Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados
Año de la Grandeza Argentina

Resolución

Número: RESOL-2026-3727-INSSJP-DE#INSSJP

CIUDAD DE BUENOS AIRES
Viernes 20 de Noviembre de 2026

Referencia: EX-2026-103962305- -INSSJP-GTI#INSSJP Plataforma Tecnológica Omnicanal «MiPAMI»

VISTO el EX-2026-103962305- -INSSJP-GTI#INSSJP, las Leyes N° 19.032, N° 25.615, N° 25.326, N° 26.529 y N° 27.553, los Decretos N° 2/04-PEN y N° 87/17, el DECTO-2023-63-APN-PTE, la Resolución N° RESOL-2026-638-APN-MS del MINISTERIO DE SALUD DE LA NACIÓN, y la Resolución N° RESOL-2024-3194-INSSJP-DE#INSSJP, y

CONSIDERANDO:

Que, la Ley 19.032, modificada posteriormente por la Ley 25.615, delego en este Instituto otorgar - por sí o por terceros - a las personas jubiladas y pensionadas del régimen nacional de previsión y del Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones y a su grupo familiar primario, las prestaciones sanitarias y sociales, integrales, integradas y equitativas, tendientes a la promoción, prevención, protección, recuperación y rehabilitación de la salud.

Que su Artículo 1°, de conformidad con las modificaciones introducidas por su similar 25.615, asignó al INSTITUTO NACIONAL DE SERVICIOS SOCIALES para JUBILADOS y PENSIONADOS, el carácter de persona jurídica de derecho público no estatal, con individualidad financiera y administrativa.

Que, en virtud de las competencias atribuidas al Directorio Ejecutivo del Instituto, en especial lo dispuesto por el Artículo 6° de la Ley 19.032 y modificaciones introducidas por su similar 25.615, y el Artículo 3° del Decreto 02/04-PEN, el Órgano Ejecutivo posee plenas facultades para dictar las normas necesarias para la adecuada administración y funcionamiento del organismo.

Que este Instituto se encuentra desarrollando un proceso de transformación digital orientado a fortalecer y modernizar sus canales de atención, gestión y comunicación, promoviendo una estrategia de atención integrada y omnicanal que facilite el acceso de sus afiliados a los servicios y prestaciones institucionales y contribuya a una mayor eficiencia en su gestión;

Que la omnicanalidad supone la articulación de los distintos canales de atención —digitales, telefónicos y presenciales— procurando que la información, las gestiones y su seguimiento mantengan continuidad y consistencia entre ellos, evitando que el afiliado deba reiniciar una gestión o reiterar información al cambiar de canal;

Que, como antecedente en materia de transformación y digitalización de los servicios públicos, mediante el Decreto Nº 87/17 se creó la Plataforma Digital del Sector Público Nacional, concebida como un esquema integrado por distintos canales y herramientas de atención, tales como portales de internet, aplicaciones móviles, servicios de atención telefónica y presencial, perfil digital del ciudadano y otros canales, con el objeto de facilitar la interacción de las personas con el Estado y el acceso a trámites, servicios e información;

Que la Ley Nº 27.553 establece un marco normativo orientado a la digitalización de determinados procesos vinculados con la prescripción y dispensación de medicamentos, contemplando la utilización de plataformas electrónicas y la adecuación de los sistemas existentes para su implementación.

Que la norma citada en el párrafo anterior establece asimismo la necesidad de desarrollar y/o adecuar los sistemas electrónicos existentes para la implementación de las soluciones previstas, procurando su adecuada articulación con los sistemas de información utilizados en el ámbito sanitario.

Que, en ese marco, el MINISTERIO DE SALUD DE LA NACIÓN, en su carácter de autoridad de aplicación de la citada ley, dictó la Resolución N° RESOL-2026-638-APN-MS, por la cual reconoció el token digital o los mecanismos equivalentes como métodos válidos para la identificación del paciente en el acto de dispensa de medicamentos ambulatorios, en tanto sean emitidos por plataformas que cuenten con mecanismos idóneos de registración y autenticación, y dispuso que las farmacias deberán utilizar sistemas de gestión que los incorporen;

Que la referida resolución reconoce asimismo como métodos válidos de autorización, para el retiro de medicamentos por un tercero en nombre del paciente, la delegación de una autorización o credencial digital mediante token digital o mecanismos equivalentes;

Que, en este marco, resulta necesario continuar fortaleciendo la transformación digital de los servicios brindados por el Instituto, mediante la incorporación de herramientas que permitan a sus afiliados gestionar de manera ágil y segura trámites y servicios a través de canales digitales, favoreciendo la accesibilidad, disponibilidad y eficiencia de las prestaciones y servicios institucionales.

Que, en el marco del proceso de transformación digital referido, el Instituto ha incorporado la Plataforma Tecnológica Omnicanal MiPAMI, destinada a centralizar y articular la información, los servicios y las gestiones del Instituto, facilitando su acceso por parte de los afiliados a través de los canales digitales disponibles.

Que dicha plataforma se encuentra operativa bajo la modalidad de Producto Mínimo Viable (MVP, por sus siglas en inglés), durante la cual sus funcionalidades fueron puestas a disposición de los afiliados y de la red prestacional en forma gradual, bajo la supervisión de la GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN, permitiendo verificar su funcionamiento, seguridad y adecuación a las necesidades de la población destinataria.

Que la experiencia recogida durante dicha etapa ha permitido constatar la adopción de la herramienta por parte de los afiliados y su correcto funcionamiento, por lo que resulta oportuno poner a la plataforma en producción, convalidando lo actuado durante su etapa de implementación inicial.

Que la utilización de canales digitales para la gestión de servicios destinados a los afiliados será realizada en observancia de las disposiciones de la Ley Nº 25.326 de Protección de los Datos Personales y de la “Política de Seguridad de la Información” y el “Listado de Procedimientos de Seguridad de la Información INSSJP”, aprobados mediante la Resolución Nº RESOL-2024-3194-INSSJP-DE#INSSJP, que establecen los principios, objetivos y directrices para la protección de los activos de información del Instituto;

Que, atento a las características de la población destinataria, la utilización de la Plataforma debe ser complementaria de los canales de atención presencial y telefónica, sin que la falta de acceso a los canales digitales pueda constituir un obstáculo para el acceso a las prestaciones;

Que, en tal sentido, resulta oportuno incorporar la referida herramienta tecnológica al ámbito institucional del Instituto, promoviendo la autogestión de trámites, mejorando el acceso a la información personal, administrativa y prestacional y fortaleciendo el vínculo institucional con los afiliados, en el marco de las prestaciones sanitarias y sociales contempladas en el artículo 2° de la Ley Nº 19.032.

Que, por ello, se propone incorporar la Plataforma Tecnológica Omnicanal «MiPAMI» como herramienta digital del INSTITUTO NACIONAL DE SERVICIOS SOCIALES PARA JUBILADOS Y PENSIONADOS, destinada a la identificación de sus afiliados mediante credencial digital, a la validación de prestaciones y dispensas mediante token digital, y a la atención y autogestión de los afiliados a través de los canales digitales disponibles, en forma complementaria con los canales de atención presencial y telefónica del Instituto, que continuarán disponibles.

Que, entonces se estima necesario reconocer la credencial digital y el token digital emitidos a través de la Plataforma MiPAMI como medios válidos de identificación del afiliado y de validación de prestaciones y de dispensas de medicamentos, incluido el retiro de medicamentos por terceros autorizados por el afiliado, en los términos de los artículos 2° y 3° de la Resolución N° RESOL-2026-638-APN-MS del MINISTERIO DE SALUD DE LA NACIÓN

Que, de tal forma, corresponde establecer que los prestadores y farmacias que integran la red prestacional del Instituto deberán aceptar los medios de identificación y validación previstos en el artículo 2° de la presente, sin perjuicio de los demás medios previstos en los convenios y contratos vigentes y en la normativa aplicable. La falta de acceso o de uso de los canales digitales por parte del afiliado no podrá constituir, en ningún caso, un obstáculo para el acceso a las prestaciones y servicios del Instituto.

Que la posibilidad de que un tercero retire medicamentos en nombre del afiliado reviste especial relevancia atento a las características de la población destinataria del Instituto, integrada mayoritariamente por personas mayores que, por razones de salud, movilidad reducida, distancia o situación de dependencia, pueden encontrarse impedidas de concurrir personalmente a las farmacias de la red prestacional.

Que la delegación de dicha facultad requiere que el Instituto pueda identificar fehacientemente a la persona designada por el afiliado y verificar la vigencia de la autorización otorgada, a fin de resguardar la seguridad del acto de dispensa, prevenir el uso indebido de la credencial y del token digital, y garantizar la trazabilidad de cada operación.

Que, en consecuencia, resulta necesario crear la figura del “Autorizado”, entendida como la persona humana designada expresamente por el afiliado para retirar medicamentos en su nombre, y el correspondiente “Registro de Autorizados”, que permita formalizar su inscripción, vigencia y revocación.

Que la información incorporada a dicho Registro, en tanto vincula a terceros con datos relativos a la salud de los afiliados, deberá ser tratada con resguardo de la confidencialidad prevista en la Ley N° 26.529 de Derechos del Paciente y conforme a las disposiciones de la Ley N° 25.326, sobre la base del consentimiento expreso del afiliado.

Que, a tal efecto, corresponde instruir a la JEFATURA DE GABINETE DE ASESORES para que, por intermedio de la SUBGERENCIA DE AFILIACIONES, dicte las normas operativas necesarias para la implementación de la figura y del Registro creados por la presente.

Que, en favor de la debida puesta en marcha de lo antedicho, es menester facultar a la Jefatura de Gabinete de Asesores, en articulación con la Gerencia de Tecnología de Información, a elaborar y proponer las normas complementarias, aclaratorias y operativas que resulten necesarias para la implementación de esta Resolución, así como toda otra norma en el sentido de la presente que fuera solicitada de manera debidamente fundamentada por las áreas sustantivas.

Que, la GERENCIA DE TECNOLOGIA DE INFORMACION, la JEFATURA DE GABINETE DE ASESORES, la UNIDAD TÉCNICO MEDICA, la UNIDAD DE GESTIÓN TÉCNICO OPERATIVA, la COORDINACION EJECUTIVA, la GERENCIA DE ASUNTOS JURÍDICOS, y las COORDINACIONES TECNICA LEGAL y TECNICA ECONOMICA dependientes de la SINDICATURA GENERAL DEL INSTITUTO han intervenido en el marco de sus funciones.

Por ello, y en uso de las facultades conferidas por el artículo 6° de la Ley N° 19.032 y sus modificatorias, por los artículos 2° y 3° del Decreto PEN N° 02/04 y por el artículo 1° del Decreto N° DECTO-2023-63-APN-PTE,

EL DIRECTOR EJECUTIVO

DEL INSTITUTO NACIONAL DE SERVICIOS SOCIALES

PARA JUBILADOS Y PENSIONADOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°. - Incorporar la Plataforma Tecnológica Omnicanal «MiPAMI» como herramienta digital del INSTITUTO NACIONAL DE SERVICIOS SOCIALES PARA JUBILADOS Y PENSIONADOS, destinada a la identificación de sus afiliados mediante credencial digital, a la validación de prestaciones y dispensas mediante token digital, y a la atención y autogestión de los afiliados a través de los canales digitales disponibles, en forma complementaria con los canales de atención presencial y telefónica del Instituto, que continuarán disponibles.

ARTÍCULO 2°. - Reconocer la credencial digital y el token digital emitidos a través de la Plataforma MiPAMI como medios válidos de identificación del afiliado y de validación de prestaciones y de dispensas de medicamentos, incluido el retiro de medicamentos por terceros autorizados por el afiliado, en los términos de los artículos 2° y 3° de la Resolución N° RESOL-2026-638-APN-MS del MINISTERIO DE SALUD DE LA NACIÓN.

ARTÍCULO 3°.- Instruir a la Jefatura de Gabinete de Asesores de este Instituto para que en el plazo de 30 días hábiles, por intermedio de la Subgerencia de Afiliaciones dependiente de esa Jefatura, realice los actos administrativos pertinentes con el fin de crear la figura del “Autorizado” y el correspondiente “Registro de Autorizados” a los efectos de formalizar la inscripción de estos así como su vigencia y revocación.

ARTÍCULO 4°. - Instruir a la Unidad Técnico Médica a informar a que los prestadores y farmacias que integran la red prestacional del Instituto deberán aceptar los medios de identificación y validación previstos en el artículo 2° de la presente, sin perjuicio de los demás medios previstos en los convenios y contratos vigentes y en la normativa aplicable. La falta de acceso o de uso de los canales digitales por parte del afiliado no podrá constituir, en ningún caso, un obstáculo para el acceso a las prestaciones y servicios del Instituto.

ARTÍCULO 5°. - Facultar a la Jefatura de Gabinete de Asesores, en articulación con la Gerencia de Tecnología de Información, a elaborar y proponer las normas complementarias, aclaratorias y operativas que resulten necesarias para la implementación de esta Resolución, así como toda otra norma en el sentido de la presente que fuera

solicitada de manera debidamente fundamentada por las áreas sustantivas.

ARTÍCULO 6°. - Establecer que la Plataforma Tecnológica Omnicanal «MiPAMI», en su carácter de herramienta digital del INSTITUTO NACIONAL DE SERVICIOS SOCIALES PARA JUBILADOS Y PENSIONADOS, deberá implementarse y utilizarse de conformidad con las disposiciones de la Ley N° 25.326 de Protección de los Datos Personales, la “Política de Seguridad de la Información” y el “Listado de Procedimientos de Seguridad de la Información INSSJP”, aprobados mediante la Resolución N° RESOL-2024-3194-INSSJP-DE#INSSJP, o la que en un futuro la reemplace.

ARTÍCULO 7°. - Regístrese, comuníquese y publíquese en el Boletín del Instituto. Cumplido, archívese.

Digitally signed by LEGUIZAMO Esteban Ernesto
Date: 2026.11.20 10:37:00 ART
Location: Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Esteban Ernesto Leguizamo
Director Ejecutivo
Dirección Ejecutiva
Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados

Digitally signed by GESTION DOCUMENTAL ELECTRONICA - GDE
Date: 2026.11.20 10:37:02 -03:00