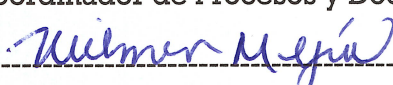
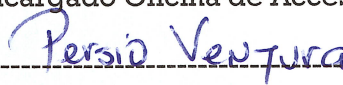
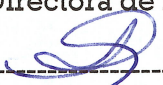
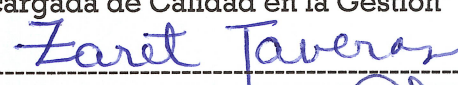
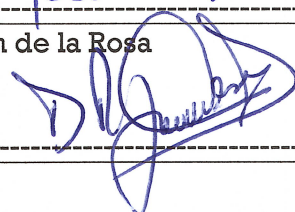


POLÍTICA TRANSVERSAL DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

Creado	Responsable	Fecha
Elaborado	Wilmer Bienvenido Mejía Monserrate Coordinador de Procesos y Documentación 	Agosto, 2026
	Persio De Jesús Ventura Flores Encargado Oficina de Acceso a la Información 	
Revisado	Ilka González Directora de Planificación y Desarrollo 	Agosto, 2026
	Zaret Taveras Encargada de Calidad en la Gestión 	
Autorizado	Julio César Landrón de la Rosa Director Ejecutivo 	Agosto, 2026



Índice

1.	Objetivo	2
2.	Alcance	2
3.	Definiciones y Siglas	2
4.	Normativas	2
5.	Referencias	3
6.	Políticas Generales	3
7.	Responsabilidades	6
8.	Instrumentos/Documentos	7
9.	Período de Retención	7
10.	Historial de Cambios	7

1. Objetivo

- 1.1. Garantizar la participación de los ciudadanos en la formulación, ejecución, auditoría y evaluación de las políticas públicas en materia de salud; definiendo los mecanismos institucionales a estos fines y garantizando la corresponsabilidad ciudadana, la equidad de género, el acceso a la información, la transparencia, la veeduría social y la fluidez en las relaciones Estado-sociedad.

2. Alcance

- 2.1. La presente política aplica para el Servicio Nacional de Salud, las Oficinas Regionales de Salud, los Centros Especializados de Atención en Salud y los Centros de Primer Nivel de Atención de la Red Pública.

3. Definiciones y Siglas

- 3.1. **Ciudadano:** Persona considerada como miembro activo de un Estado titular de derechos políticos y sometidos a sus leyes.
- 3.2. **CPN:** Centros de Primer Nivel.
- 3.3. **Democracia Participativa:** Hace referencia a un sistema que se otorga a los ciudadanos para que se integren de forma activa y directa en la formulación de políticas y en la toma de decisiones.
- 3.4. **DIGEIG:** Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental.
- 3.5. **Gobernabilidad:** Coordinación y colaboración entre los actores que componen el Estado, lo cual facilita las acciones de gobierno y promueve la continuidad.
- 3.6. **Institucionalidad:** Fortaleza del marco normativo para garantizar la continuidad de los planes, programas, proyectos e iniciativas planteadas.
- 3.7. **OAI:** Oficina de Libre Acceso a la Información.
- 3.8. **Participación Social:** Es el derecho de los ciudadanos a participar en la formulación, ejecución, auditoría y evaluación de las políticas públicas, “Es un derecho, una responsabilidad y un complemento de los mecanismos tradicionales de representación política”. (Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, 2009).
- 3.9. **QDRS:** Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias.
- 3.10. **SAIP:** Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública.
- 3.11. **ORS:** Oficina Regional de Salud.
- 3.12. **UNAP:** Unidad de Atención Primaria.
- 3.13. **Veedor:** ejerce vigilancia preventiva y posterior del proceso de gestión haciendo recomendaciones escritas y oportunas ante las entidades que ejecutan el programa, proyecto o contrato y ante los organismos de control del estado para mejorar la eficiencia institucional y la actuación de los funcionarios públicos.

4. Normativas

- 4.1. La Constitución de la República Dominicana.
- 4.2. Ley núm. 42-01 Ley General de Salud.
- 4.3. Ley núm. 123-15 que crea el Servicio Nacional de Salud.
- 4.4. Ley núm. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública.
- 4.5. Ley núm. 1-12 Estrategia Nacional de Desarrollo.
- 4.6. Decreto núm. 694-09 que crea el Sistema 311 de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias.
- 4.7. Decreto núm. 211-10 Carta Compromiso al Ciudadano.
- 4.8. Decreto núm. 188-14 Seguimiento a Compras y Contrataciones públicas.
- 4.9. Resolución DIGEIG núm. 002-2021 que Crea el Portal Único de Transparencia Y Establece las

Políticas de Estandarización de las Divisiones de Transparencia.

4.10. Reglamento de Provisión de las Redes de los Servicios Públicos de Salud

4.11. Reglamento General de Hospitales de la República Dominicana, núm. 351-99.

4.12. Reglamento Técnico para el Funcionamiento de las Comisiones de Veedurías Ciudadanas en Salud.

5. Referencias

5.1. DPNA-MA-001 Manual de Funcionamiento de las Unidades de Atención Primaria.

5.2. DCH-PR-002 Procedimiento para la Confirmación de Comités de Veeduría.

5.3. OAI-MA-004 Manual de Procedimientos de la Oficina de Acceso a la Información en el Servicio Nacional de Salud (SNS), los Servicios Regionales de Salud (SRS) y Centros Especializados de Atención en Salud (CEAS).

5.4. DGCSS-PR-001 Procedimiento para la Gestión de Quejas, Denuncias, Reclamaciones y/o Sugerencias de Usuarios Externos.

5.5. Guía de Operaciones del Sistema 311.

5.6. Modelo de Red de los Servicios Regionales de Salud.

5.7. Manual de Funcionamiento de las UNAP del Ministerio de Salud Pública.

5.8. Guía para la Participación Social en las UNAP del Ministerio de Salud Pública.

6. Políticas Generales

6.1. El Servicio Nacional de Salud cuenta con los mecanismos que permite que los ciudadanos participen en la toma de decisiones de la institución y vigilen la prestación de los servicios hospitalares que componen la red pública. Además, dispone de diversos canales para facilitar la comunicación entre los ciudadanos y la institución, fortaleciendo así la cultura de participación social.

6.2. El Servicio Nacional de Salud fomenta la participación social bajo el marco ético y moral de las normativas y regulaciones vigentes, considerando a la vez, los siguientes principios:

- Voluntaria: sin imposiciones o decretos y sin exigirla ni condicionarla.
- Interdependiente: manteniendo su relación con otros derechos que garantizan su ejercicio, tales como: acceso a la información, libre expresión, reunión, asociación, educación, entre otros.
- Solidaridad Social: orienta las iniciativas de participación y las obligaciones institucionales en función del bien común, evitando el desequilibrio, resguardando los intereses de aquellos que tienen menos poder de negociación social y procurando superar la exclusión.
- Complementariedad: funciones de representación política y la acción directa de los ciudadanos en conjunto.
- Pluralidad: incluye la mayor diversidad de intereses y opiniones en los procesos de resolución de problemas, planificación y desarrollo de la red pública de salud.

6.3. De los Organismos de Participación

6.3.1. El Servicio Nacional de Salud cuenta con los siguientes organismos para materializar el derecho fundamental a la participación democrática y a la intervención de los ciudadanos en la conformación, ejercicio y control de las políticas públicas:

6.3.1.1. Comité de Veedurías Ciudadana en Salud

- 6.3.1.1.1. Representan el mecanismo democrático que le permite a las personas y a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión del Servicio Nacional de Salud.
- 6.3.1.1.2. De acuerdo con lo descrito en el **DCH-PR-002 Procedimiento para la Confirmación de Comités de Veeduría**, a través de los comités de veeduría ciudadana, se busca incentivar la transparencia, mejorar la calidad y calidez de la gestión pública, fortalecer el proceso de participación ciudadana y comunitaria, fortalecer la de democracia participativa y motivar la generación de propuestas e incentivar la observancia ciudadana.
- 6.3.1.1.3. Los veedores deben estar en la disposición de recibir capacitación y actualización en el ámbito de veeduría social; evitar conflictos de interés; procurar no interferir con la marcha diaria de la institución; conversar los resultados de su trabajo, tanto con las autoridades de la institución, como también con los actores sociales y demás organizaciones vinculadas al ámbito de su ejercicio; esto bajo un enfoque de derechos humanos y equidad generacional y de género.
- 6.3.1.1.4. Las Oficinas de Acceso a la Información que funcionan en las diferentes dependencias del Servicio Nacional de Salud son el canal de acceso universal a la información pública requerida para las acciones de veeduría ciudadana en salud, de modo que puedan disponer de las disposiciones legales, procedimentales y administrativas; así como de las informaciones sobre la gestión de salud, incluyendo la planificación y el uso de los recursos financieros.

6.3.1.2. **Comités de Salud**

- 6.3.1.2.1. **Comités de Salud de las Unidades de Atención Primaria:** son instancias de participación ciudadana para la gestión y provisión de los servicios de salud de la atención primaria, sobre todo en aspectos como la adecuación de la oferta y sus características: horarios, acceso, suficiencia, respuesta a las demandas, afinidad, quejas, reclamaciones, etc. Así, cada UNAP, entre los miembros de las familias que tenga adscritas, deberá conformar un Comité de Salud, de ser posible, electos de forma democrática y que pudieran cambiar cada año, si fuera necesario.
- 6.3.1.2.2. **Consejo Administrativo Hospitalario:** es un organismo para la participación y la concertación entre la parte técnica de los hospitales y los usuarios y entre las prioridades nacionales y las locales. Los ciudadanos cuentan con este mecanismo para velar por una adecuada respuesta del hospital a las necesidades comunitarias.

6.4. **De los Medios/Vías De Comunicación y Atención**

- 6.4.1. El Servicio Nacional de Salud posee varias vías para que los usuarios de los servicios hospitalarios soliciten cualquier información que necesiten sobre su funcionamiento y el de

los centros de salud que conforman la red pública. Asimismo, posee mecanismos para que los ciudadanos comuniquen sus quejas, denuncias y sugerencias.

- 6.4.1.1. **Sistema de Atención Ciudadana 311:** sistema para registrar las quejas, reclamaciones, denuncias y sugerencias (QDRS) de los ciudadanos al Servicio Nacional de Salud de manera segura y confiable. Este tiene como objetivo mejorar los canales de interacción y contacto entre la ciudadanía y el Servicio Nacional de Salud, para mejorar la calidad en la provisión de los servicios y fomentar una cultura de participación ciudadana y transparencia.
- 6.4.1.2. **Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información (SAIP):** permite al ciudadano presentar solicitudes de información pública al Servicio Nacional de Salud, conforme a lo establecido en las disposiciones de la Ley General No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública y su reglamento, a través una ventanilla única. Este hace posible la participación de la ciudadanía en el manejo de la cosa pública, permite un mayor nivel de transparencia y rendición de cuentas.
- 6.4.1.3. **Buzones de Sugerencias y/o Denuncias.** El Servicio Nacional de Salud dispone de buzones para que los ciudadanos depositen sus sugerencias y/o denuncias en sus instalaciones. Estos buzones son revisados por el departamento de Atención al Usuario de manera periódica para dar seguimiento a los casos recibidos y ofrecer una respuesta veraz y oportuna a los ciudadanos.

DOCUMENTO CONTROLADO SGC

7. Responsabilidades

7.1. Servicio Nacional de Salud (SNS)

7.1.1. Dirección Ejecutiva

- Aprobar esta política y las modificaciones posteriores que considere pertinentes.
- Destinar los recursos necesarios para la ejecución de tareas que implica esta política.

7.1.2. Oficina de Acceso a la Información Pública

- Velar por el cumplimiento de la participación ciudadana de la institución.
- Garantizar el acceso universal a la información pública requerida para las acciones de veeduría ciudadana en salud.
- Recibir, tramitar y dar respuesta a las quejas, denuncias, reclamaciones y sugerencias que se reciben por parte de los ciudadanos a través del sistema 311.
- Mantener informado al ciudadano sobre el plazo para dar respuesta a su solicitud.
- Aplicar las políticas generales y procedimientos del acceso a la información pública a través de los establecimientos de salud.

7.1.3. Departamento de Atención al Usuario

- Revisar y monitorear las quejas, denuncias, reclamaciones y sugerencias recibidas a través de los buzones.
- Mantener informado al ciudadano sobre el plazo para dar respuesta a su solicitud.
- Retroalimentar al usuario y/o dar respuesta oportuna sobre su caso.

7.1.4. Dirección Primer Nivel Atención

- Estandarizar las acciones para el funcionamiento óptimo de las Unidades de Atención Primaria.
- Acompañar y dar seguimiento a los SRS en la implementación y funcionamiento de las guías y manuales de actuación en las Unidades de Atención Primaria.

7.1.5. Dirección de Centros Hospitalarios

- Monitorear el funcionamiento de los Comités de Veedurías en apego a los lineamientos y políticas establecidas.
- Organizar y supervisar el cumplimiento de cada uno de los Comités de Veedurías.

7.1.6. Departamento de Calidad en la Gestión

- Verificar y validar el cumplimiento de la estructura y contenido del procedimiento a fines de institucionalizar como un documento controlado.
- Monitoreo del cumplimiento de los compromisos de calidad asumidos.
- Auditorías de apego a los procesos documentados.

7.2. Servicio Regional de Salud (SRS)

7.2.1. Oficina Regional de Salud (ORS)

- Dar a conocer a los Establecimientos de Salud los lineamientos dados por el Servicio Nacional de Salud para la implementación y funcionamiento de las Unidades de Atención Primaria.

- Velar por el cumplimiento de las políticas y lineamientos referidos a la participación y el funcionamiento de la veeduría ciudadana en salud.

7.2.2. Centros Especializados de Atención en Salud / Unidades de Primer Nivel de Atención

- Cumplir con las normativas establecidas por el Servicio Nacional de Salud y el Servicio Regionales de Salud.
- Implementar las acciones establecidas en el Manual de funcionamiento de las Unidades de Primer Nivel de Atención.

8. Instrumentos/Documentos

8.1. N/A

9. Período de Retención

Nota: Uso exclusivo del Departamento de Calidad en la Gestión.			
Serie documental	Permanencia en Archivo de Gestión	Permanencia en Archivo Central	Observaciones
manuales de normas, procedimientos y políticas	4 años	10 años	La permanencia en archivo de gestión es prolongada pues se revisa y actualiza constantemente, aunque se considera con valor permanente, por lo que transcurrido su tiempo de retención deberá ser transferido al Archivo Histórico.

10. Historial de Cambios

Nota: La sección de historial de cambios se refiere al histórico de todos los cambios que ha sufrido el documento y su administración es responsabilidad del departamento de calidad en la gestión.			
Revisión	Versión	Fecha de aprobación	Descripción de cambios
00	01	23/10/2023	○ Creación del documento.
01	02	13/05/2025	○ En el punto 4: Se organizaron las normativas según la jerarquía de normas según lo establece el marco jurídico. ○ En el punto 5: Se actualizó la referencia: DGCSS-PR-001 Procedimiento para la Gestión de Quejas, Denuncias, Reclamaciones y/o Sugerencias de Usuarios

			Externos, pues el código de los documentos de esta área cambió; anteriormente era DSEC. ○ Formato general en los márgenes del documento.
02	03	03/08/2026	○ En esta revisión el documento no sufrió cambios en el proceso, actividades o responsabilidades. ○ Se realizó ajuste en el formato institucional y no requiere adiestramiento.

DOCUMENTO CONTROLADO SGC