



Instituto de Previsión Social  
Consejo de Administración

Acta N° 076/2026 de fecha 13 de octubre de 2026

**RESOLUCIÓN C.A. N° 076-019/2026**

**POR LA QUE SE APRUEBA EL PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTÁNDAR PARA LA GESTIÓN DE LA DEMANDA INSATISFECHA A TRAVÉS DEL SISTEMA DE CITA PROGRAMADA EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y LOS CANALES INSTITUCIONALES DE ATENCIÓN DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL, EN EL MARCO DEL ÍTEM N° 66 DEL ANEXO APROBADO EN EL ART. 1° DE LA RESOLUCIÓN C.A. N° 086-024/2025, DE FECHA 18 DE NOVIEMBRE DE 2025.**

**VISTO:** El Expediente Digital identificado como CA/N° 1889/2026, recepcionado en la Secretaría del Consejo de Administración, en fecha 07 de octubre de 2026, el cual contiene la Nota Interna PR/GDT/N° 067/2026, de fecha 02 de octubre de 2026, de la Gerencia de Desarrollo y Tecnología, por la que se eleva a consideración de la Máxima Autoridad, la Nota Interna GDT/TIC/N° 133/2026, de fecha 23 de setiembre de 2026, de la Dirección de Tecnología de la Información y de las Comunicaciones, y el Proyecto de Resolución “POR LA QUE SE APRUEBA EL PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTÁNDAR PARA LA GESTIÓN DE LA DEMANDA INSATISFECHA A TRAVÉS DEL SISTEMA DE CITA PROGRAMADA EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y LOS CANALES INSTITUCIONALES DE ATENCIÓN DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL, EN EL MARCO DEL ÍTEM N° 66 DEL ANEXO APROBADO EN EL ART. 1° DE LA RESOLUCIÓN C.A. N° 086-024/2025, DE FECHA 18 DE NOVIEMBRE DE 2025”; y

**CONSIDERANDO:** Que, el Decreto - Ley N° 1860/50, aprobado por Ley N° 375/56 y modificado por el Art. 2° de la Ley N° 98/92, en su artículo 13° inciso b), faculta al Consejo de Administración del IPS a “*Dictar y reformar los reglamentos internos del Instituto*”;

La Resolución C.A. N° 039-007/2009, de fecha 28 de abril de 2009, “POR LA QUE EL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL SE COMPROMETE A LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO DEL PARAGUAY – MECIP”;

La Resolución C.A. N° 090-001/2020, de fecha 30 de octubre de 2020, “POR LA QUE SE ADOPTA LA NORMA DE REQUISITOS MÍNIMOS Y LA MATRIZ DE EVALUACIÓN PARA UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO PARA INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL PARAGUAY – MECIP 2015”;

FDO.: DR. DERLIS CARLOS LEÓN SANABRIA, PRESIDENTE  
LIC. RAMÓN ZARZA PINTOS / DR. HASSEL JIMMY JIMÉNEZ ROLÓN  
ECON. JOSÉ EMILIO ARGÑA CONTRERAS / SRA. MIRTHA ALZIRA ARIAS NOGUER  
SR. JOSÉ JARA ROJAS. MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN  
ABG. ANA MARÍA ANGÉLICA CASTRO AQUINO. Secretaria del Consejo de Administración



El presente instrumento es de carácter público, garantizando la transparencia de la gestión pública. Se podrá acceder al mismo de forma libre, conforme a la reglamentación legal vigente que rige la materia; en atención al principio de publicidad de la administración pública, con excepción de aquellos documentos que por su naturaleza, su acceso se encuentre restringido por la Ley.



Instituto de Previsión Social  
Consejo de Administración

Acta N° 076/2026 de fecha 13 de octubre de 2026

**RESOLUCIÓN C.A. N° 076-019/2026**

Que, por Resolución C.A. N° 089-037/2024, de fecha 31 de octubre de 2024, *"POR LA QUE SE ESTABLECEN LOS CRITERIOS PARA EL ACCESO A LAS CONSULTAS AMBULATORIAS POR TURNO, SEGÚN ESPECIALIDAD; TIEMPO DE CONSULTA POR PACIENTE Y MODALIDADES DE AGENDAMIENTO DE CITAS Y SE IMPLEMENTAN MEJORAS EN EL SISTEMA DE AGENDAMIENTO"*, se dispusieron las medidas para la actualización de agendas y la atención de la demanda insatisfecha en la red asistencial;

Que, por Resolución C.A. N° 086-024/2025, de fecha 18 de noviembre de 2025, *"POR LA QUE SE APRUEBA EL USO OFICIAL DE LAS SOLUCIONES INFORMÁTICAS ACTIVAS DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL, DE ACUERDO CON LAS DEPENDENCIAS DONDE SE ENCUENTRAN OPERATIVAS"*, se aprobó formalmente el uso del *"Sistema de Citas Programadas"*, conforme al Anexo, ítem N° 66 y su obligatoriedad de uso en el Art. 2°;

Que, el Sistema de Cita Programada surge como respuesta institucional al análisis técnico sobre la necesidad de contar con una herramienta informática que permita gestionar, registrar y dar seguimiento continuo a la demanda insatisfecha de turnos médicos, otorgando trazabilidad a las solicitudes de las personas aseguradas y optimizando la administración de la capacidad instalada de los establecimientos de salud del IPS;

Que, la implementación formal de este procedimiento operativo permite canalizar las solicitudes de citas en los casos en que no exista disponibilidad inmediata de agendamiento, evitando la pérdida de registros de la demanda y posibilitando su gestión ordenada hasta la asignación efectiva de la consulta médica;

Que, asimismo, la consolidación de datos a través de esta herramienta constituye un insumo fundamental para la planificación estratégica de la oferta de servicios, el monitoreo analítico de las listas de espera y la toma de decisiones informadas para el fortalecimiento de la red asistencial;

Que, las dependencias técnicas, asistenciales y de tecnologías de la información y comunicaciones han consensuado los circuitos y responsabilidades operativas tanto para la atención presencial, en establecimientos como para la atención remota a través del Centro de Atención al Asegurado (Call Center) y canales digitales oficiales;

FDO.: DR. DERLIS CARLOS LEÓN SANABRIA, PRESIDENTE  
LIC. RAMÓN ZARZA PINTOS / DR. HASSEL JIMMY JIMÉNEZ ROLÓN  
ECON. JOSÉ EMILIO ARGÑA CONTRERAS / SRA. MIRTHA ALZIRA ARIAS NOGUER  
SR. JOSÉ JARA ROJAS, MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN  
ABG. ANA MARÍA ANGÉLICA CASTRO AQUINO, Secretaria del Consejo de Administración



El presente instrumento es de carácter público, garantizando la transparencia de la gestión pública. Se podrá acceder al mismo de forma libre, conforme a la reglamentación legal vigente que rige la materia, en atención al principio de publicidad de la administración pública, con excepción de aquellos documentos que por su naturaleza, su acceso se encuentre restringido por la Ley.



Instituto de Previsión Social  
Consejo de Administración

Acta N° 076/2026 de fecha 13 de octubre de 2026

**RESOLUCIÓN C.A. N° 076-019/2026**

Que, la propuesta en cuestión, cuenta con el parecer favorable del Gerente de la Gerencia de Desarrollo y Tecnología, y con aval de la Directora de la Dirección de Tecnología de la Información y de las Comunicaciones, garantizando así sus conformidades, en los términos del Memorando PR/GDT/N° 067/2026, de fecha 02 de octubre de 2026 y el Formulario de Recepción de Expedientes para tratamiento por parte del Consejo de Administración del IPS, suscritos por los mismos;

Por tanto, en uso de sus atribuciones;

**EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN  
DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL**

**RESUELVE:**

- 1º) Aprobar el "PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTÁNDAR PARA LA GESTIÓN DE LA DEMANDA INSATISFECHA A TRAVÉS DEL SISTEMA DE CITA PROGRAMADA EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y LOS CANALES INSTITUCIONALES DE ATENCIÓN DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL, EN EL MARCO DEL ÍTEM N° 66 DEL ANEXO APROBADO EN EL ART. 1º DE LA RESOLUCIÓN C.A. N° 086-024/2025, DE FECHA 18 DE NOVIEMBRE DE 2025", conforme a lo expuesto en el Considerando de la presente Resolución.-----
- 2º) Establecer la estructura operativa y las fases de gestión del Sistema de Cita Programada, conforme al siguiente esquema normativo:

**1. CANALES DE ENTRADA Y CONSOLIDACIÓN DE SOLICITUDES:**

**1.1. Gestión Presencial en Establecimiento:** Cuando el asegurado solicite un turno de forma presencial y no exista disponibilidad en la especialidad requerida, el funcionario responsable de agendamiento registrará la solicitud en el *Sistema de Cita Programada*, emitiendo constancia formal del requerimiento para su posterior gestión.

**1.2. Gestión remota vía Call Center (CAD);**

FDO.: DR. DERLIS CARLOS LEÓN SANABRIA, PRESIDENTE  
LIC. RAMÓN ZARZA PINTOS / DR. HASSEL JIMMY JIMÉNEZ ROLÓN  
ECON. JOSÉ EMILIO ARGANA CONTRERAS / SRA. MIRTHA ALZIRA ARIAS NOGUER  
SR. JOSÉ JARA ROJAS. MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN  
ABG. ANA MARÍA ANGÉLICA CASTRO AQUINO. Secretaria del Consejo de Administración



El presente instrumento es de carácter público, garantizando la transparencia de la gestión pública. Se podrá acceder al mismo de forma libre, conforme a la reglamentación legal vigente que rige la materia, en atención al principio de publicidad de la administración pública, con excepción de aquellos documentos que por su naturaleza, su acceso se encuentre restringido por la Ley.



Instituto de Previsión Social  
Consejo de Administración

Acta N° 076/2026 de fecha 13 de octubre de 2026

**RESOLUCIÓN C.A. N° 076-019/2026**

- a. El agente del Centro de Atención al Asegurado (CAD) recibirá la llamada, verificando la especialidad y establecimiento de preferencia.
- b. Realizará la búsqueda en el *Sistema de Información Hospitalaria (SIH)*.
- c. De existir disponibilidad, efectuará el agendamiento directo en el SIH, informando fecha, hora y lugar al asegurado, concluyendo el trámite.
- d. De no existir disponibilidad, registrará la solicitud en el *Sistema de Cita Programada (Lista de Espera)* y la derivará electrónicamente al establecimiento correspondiente, informando al asegurado que su requerimiento ha sido incorporado para su gestión según disponibilidad y criterios institucionales.

**1.3. Canales Digitales Oficiales:** Las solicitudes ingresadas a través de Mi IPS Web, el Asistente Virtual Conversacional (Chatbot) u otros canales digitales oficiales que la Institución implemente, se integrarán automáticamente al Sistema de Cita Programada.

**1.4. Trayecto Único:** Independientemente del canal de ingreso, todas las solicitudes serán consolidadas en una única bandeja de entrada correspondiente al establecimiento de salud seleccionado.

**2. OPERACIÓN Y SEGUIMIENTO EN EL ESTABLECIMIENTO DE SALUD:**

**2.1. Revisión Periódica:** El funcionario designado en el establecimiento de salud deberá ingresar de manera permanente y periódica al *Sistema de Cita Programada* para auditar la bandeja de solicitudes pendientes.

**2.2. Asignación de Turnos (Disponibilidad Existente):** Al verificar la disponibilidad de cupos en el SIH, el responsable ejecutará el agendamiento y el sistema actualizará automáticamente el estado de la solicitud de "*Pendiente*" a "*Agendado*", dejando trazabilidad de la fecha y hora asignadas.

**2.3. Permanencia en Lista de Espera (Sin Disponibilidad):** En caso de no contar con cupos inmediatos, la solicitud permanecerá en estado *Pendiente* dentro de la bandeja del establecimiento para su monitoreo continuo hasta la habilitación de nuevas agendas.

**2.4. Gestión de Tableros:** Los establecimientos de salud quedan obligados a mantener permanentemente actualizados los tableros de Lista de Espera por especialidad.

FDO.: DR. DERLIS CARLOS LEÓN SANABRIA, PRESIDENTE  
LIC. RAMÓN ZARZA PINTOS / DR. HASSEL JIMMY JIMÉNEZ ROLÓN  
ECON. JOSÉ EMILIO ARGÑA CONTRERAS / SRA. MIRTHA ALZIRA ARIAS NOGUER  
SR. JOSÉ JARA ROJAS. MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN  
ABG. ANA MARÍA ANGÉLICA CASTRO AQUINO. Secretaria del Consejo de Administración

El presente instrumento es de carácter público, garantizando la transparencia de la gestión pública. Se podrá acceder al mismo de forma libre, conforme a la reglamentación legal vigente que rige la materia, en atención al principio de publicidad de la administración pública, con excepción de aquellos documentos que por su naturaleza, su acceso se encuentre restringido por la Ley.



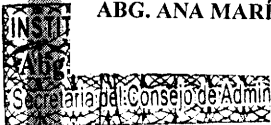
Instituto de Previsión Social  
Consejo de Administración

Acta N° 076/2026 de fecha 13 de octubre de 2026

**RESOLUCIÓN C.A. N° 076-019/2026**

- 3°) Disponer que el procedimiento aprobado en el artículo precedente se aplique en cumplimiento y como instrumento operativo de la Resolución C.A. N° 086-024/2025, para el Sistema de Citas Programadas.-----
- 4°) Disponer la obligatoriedad de uso del Sistema de Citas Programadas para todos los funcionarios que intervengan en los procesos regulados por el presente procedimiento.--
- 5°) Encomendar a la Gerencia de Salud la supervisión del cumplimiento del procedimiento aprobado, en el marco de sus competencias.-----
- 6°) Encomendar a la Dirección de Tecnología de la Información y de las Comunicaciones, la provisión de los recursos técnicos necesarios para garantizar el soporte técnico, mantenimiento evolutivo y disponibilidad operativa del Sistema de Cita Programada.----
- 7°) Disponer que la Dirección de Tecnología de la Información y de las Comunicaciones, dependiente de la Gerencia de Desarrollo y Tecnología es responsable de la integridad del expediente físico y su coherencia con la versión digital registrada para el tratamiento por parte del Consejo de Administración.-----
- 8°) Comunicar a quienes corresponda y archivar.-----  
SC/fm/jo.-

FDO.: DR. DERLIS CARLOS LEÓN SANABRIA, PRESIDENTE  
LIC. RAMÓN ZARZA PINTOS / DR. HASSEL JIMMY JIMÉNEZ ROLÓN  
ECON. JOSÉ EMILIO ARGANA CONTRERAS / SRA. MIRTHA ALZIRA ARIAS NOGUER  
SR. JOSÉ JARA ROJAS. MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN  
ABG. ANA MARÍA ANGÉLICA CASTRO AQUINO. Secretaria del Consejo de Administración



El presente instrumento es de carácter público, garantizando la transparencia de la gestión pública. Se podrá acceder al mismo de forma libre, conforme a la reglamentación legal vigente que rige la materia, en atención al principio de publicidad de la administración pública, con excepción de aquellos documentos que por su naturaleza, su acceso se encuentre restringido por la Ley.