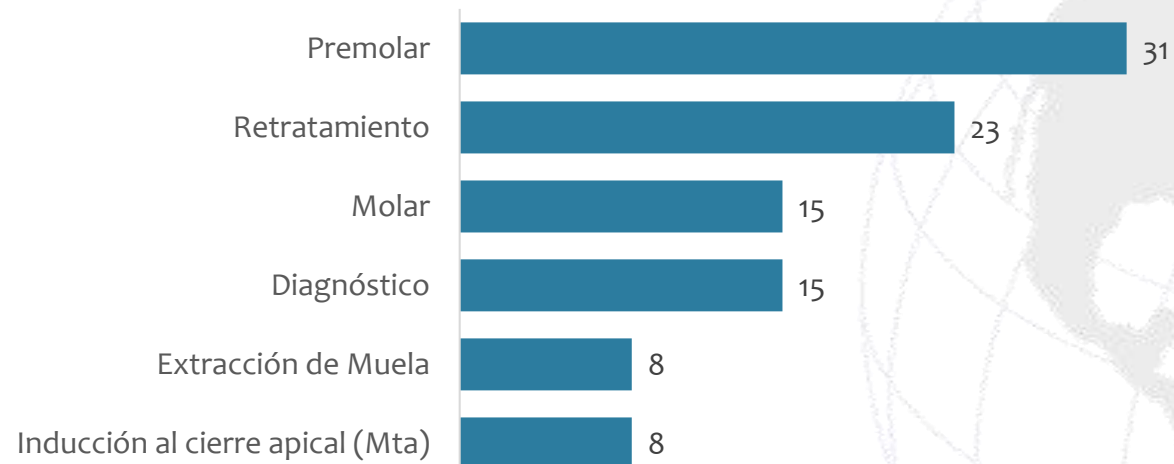
Pacientes que recibieron tratamiento de endodoncia en su última visita al odontólogo

-Porcentajes, n = 732



Tipos de tratamientos de endodoncia recibidos por los pacientes en su última visita al odontólogo

-Porcentajes, n = 43



Precio máximo promedio dispuesto a aceptar

Promedio

RD\$ 2400

RD\$ 2830

RD\$ 3750

RD\$ 11500

--

--

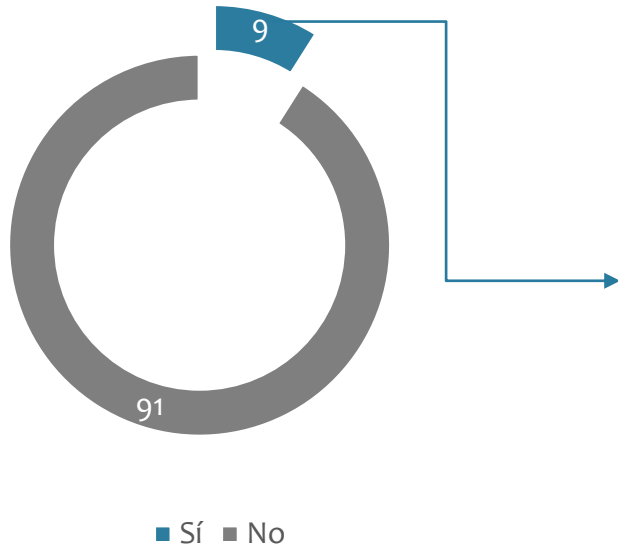
P2SS. Qué servicio le realizaron la última vez que fue al odontólogo ?
P2.5SS: ¿Qué tipo de endodoncia?

Fuente: Cuadros estadísticos 43-45

Nota: Porcentajes que provienen de un tamaño de muestra menor a 30 no deben ser interpretadas, ya que no son estadísticamente estables.

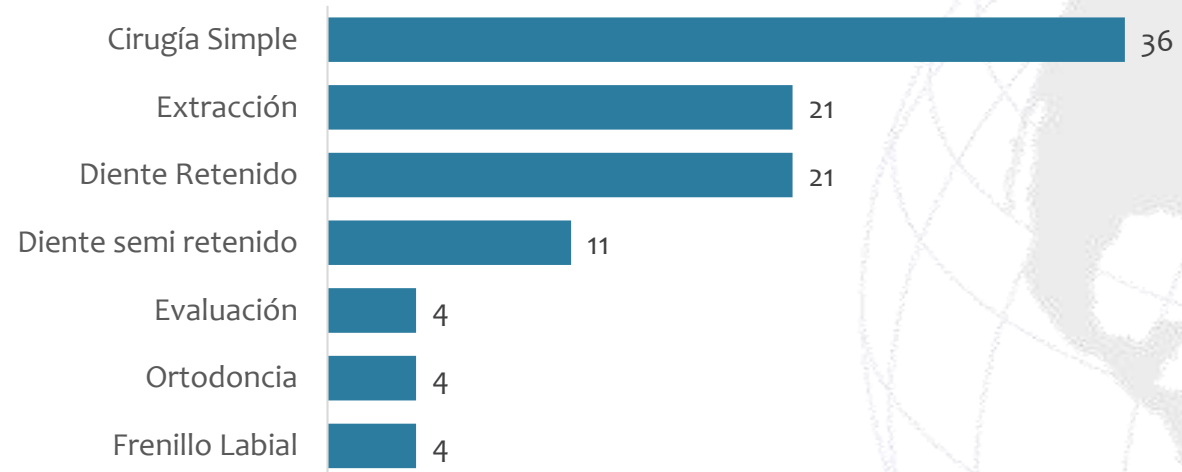
Pacientes que recibieron cirugía en su última visita al odontólogo

-Porcentajes, n = 732



Tipos de cirugía recibidos por los pacientes en su última visita al odontólogo

-Porcentajes, n = 68



Precio máximo promedio dispuesto a aceptar

Promedio

RD\$ 1025

--

RD\$ 3150

RD\$ 2580

--

--

RD\$ 10000

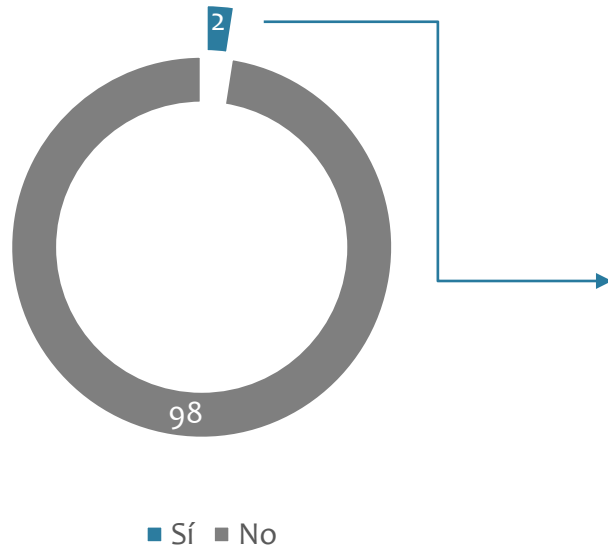
P2SS. Qué servicio le realizaron la última vez que fue al odontólogo ?

Fuente: Cuadros estadísticos 46-48

Nota: Porcentajes que provienen de un tamaño de muestra menor a 30 no deben ser interpretadas, ya que no son estadísticamente estables.

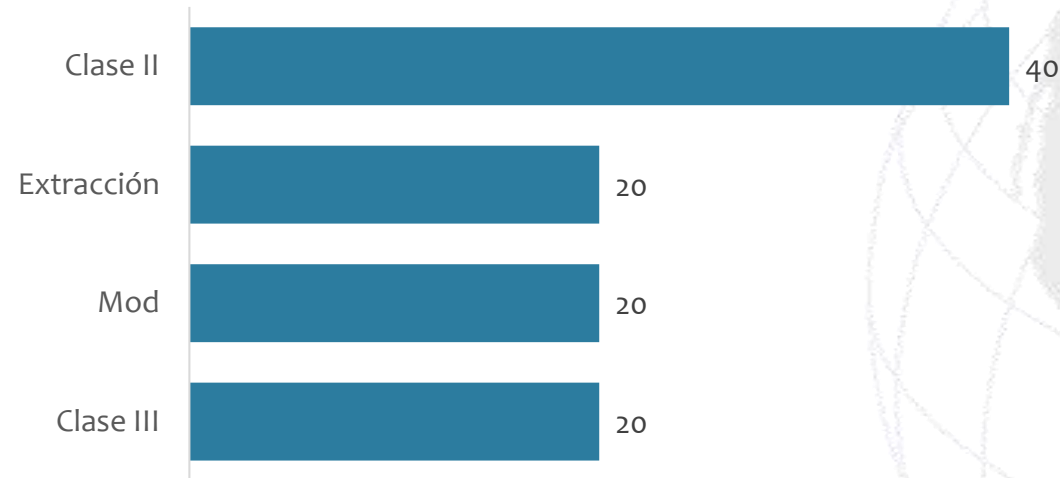
Pacientes que recibieron operatoria en su última visita al odontólogo

-Porcentajes, n = 732-



Tipos de operatoria recibidas por los pacientes en su última visita al odontólogo

-Porcentajes, n = 14**



Precio máximo promedio dispuesto a aceptar

Promedio

RD\$ 1750

--

RD\$ 5000

RD\$ 1000

P2SS. Qué servicio le realizaron la última vez que fue al odontólogo ?

P2.7SS: ¿Qué tipo de operatoria?

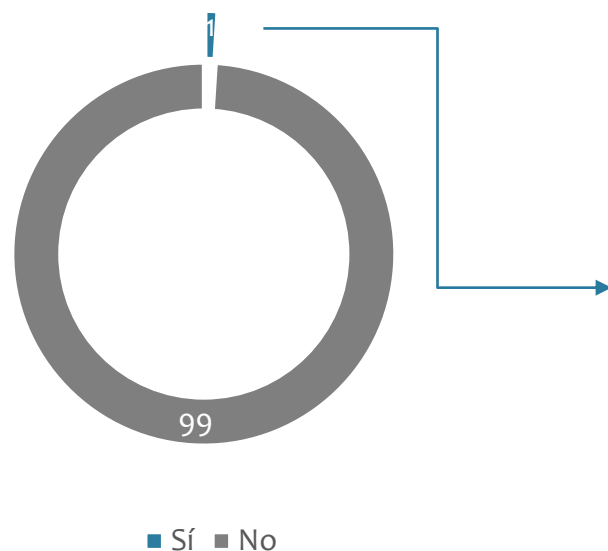
P2.7SSPRECIO: Usted dijo que su última visita se realizó {0}, cuál sería el precio máximo que usted está dispuesto a pagar por este servicio

Nota: Porcentajes que provienen de un tamaño de muestra menor a 30 no deben ser interpretadas, ya que no son estadísticamente estables.

Fuente: Cuadros estadísticos 49-51

Pacientes que recibieron odontopediatría en su última visita al odontólogo

-Porcentajes, n = 732-



Tipos de odontopediatrías recibidas por los pacientes en su última visita al odontólogo

-Porcentajes, n = 8**



Precio máximo promedio dispuesto a aceptar

Promedio

RD\$ 15000

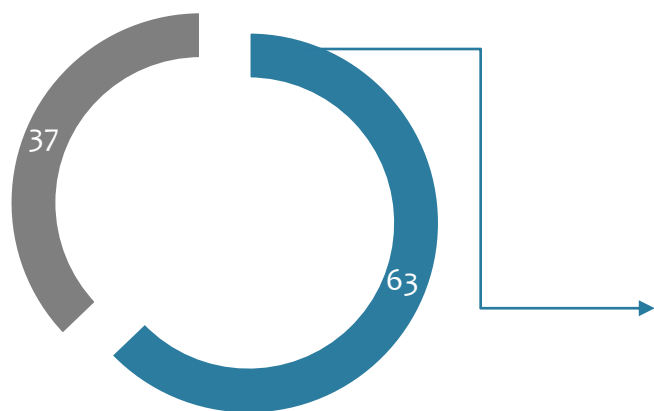
P2SS. Qué servicio le realizaron la última vez que fue al odontólogo ?

Fuente: Cuadro estadístico 52

Nota: Porcentajes que provienen de un tamaño de muestra menor a 30 no deben ser interpretadas, ya que no son estadísticamente estables.

Pacientes que recibieron profilaxis en su última visita al odontólogo

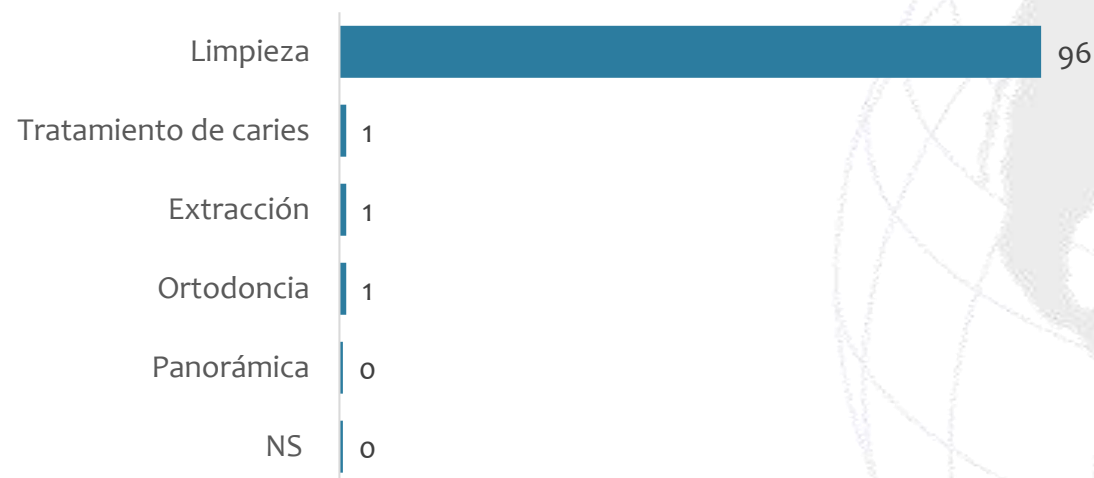
-Porcentajes, n = 732-



■ Sí ■ No

Tipos de profilaxis recibidas por los pacientes en su última visita al odontólogo

-Porcentajes, n = 460-



Precio máximo promedio dispuesto a aceptar

Promedio

RD\$ 1080

RD\$ 1850

RD\$ 1750

RD\$ 900

RD\$ 500

--

Fuente: Cuadros estadísticos 88

P2SS. Qué servicio le realizaron la última vez que fue al odontólogo ?

Nota: Porcentajes que provienen de un tamaño de muestra menor a 30 no deben ser interpretadas, ya que no son estadísticamente estables.



Hallazgos

Al comparar el nivel de satisfacción general entre usuarios del INABIMA y otros centros Odontológicos, se observa que la mayor oportunidad para INABIMA está en los usuarios de calificación pasiva (43%), en ese mismo orden, el 35% de los pacientes de INABIMA se encuentran totalmente satisfechos.

En cuanto al nivel de importancia y satisfacción que los usuarios del INABIMA les dan, el mapa de acción indica que no hay acciones prioritarias que tomar, sin embargo, si se observan segundas prioridades, entre ellas están: los tiempos de espera, la tecnología en los centros odontológicos, además de la cantidad de centros.

Para los clientes de Otros Centros Odontológicos, se observa una acción prioritaria la cual es la rapidez en las autorizaciones de procedimientos, además de segundas prioridades como el control de turnos o la cobertura de procedimientos.

Se observa que más del 50% de los usuarios del INABIMA se muestran satisfechos con: El trato, proceso de cobro, los precios de los procesos, horario de apertura y cierre. Sin embargo, presentan oportunidades con la solución de problemas, información que se ofrece en caso de dudas.

Es importante destacar que tres cuartos (76%) de los usuarios de INABIMA consideran normal el importe o precios de los procesos, se forma similar opinan el 69% de los usuarios de otros centros odontológicos.

Se observa que el 52% de los usuarios de INABIMA recomendarían el servicios, de igual forma un 63% de los pacientes de otros centros odontológicos también recomendarían el centro que utilizan. En cuanto al NPS, el de INABIMA es de 40% y el de otros centros Odontológicos es de 52%. Mientras que el promedio es de 46%.

En cuanto a continuar utilizando el servicio, se observa que el 58% de los usuarios del INABIMA continuaran utilizando el servicio, solo un 14% indican que probablemente no lo seguirán utilizando y un 28% se mostraron indecisos al respecto. Con relación a otros centros de salud, se observa que el 69% indio que continuara utilizando dichos servicios.

El 55% de los usuarios de INABIMA indica que el servicio recibido es de buena calidad, mientras que en otros centros un 63% mencionó que es de calidad el servicio que reciben. Con relación a los demás centros odontológicos se observó que un 63% de sus clientes consideran que el servicio recibido es de calidad.

La principal razón por la cual los usuarios del INABIMA están utilizando el servicio es porque se los provee su empleador, que en este caso es un servicio que ofrece el Ministerio de Educación al sector magisterial. Los procesos que describen los usuarios que más utilizan de su plan odontológico de INABIMA son: Profilaxis (37%) y Ortodoncia (32%).

Al consultar sobre las prótesis, un 7% de los usuarios del INABIMA entrevistados indicó que si ha utilizado el servicio, el proceso que más destaca es la corona de porcelana metal cerámica. A la vez indican que están dispuestos a pagar por ese servicio RD\$8,325.

Respecto a ortodoncia, se observó que es un proceso utilizado por el 32% de los pacientes del INABIMA. Destaca que los Brackets es el tipo de ortodoncia que más se realizan. A la vez indicaron que están dispuestos a pagar un precio máximo de RD\$7,086 en promedio por ese servicio.

Con relación a periodoncia, un 5% de los usuarios de INABIMA indicó haber utilizado este servicio. Se obtuvo que los procesos que más realizan es curar las encías y diagnósticos.

Con relación a endodoncia, un 9% de los usuarios de INABIMA indicó haber utilizado este servicio. Se obtuvo que los procesos que más realizan es diagnósticos, seguidos de molar y retratamiento.

Respecto a endodoncia, un 6% de los pacientes de INABIMA dicen haber utilizado este servicio. Se obtuvo que los procesos que más realizan es extracción y drenaje.

Las operatorias son utilizadas por aproximadamente el 6% de los usuarios del INABIMA y en este servicio el proceso que más utilizan es sellantes de fosas y fisuras.

Las profilaxis o limpieza general, es el servicio que más usan los usuarios del INABIMA.

Los clientes de INABIMA se caracterizan por utilizar servicios de limpieza bucal y ortodoncia principalmente, además, la mayoría están afiliados a dicho Instituto porque es el plan que tienen contratado en sus lugares de trabajo, es decir, porque son maestros o trabajan en el Ministerio de Educación.

De los pacientes que utilizaron el servicio de profilaxis, 9 de cada 10 se realizó una limpieza general y además, en promedio, están dispuestos a pagar un máximo de RD\$764 pesos dominicanos por el servicio. En cuanto a aquellos pacientes que hicieron uso del servicio de ortodoncia, a 7 de cada 10 se les colocó brackets inferiores y superiores y además, en promedio, están dispuestos a pagar un máximo de RD\$7,086 pesos dominicanos.

Finalmente, respecto al costo de la cobertura se obtuvo que en promedio los pacientes del INABIMA están dispuestos a pagar unos RD\$75 pesos mensuales. En ese sentido, CID Latinoamérica recomienda llevar de RD\$40 pesos mensuales que están pagando actualmente los usuarios de INABIMA a RD\$75 pesos mensuales.

Recomendación de política de descuento sobre el pago en cuotas a los afiliados del INABIMA, en base al perfil socioeconómico:

- Basados en las declaraciones de los usuarios de INABIMA entrevistados, el 58% de ellos recibe ingresos mensuales entre RD\$35,000 a RD\$80,000, en ese sentido se evidencia que los usuarios o maestros tienen capacidad económica para cubrir el costo de los procesos odontológicos, por lo que se sugiere disminuir a la mitad el tiempo en la política de descuento sobre el pago en cuotas a los afiliados del INABIMA. A continuación la tabla sugerida para la política de descuento.

Montos desde	Hasta	Tiempo de cuotas
1,000.00	5,000.00	5 meses
5,000.00	10,000.00	7 meses
10,000.00	18,000.00	10 meses
18,000.00	Más	12 meses

Identificar las debilidades u oportunidades de mejora en el manejo de las tarifas en proporción a los costos de inversión, el retorno, la calidad y cantidad de servicios prestado.

- Una de las debilidades identificadas es la no asignación de carga de precio para el afiliado en los procesos siguientes:

- | | | |
|--------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------|
| • Pista Plana | • FRENECTOMIA LINGUAL | • CIRUGÍA SIMPLE (Extracción) |
| • Implante (por pieza) | • ANTERIOR | • CIRUGIA RESECTIVA |
| • CORONA SOBRE IMPLANTES (por pieza) | • PREMOLAR | • RESTO RADICULAR |
| • DIAGNOSTICO | • MOLAR | • CLASE I |
| • PROFILAXIS | • RETRATAMIENTO | • CLASE II |
| • DETARTRAJE SUBGINGIVAL | • INDUCCION AL CIERRE APICAL (MTA) | • CLASE III |
| • RASPADO Y ALISADO RADICULAR | • BLANQUEAMIENTO INTERNO | • CLASE IV |
| • GINGIVECTOMIA (6 DIENTES) | • PULPOTOMIA | • CLASE V |
| • GINGIVOPLASTIA (6 DIENTES) | • DIENTE RETENIDO | • MOD |
| • ALARGAMIENTO CORONARIO | • DIENTE SEMIRETENIDO | • ATIPICA |
| • FRENECTOMIA LABIAL SUPERIOR | • DRENAJE | • RECUBRIMIENTO DIRECTO |
| • FRENECTOMIA LABIAL INFERIOR | • TORUS MAXILAR | • RECUBRIMIENTO INDIRECTO |
| | • TORUS LINGUAL | • SELLANTES DE FOSAS Y FISURAS |
| | | • APLICACIÓN DE FLUOR |

- Otra de las debilidades es que la mayoría de procesos tiene precios muy bajos en comparación al promedio de mercado, tomando en consideración el costo de los materiales, costo de los especialistas (odontólogos) infraestructura, equipo, etc.
- En el listado de precios sugeridos se encuentran los precios asignados a cada uno de los procesos.

Evaluar la factibilidad y sostenibilidad de los servicios odontológicos generales y especializados que provee la institución en función del alcance, el costo de inversión actual y del retorno por la proporción del copago del afiliado:

- Basados en la información dada por los usuarios de INABIMA donde más del 60% menciona que continuará utilizando los servicios, además, la institución ofrece servicios de calidad comparado con el mercado y tiene precios asequibles para sus beneficiarios, en tal sentido, se puede afirmar que INABIMA mantendrá o aumentará la cantidad de usuarios que tiene actualmente, lo que se traduce en ventas de servicio. Sin embargo, para su factibilidad y sostenibilidad deben aplicar los precios sugeridos en este estudio, debido a que en muchos de los casos el precio es mucho menor al mercado y a largo plazo no podrían sostenerlo.

CID Latinoamérica posee más de 40 años de experiencia en el campo de la investigación de mercado en la región. Además, lleva a cabo su labor bajo los códigos de ética de ESOMAR. Para cualquier consulta se pueden comunicar con Luis Roberto Haug, José Abad o Haydis Rosario.

José Abad
Director país (República Dominicana)
Correo: jabad@cidlatinoamerica.com
Teléfono: (809) 683-0390

Haydis Rosario
Directora de proyectos (República Dominicana)
Correo: hrosario@cidlatinoamerica.com
Teléfono: (809) 683-0390

Luis Roberto Haug
Gerente Regional
Correo: lhaug@cidgallup.com
Teléfono: (506) 2220-4101

Web: www.cidlatinoamerica.com

Dirección: Av. Abraham Lincoln, esq. Jacinto Mañón, 1069, Torre Sonora, 3er nivel, local 306. Ens. Serralles.





INABIMA

Instituto Nacional de Bienestar Magisterial
"Año del Fomento a las Exportaciones"

I N F O R M E

A : **Lic. Yuri Rodriguez Santos**
Director Ejecutivo General

De : **Comite Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo**

Asunto : **Informe de resultados simulacro de evacuación**

Fecha : **01/10/2018**

Cortésmente remitimos los resultados del simulacro realizado el pasado lunes 01 de octubre de 2018, actividad desarrollada en la Sede Central del INABIMA.

A las 4:30 pm se realizó una reunión con los miembros del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo para explicar el rol que debía desempeñar cada uno en esta actividad.

Después de esta actividad nos reunimos en el lobby de nuestra institución a las 5:00pm con todo el personal de la Sede, para compartir con ellos como actuar en caso de tener que evacuar el edificio, desde nuestro punto de vista observamos al personal muy entusiasmado con el tema de la evacuación y qué hacer ante alguna eventualidad. Surgieron muchas preguntas interesantes e inquietudes que fueron respondidas por el Sr. Julian Garcia, quien es nuestro Asesor en el comité.

El simulacro se realizó aproximadamente a las 5:30pm y concluyo a las 6:00pm. Deseamos destacar que el desalojo del edificio completo se realizó en 1 minutos con 38 segundos, entendemos que este es un excelente tiempo si tomamos en cuenta que todo el personal del segundo nivel utilizo una sola escalera, la cual no tiene el diseño, ni dimensiones de una escalera de emergencia. La actividad realizada incluyo la evacuación del personal desde cada uno de sus puestos de trabajo, reunión en el punto de encuentro y evaluación final por parte de los participantes, de esta última actividad surgieron los siguientes puntos:



INABIMA

Instituto Nacional de Bienestar Magisterial
"Año del Fomento a las Exportaciones"

1. La alarma para evacuar no se escuchó en los baños.
 - a. Recomendamos evaluar el tipo de alarmas, distribución de las mismas y la cantidad de alarmas instaladas en este piso. Es bueno destacar que es recomendable que todas las alarmas tengan el mismo tipo de sonido.
2. La puerta principal fue desbloqueada a tiempo por el personal de seguridad.
3. La escalera por donde las personas deben evacuar no es adecuada, ya que no cumple con los requisitos del reglamento R-032, sobre seguridad y protección contra incendios.
 - a. Se recomienda la instalación de una escalera de emergencia en la parte trasera del lateral norte del edificio.
4. Dotar los líderes identificados de chalecos reflectivos para ser utilizados efectivamente por los demás colaboradores.
5. Adecuar puerta de emergencia con barra de pánico, en las puertas de emergencias de jurídico y la que esta próxima al departamento de Recursos Humanos.
6. Realizar por lo menos dos (2) simulacros más antes de finalizar este año 2018.

Imágenes del simulacro de evacuación.





INABIMA

Instituto Nacional de Bienestar Magisterial
"Año del Fomento a las Exportaciones"





INABIMA
Instituto Nacional de Bienestar Magisterial
"Año del Fomento a las Exportaciones"





INABIMA

Instituto Nacional de Bienestar Magisterial
"Año del Fomento a las Exportaciones"

En sentido general entendemos que el simulacro cumplió con los objetivos esperados, en tiempo, recursos y organización.

Gracias por la oportunidad de confiar en este comité para colaborar con la creación de un ambiente más seguro para todos los colaboradores del INABIMA.

Lic. Juan Rivera
Coordinador del Comité Mixto
y Salud en el Trabajo.

Lic. Julian Garcia
Asesor del Comité Mixto de Seguridad
de Seguridad y Salud en el Trabajo.