SNS
SERVICIO NACIONAL DE SALUD

Informe Plan de Mejora

2026

Servicio Nacional de Salud
Dirección de Planificación y Desarrollo
INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF

PRESENTACIÓN

El Servicio Nacional de Salud, creado en fecha 16 de julio del año 2015 mediante la Ley 123-15, es una entidad pública, provista de personalidad jurídica, con autonomía administrativa, financiera y técnica y patrimonio propio, adscrita al Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. El Servicio Nacional de Salud (SNS) tiene como propósito asegurar la efectividad, técnica, administrativa y financiera de los Servicios Regionales de Salud.

Niveles Organizativos y Funcionales

Estructuralmente está constituido por tres 3 niveles organizativos y funcionales, para cubrir las necesidades en términos de salud, de más de 10 millones de ciudadanos y ciudadanas con derecho a la salud.

1. Nivel Central, que tiene función de gestión de todos los servicios regionales de salud.
2. Nivel Regional, estructurado por diez 10 Oficinas Regionales de Salud (ORS) quienes a su vez se constituyen en los servicios de atención de carácter público.
3. Nivel Operativo, que tiene función de provisión de los servicios de salud a la población.

Funciones Principales

- Promover y coordinar el fortalecimiento y desarrollo de los Servicios Regionales de Salud.
- Evaluar el cumplimiento de los requisitos para los Servicios Regionales de Salud obtener la autonomía administrativa y financiera y proponer al Ministerio de Salud Pública su habilitación.
- Coordinar y asistir técnicamente a los Servicios Regionales de Salud en la formulación e implementación de sus planes de desarrollo y en su funcionamiento, enfatizando en la articulación de los diferentes niveles de complejidad de la atención y la cartera de servicios, con equidad, accesibilidad, efectividad y calidad en la provisión, en correspondencia con el marco legal vigente y las políticas y planes trazados por el Ministerio de Salud Pública para el sector salud.
- Establecer, en coordinación con las disposiciones dictadas por el Ministerio de Administración Pública y el marco legal vigente, el modelo de estructura organizacional y de funcionamiento para los Servicios Regionales de Salud, así como, los manuales e instrumentos operativos, técnicos, administrativos, de orden clínico y otros que se requieran, de común aplicación.

Funciones Principales

- Promover y supervisar la aplicación del modelo de Red de los Servicios Regionales de Salud y sus manuales de operación, para una oferta de servicio de base poblacional, orientada a la demanda, con criterios de racionalidad e integridad en el manejo de los servicios, y los recursos, con base en el Plan Decenal de Salud, el Modelo de Atención y las prioridades que establezca el Ministerio de Salud Pública, en su accionar como máxima autoridad sanitaria nacional.
- Promover e impulsar el proceso de cambio, modernización y mejoramiento continuo de los prestadores públicos de servicios de salud que conforman los Servicios Regionales de Salud.
- Establecer criterios, normas e instrumentos complementarios para realizar y evaluar los procesos de negociación de todas las relaciones contractuales que se establezcan para el financiamiento de los prestadores de servicios de salud públicos (compra y venta de servicios) en correspondencia con los requerimientos que establezca el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social en calidad de ente rector.
- Desarrollar y mantener los sistemas de información para la toma de decisiones conforme a los reglamentos y disposiciones que establezca el rector del sector salud.

Funciones Principales

- Establecer regulaciones complementarias para la supervisión y el apoyo al desarrollo de los Servicios Regionales de Salud y redes de servicios de atención y de diagnóstico y tratamiento, a la vez que defina los modelos de supervisión, monitoreo y evaluación del cumplimiento de estas regulaciones.
- Asegurar que los Servicios Regionales de Salud mantengan actualizadas las necesidades de atención de salud de su población asignada, en estrecha coordinación y bajo las normativas definidas por el Ministerio de Salud Pública, en sus órganos centrales y desconcentrados, con miras a establecer estrategias operativas de intervención, en el marco del cumplimiento de los convenios de gestión.
- Impulsar y gestionar programas de gestión de calidad, equidad y acceso de los servicios de salud, y el desarrollo armónico y proporcional de los Servicio Regionales de Salud.

Servicio Nacional de Salud
Dirección de Planificación y Desarrollo
INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF

Misión

Contribuir con la salud de la población, garantizando la satisfacción de los usuarios mediante la prestación oportuna, equitativa y de calidad de los servicios públicos de salud, articulados en redes integradas de atención.

Visión

Ser reconocidos por la ciudadanía como una red integrada, efectiva y de excelencia en la provisión de servicios de salud, garantizando una atención humanizada, oportuna y eficiente.

Valores Institucionales

- *Equidad:* Garantizamos el acceso y la distribución justa de los servicios de salud, eliminando cualquier forma de discriminación y respondiendo a las necesidades de cada persona, comunidad y población.
- *Transparencia:* Gestionamos recursos, procesos y decisiones con claridad, honestidad y apertura, rindiendo cuentas de manera oportuna y fomentando la confianza de la ciudadanía.
- *Calidez:* Ofrecemos una atención humanizada, cercana y respetuosa, fundamentada en la empatía, la sensibilidad y la dignidad de las personas.
- *Compromiso:* Actuamos con entrega, disciplina y ética, orientados a satisfacer las necesidades de la población, impulsar el bienestar colectivo y consolidar un sistema de salud nacional robusto y resiliente.
- *Mejora continua:* Promovemos una cultura de aprendizaje permanente, innovación y adaptación, que nos permita anticipar y responder eficazmente a los desafíos y cambios en las necesidades de salud de la población.

Servicio Nacional de Salud
Dirección de Planificación y Desarrollo
INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF
ÁREAS DE MEJORA PRIORIZADAS 2026

Acorde a lo planificado en este plan, detallamos a continuación los avances logrados en cada acción priorizada:

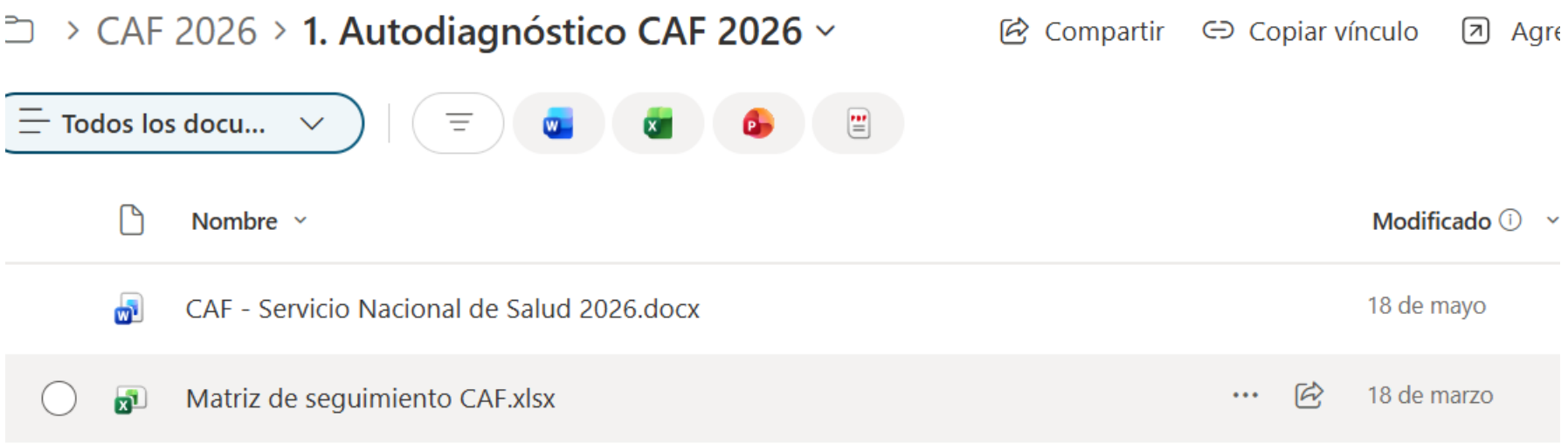
Acción 1: Colocar buzones físicos exclusivos para quejas sobre comportamientos no éticos en lugares accesibles y visibles dentro de las instalaciones del SNS.
Evidencias: Buzón instalado y charla de concientización.





Servicio Nacional de Salud
Dirección de Planificación y Desarrollo
INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF
ÁREAS DE MEJORA PRIORIZADAS 2026

Acción 2: Realizar el Autodiagnóstico institucional utilizando la herramienta CAF.
Evidencias: Autodiagnóstico CAF 2026



Actualmente nos encontramos en un 85% de avance con el autodiagnóstico CAF.

Servicio Nacional de Salud
Dirección de Planificación y Desarrollo
INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF
ÁREAS DE MEJORA PRIORIZADAS 2026

Acción 3: Continuar implementando procesos internos para una gestión más eficiente de la información institucional.
Evidencias: Matriz de documentaciones aprobadas

SNS SERVICIO NACIONAL DE SALUD

Listado Maestro de Documentos
GC-FO-004 Versión: 01
Fecha de aprobación: 25/06/2018

Última Actualización: **25/5/2026**

Siglas

DADM	DAR	DCE	DCG	DCH	DCOM	DEM	DFIN	DFIS	DGCSS	DGI	DIE
DJUR	DLC	DLI	DMI	DMIA	DOD	DPD	DPNA	DRH	DSH	DTIC	OAI
(en bla...											

Siglas	Área/Proceso	Tipo de documento	Nombre	Código	Versión	Tipo de Proceso	Aprobación	Alcance	Estado Actual	Próxima Revisión	Anexo del Documento	Coloca
DADM	Administrativa	Formulario	Formulario de Estudios Previos	DADM-FO-013	2	Apoyo	24/3/2026	SNS	Aprobado	24/3/2029		
DADM	Administrativa	Formulario	Inventario de Documentos	DADM-FO-016	1	Apoyo	28/10/2025	SNS/SRS/EESS	Aprobado	28/10/2028	DADM-MA-003	
DADM	Administrativa	Formulario	Formulario de Solicitud de Insumos de Almacén	DADM-FO-033	1	Apoyo	17/6/2024	SNS	Aprobado	17/6/2027		
DADM	Administrativa	Formulario	Solicitud de Mobiliario y/o Equipo de Almacén	DADM-FO-034	3	Apoyo	17/6/2024	SNS	Aprobado	17/6/2027		
DADM	Administrativa	Formulario	Recepción de Bienes	DADM-FO-039	5	Apoyo	28/4/2026	SNS/SRS/EES	Aprobado	28/4/2029		
DADM	Administrativa	Formulario	Registro de requerimiento y seguimiento para procesos de compras	DADM-FO-044	2	Apoyo	2/3/2026	SNS	Aprobado	2/3/2029		
DADM	Administrativa	Formulario	Formulario de Requerimiento de Contratación	DADM-FO-045	2	Apoyo	2/3/2026	SNS	Aprobado	2/3/2029		
DADM	Administrativa	Formulario	Formulario de Ficha técnica	DADM-FO-046	2	Apoyo	2/3/2026	SNS	Aprobado	2/3/2029		
DADM	Administrativa	Formulario	Formulario de Valoración de Series Documentales	DADM-FO-050	1	Apoyo	6/10/2025	SNS/SRS/EES	Aprobado	6/10/2028	DADM-MA-003	
DADM	Administrativa	Formulario	Tabla de Retención de Documentos	DADM-FO-051	1	Apoyo	28/10/2025	SNS/SRS/EES	Aprobado	28/10/2028	DADM-MA-003	
DADM	Administrativa	Formulario	Supervisión del Sistema Institucional de Archivos	DADM-FO-052	1	Apoyo	6/10/2025	SNS/SRS/EES	Aprobado	6/10/2028	DADM-MA-003	
DADM	Administrativa	Formulario	Supervisión del Archivo de Gestión	DADM-FO-053	2	Apoyo	30/3/2026	SNS/SRS/EES	Aprobado	30/3/2029	DADM-MA-003	
DADM	Administrativa	Formulario	Salida de Almacén de Insumos de Almacén	DADM-FO-054	1	Apoyo	17/6/2024	SNS	Aprobado	17/6/2027		
DADM	Administrativa	Formulario	Salida de Almacén de Mobiliarios y Equipos	DADM-FO-055	1	Apoyo	17/6/2024	SNS	Aprobado	17/6/2027		
DADM	Administrativa	Formulario	Registro de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Vehículos Institucionales	DADM-FO-056	1	Apoyo	12/3/2025	SNS	Aprobado	12/3/2028	DADM-PI-001	
DADM	Administrativa	Formulario	Compromiso Ético de Proveedores Servidores (as) Públicos	DADM-FO-057	1	Apoyo	5/6/2025	SNS	Aprobado	5/6/2028		
DADM	Administrativa	Formulario	Registro de Responsables de Archivos de Gestión	DADM-FO-058	1	Apoyo	28/10/2025	SNS/SRS/EESS	Aprobado	28/10/2028	DADM-MA-003	

Listado Maestro | CEAS | Obsoleto CEAS | SCD | +

sto Modo Filtrar Accesibilidad: es necesario investigar Configuración de visualización

Evidencia: Matriz de documentación

Servicio Nacional de Salud
Dirección de Planificación y Desarrollo
INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF
ÁREAS DE MEJORA PRIORIZADAS 2026

Acción 4: Apoyar la cultura de desempeño mediante la definición de objetivos individuales, seguimiento y evaluación sistemática.

Evidencias: Matriz de acuerdos de desempeño.

07.2 Evaluación del Desempeño por Resultados y Competencias

PUNTOS	PESO	RESULTADO	
88	4.25	3.74	Tabla de Valoración

EVIDENCIA	FECHA VENCIMIENTO	VERIFICADO POR	VALOR	ESTADO
07.2.1 Evaluación del Desempeño Del 0 al 100	31/07/2026	Perla Batista	88	
07.2.2 Informe Técnico Resultados ED revisado	30/04/2026	Perla Batista	0	Vencido

Descripcion	Fecha	Fecha Vencimiento	Nombre USuario	valor	Estado
74659 Evaluacion del Desempeno SNS 2026.pdf	30/04/2026	31/07/2026	Perla Batista	88	

Cerrar

Servicio Nacional de Salud
Dirección de Planificación y Desarrollo
INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF
ÁREAS DE MEJORA PRIORIZADAS 2026

Acción 5: Fortalecer la planificación, ejecución y seguimiento del programa de auditorías internas, asegurando su cumplimiento conforme a la norma ISO 9001:2015.

Evidencias: Plan e informe de auditoría

SNS SERVICIO NACIONAL DE SALUD

Formulario Plan de Auditoría Interna
DCG-FO-009 Versión: 02
Fecha de aprobación: 19/07/2023

Auditoría Interna no.	1	**Tipo:**	Interna	☒	Gestión	☐	**Fecha de Programación:** Mayo 2026

Objetivo:	• Verificar si el SGC cumple con los requisitos propios de la organización y con los establecidos en la norma ISO 9001. • Determinar si el sistema implementado logra los resultados y objetivos de calidad previstos. • Detectar áreas de ineficiencia o debilidad para implementar acciones correctivas y de mejora continua. • Analizar si la organización está gestionando eficazmente los riesgos que pueden afectar a la calidad. • Confirmar que los procesos se ejecutan según lo planificado y que la documentación está actualizada.			
Alcance:	Los procesos estratégicos, misionales y de apoyo que son necesarios para el sistema de gestión de la calidad del SNS, teniendo como alcance de Pasantía Médica de Ley, el cual abarca el proceso administrativo y digital que se gestiona a través del Portal de Autoservicios del SNS y el Módulo de Gestión de Pasantías Médicas en la Intranet, abarcando las actividades desde que el solicitante realiza la solicitud de pasantía a través del portal, hasta la emisión de la certificación de finalización.			
Criterios:	• Norma ISO 9001:2015 • Requisitos legales y reglamentarios • Documentación del SNS			
Metodología:	Muestreo aleatorio, a través de entrevistas con los responsables e involucrados en los procesos, levantamiento de información y observación			
Equipo Auditor:	Carlos Flores – Auditor Líder			
Fecha de Inicio:	**Información Documentada** **11 de mayo 2026** **Revisión de Procesos** N/A	**Fecha de Conclusión:**	**Información Documentada** **22 de mayo 2026** **Revisión de Procesos** N/A	

Fecha de la presentación del informe	
Auditoría Interna del Primer Semestre: N/A	**Auditoría Interna del Segundo Semestre:** N/A

Agenda de Trabajo de la Auditoría Interna
Información Documentada

Proceso/Procedimiento	Fecha	Hora	Lugar	Auditado	Auditor
Reunión de apertura	15/05/2026	8:00 A.M a 8:40 A.M.	Edificio 1	Responsables de los procesos dentro del alcance	Carlos Flores

SNS SERVICIO NACIONAL DE SALUD

Formulario Informe de Auditoría
DCG-FO-010 Versión: 02
Fecha de aprobación: 19/07/2023

				Fecha del Informe		
				Dia	Mes	Año
Auditoría No.:	01	**Fecha de la Auditoría:**	15, 20 y 21 de Mayo del 2026	21	05	2026

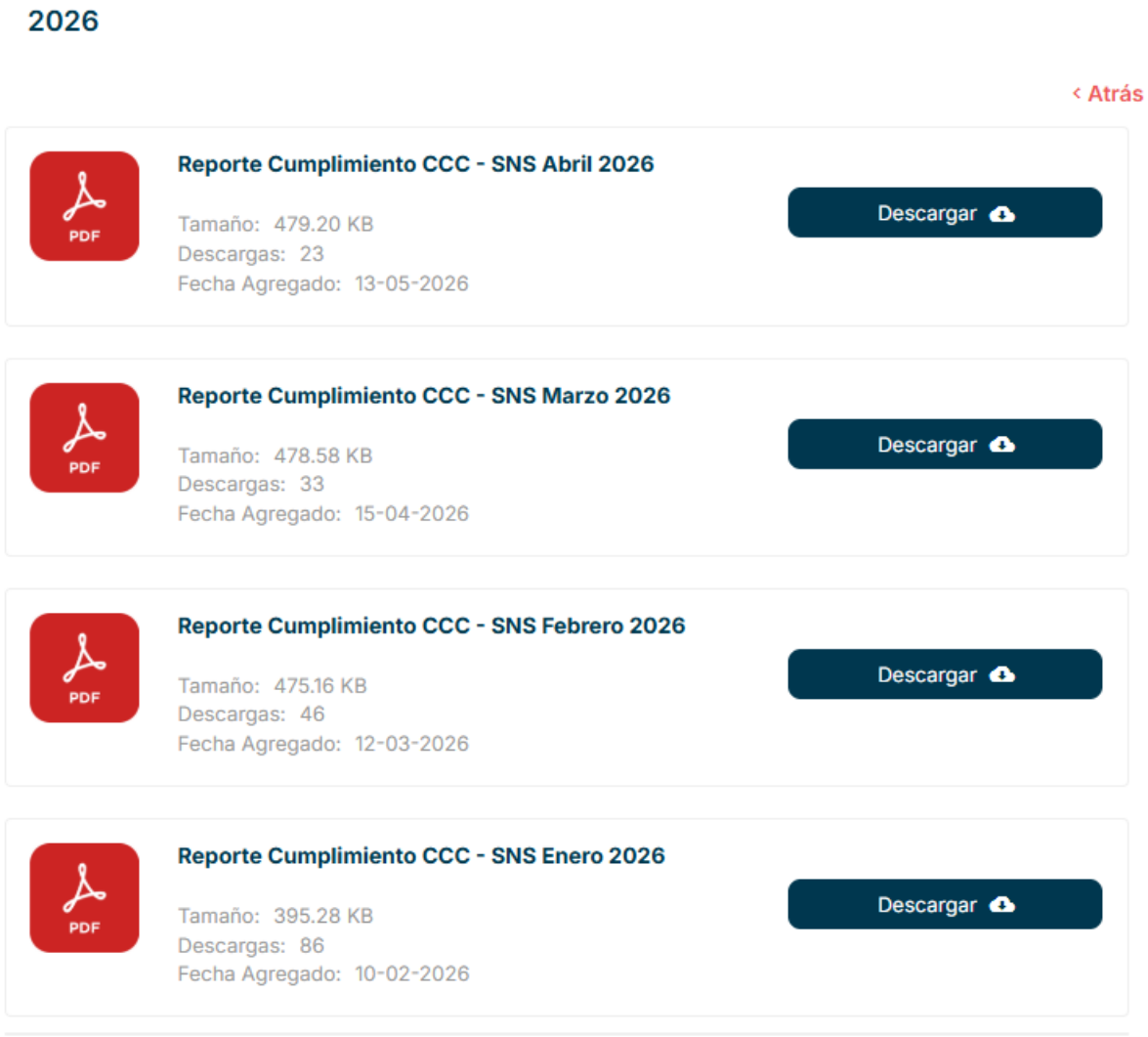
Equipo Auditor:	Carlos Flores Roca - Auditor Líder
Objetivo:	• Verificar si el SGC cumple con los requisitos propios de la organización y con los establecidos en la norma ISO 9001. • Determinar si el sistema implementado logra los resultados y objetivos de calidad previstos. • Detectar áreas de ineficiencia o debilidad para implementar acciones correctivas y de mejora continua. • Analizar si la organización está gestionando eficazmente los riesgos que pueden afectar a la calidad. • Confirmar que los procesos se ejecutan según lo planificado y que la documentación está actualizada.
Alcance:	Los procesos estratégicos, misionales y de apoyo que son necesarios para el sistema de gestión de la calidad del SNS, teniendo como alcance de Pasantía Médica de Ley, el cual abarca el proceso administrativo y digital que se gestiona a través del Portal de Autoservicios del SNS y el Módulo de Gestión de Pasantías Médicas en la Intranet, abarcando las actividades desde que el solicitante realiza la solicitud de pasantía a través del portal, hasta la emisión de la certificación de finalización.
Criterios de la auditoría y Documentos de Referencia:	• Norma ISO 9001:2015 • Requisitos legales y reglamentarios • Documentación del SNS
Documentos Revisados	Documentación exigida por la norma ISO 9001 y documentación que la SNS ha considere pertinente para la eficacia de sus procesos
Responsables de los Procesos o Dependencias	Todos los procesos que forman parte del Sistem de Gestión de la Calidad
Fecha de apertura:	15 de Mayo del 2026
Fecha de cierre:	21 de Mayo del 2026
RESUMEN EJECUTIVO DE AUDITORIA	

Servicio Nacional de Salud
Dirección de Planificación y Desarrollo
INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF
ÁREAS DE MEJORA PRIORIZADAS 2026

Acción 6: Revisar y actualizar la CCC, fortaleciendo los compromisos de calidad y transparencia institucional.

Evidencias: Informes de seguimiento de los compromisos de calidad asumidos.

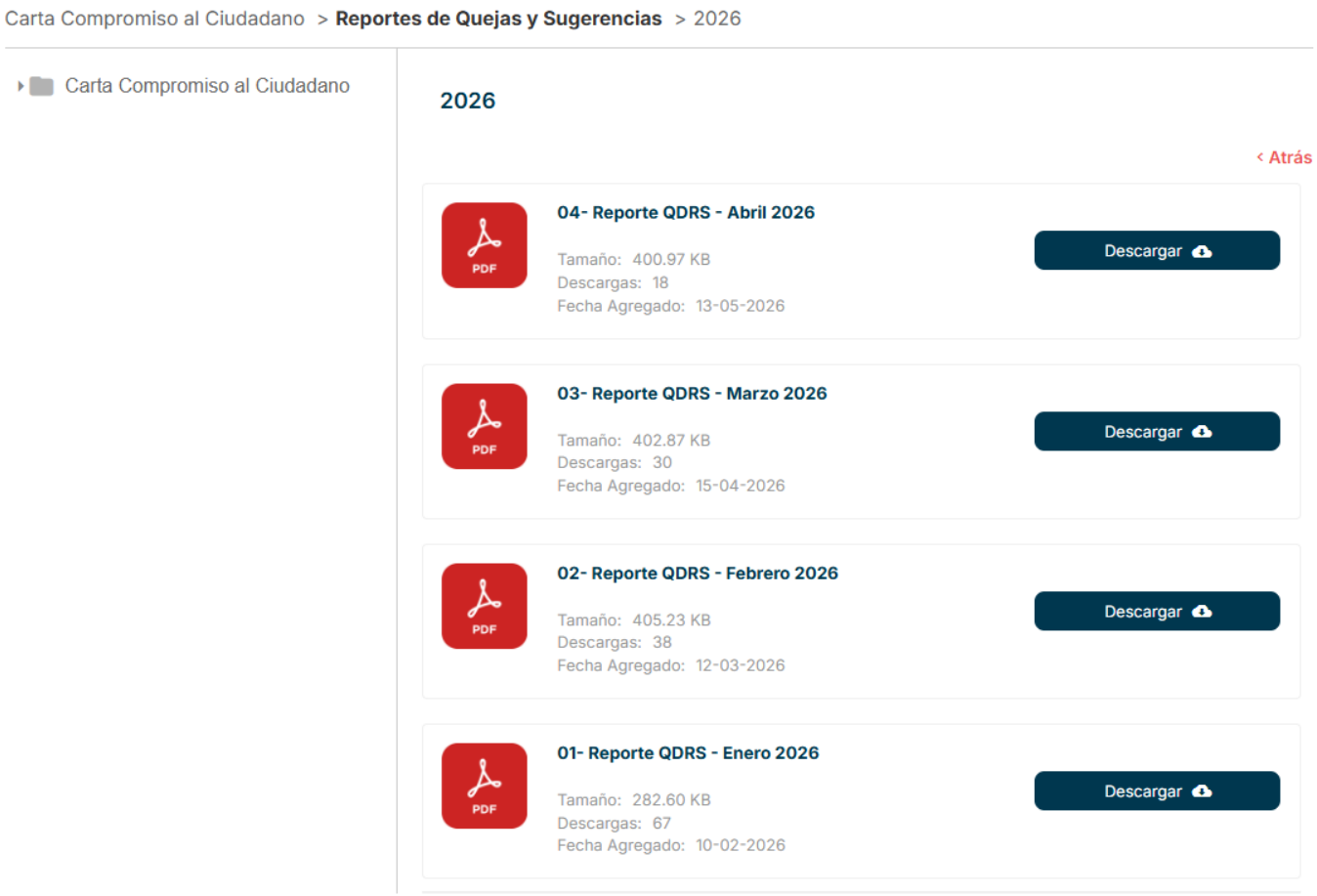
https://sns.gob.do/carta-compromiso/#866-913-wpfd-reportes-de-cumplimiento-carta-compromiso-al-ciudadano



Servicio Nacional de Salud
Dirección de Planificación y Desarrollo
INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF
ÁREAS DE MEJORA PRIORIZADAS 2026

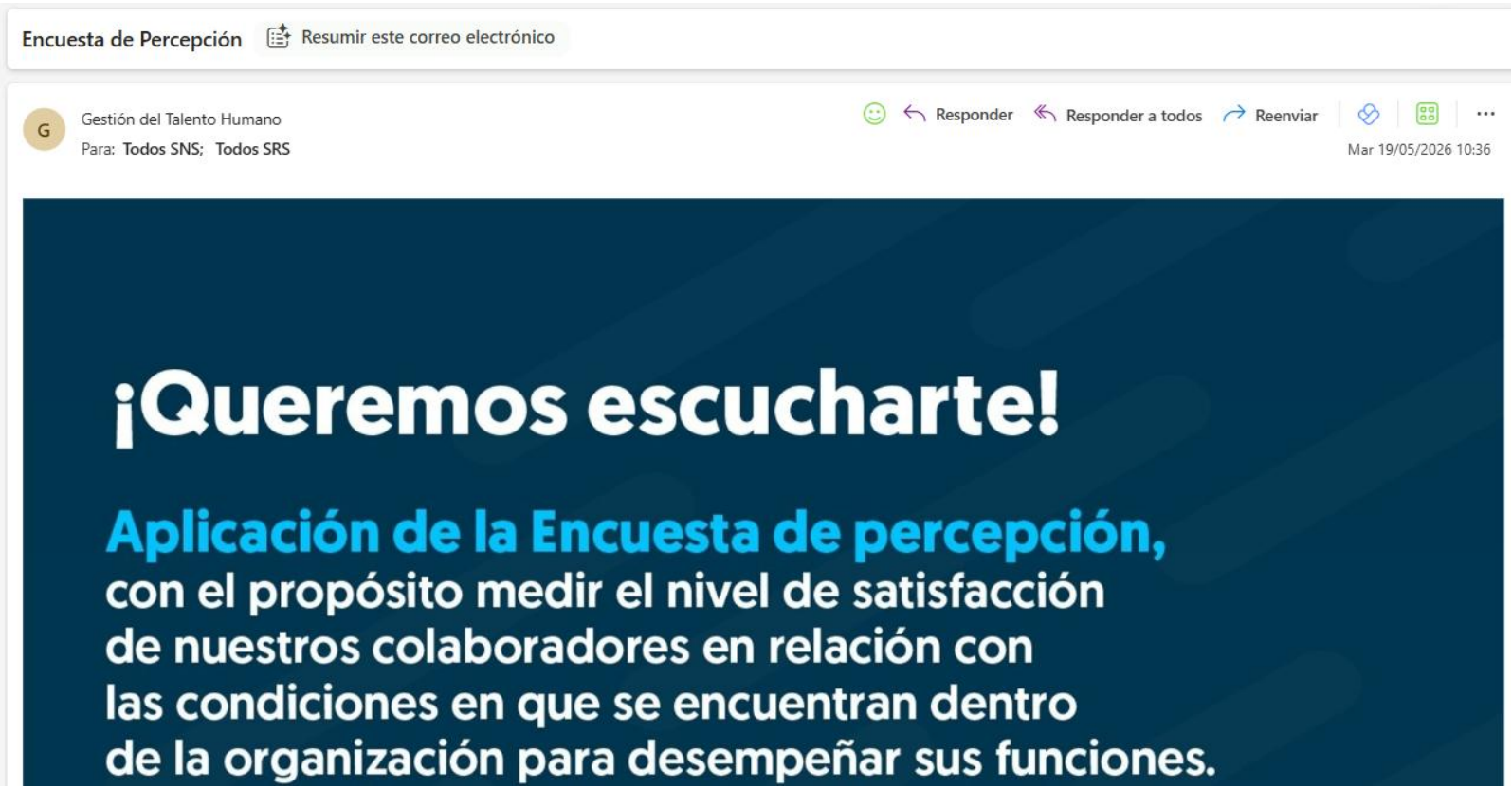
Acción 7: Dar seguimiento al tiempo de respuesta de las quejas y sugerencias presentadas por los usuarios.
Evidencias: Reportes periódicos de las QDRS.

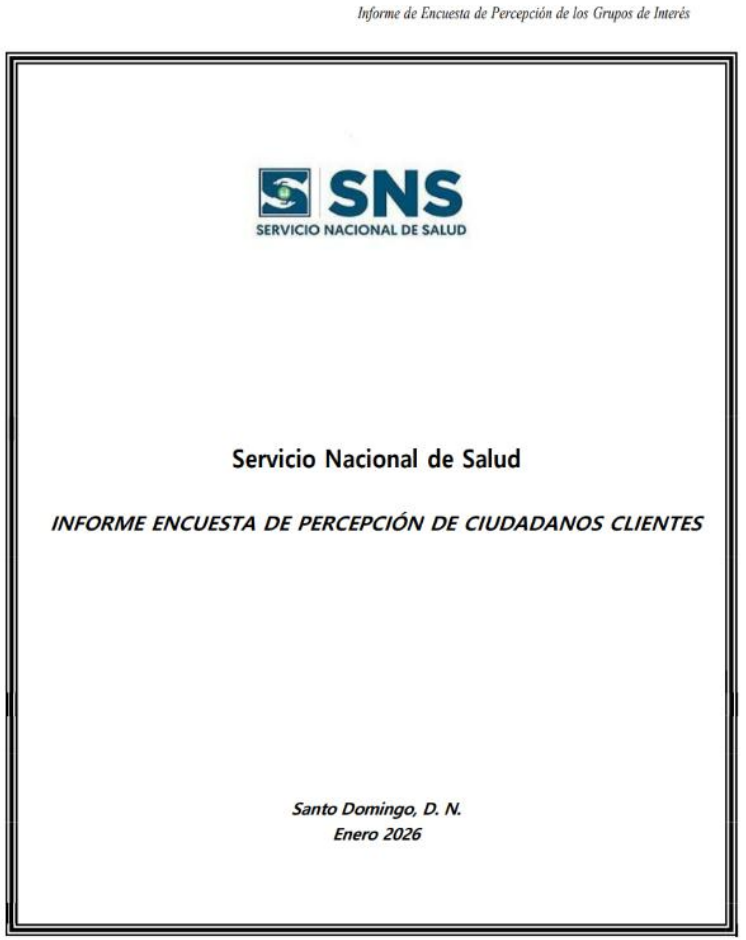
https://sns.gob.do/carta-compromiso/#866-3227-wpfd-2026-2025-2024-quejas-y-sugerencias



Servicio Nacional de Salud
Dirección de Planificación y Desarrollo
INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF
ÁREAS DE MEJORA PRIORIZADAS 2026

Acción 8: Fomentar la participación ciudadana en la evaluación de los servicios prestados.
Evidencias: Resultado de la encuesta.

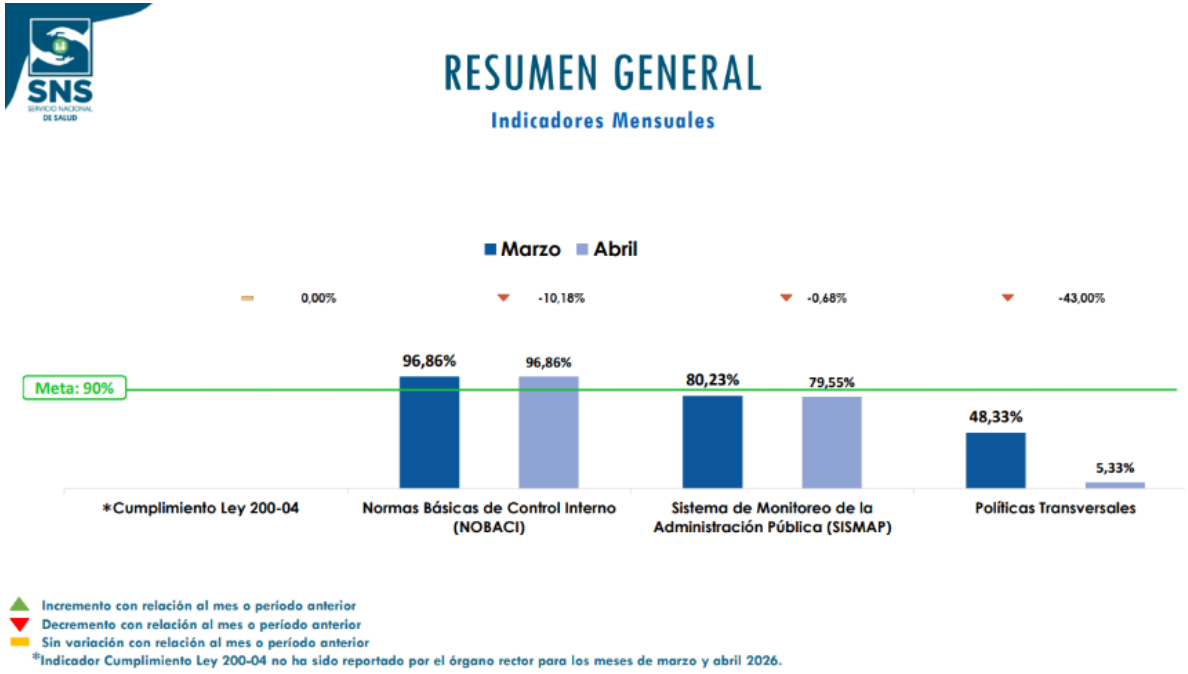




Servicio Nacional de Salud
Dirección de Planificación y Desarrollo
INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF
ÁREAS DE MEJORA PRIORIZADAS 2026

Acción 9: Monitorear el rendimiento de los indicadores de evaluación del desempeño institucional.
Evidencias: Informe de monitoreo de indicadores.





Conclusiones

La excelencia de una organización viene marcada por su capacidad de crecer en la mejora continua de todos y cada uno de los procesos que rigen su actividad diaria. La mejora se produce cuando dicha organización aprende de sí misma, y de otras, es decir, cuando planifica su futuro teniendo en cuenta el entorno cambiante que la envuelve y el conjunto de fortalezas y debilidades que la determinan.

El Servicio Nacional de Salud (SNS) presenta este documento con el objeto de que sirva de evidencia de la realización de las acciones contenidas en el Plan de Mejora Institucional 2026 el cual se encuentra ejecutado en un **90.93%.**

La realización de estas acciones ha permitido cerrar brechas en determinadas áreas de la institución y seguir encaminados hacia la ruta de la mejora continua, en favor de la satisfacción de los ciudadanos.

SEGUIMIENTO AVANCES DEL PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL
SERVICIO NACIONAL DE SALUD

TAREAS	RESPONSABLE	ESTADO DE REALIZACIÓN (Fecha)					RESULTADO FINAL (s/ objetivo previsto)	COMENTARIOS
		0%	25%	50%	75%	100%		
Solicitar compra de buzón	Dirección de Recursos Humanos/ Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN)					X	Buzones físicos instalados	
Instalar buzón						X		
Realizar campaña de comunicación						X		
Elaborar autodiagnóstico CAF	Dirección de Planificación y Desarrollo				X		Autodiagnóstico CAF elaborado	
Diseñar e implementar procesos internos que favorezcan la eficiencia y agilidad informativa.	Dirección de Planificación y Desarrollo					X	Matriz de documentaciones aprobadas	
Monitorear el cumplimiento a través del indicador en SISMAP Gestión Pública	Dirección de Recursos Humanos					X	Matriz de acuerdos de desempeño	
Realizar programa anual de auditorías internas	Dirección de Planificación y Desarrollo					X	Auditorías realizadas	
Ejecutar las auditorías según lo planificado								
Realizar levantamiento de la información disponible	Dirección de Planificación y Desarrollo					X	Carta Compormiso Actualizada	
Entregar la documentación requerida por el MAP para la elaboración de la CCC								
Obtener la resolución aprobatoria de la CCC								
Generar reportes periódicos de las QDRS.	OAI, Departamento de Atención al Usuarios y Dirección de Comunicaciones					X	Cumplimiento de tiempo de respuesta	
Realizar encuestas de satisfacción	Dirección de Planificación y Desarrollo					X	Informe de resultados	
Informe de resultados de las encuestas						X		
Monitoreo de indicadores	Dirección de Recursos Humanos					X	Informe de resultados	
Informe de monitoreo						X		