



**DECRETO por el que se reforman y adicionan el artículo 303 de la Ley del Seguro Social y el artículo 29 de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.
(DOF 29-11-2023)**

CÁMARA DE DIPUTADOS DEL H. CONGRESO DE LA UNIÓN
Secretaría General
Secretaría de Servicios Parlamentarios
Coordinación de Servicios de Información, Bibliotecas y Museo.

PROCESO LEGISLATIVO

DECRETO por el que se reforman y adicionan el artículo 303 de la Ley del Seguro Social y el artículo 29 de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de noviembre de 2023

PROCESO LEGISLATIVO	
01	09-02-2022 Cámara de Diputados. INICIATIVA con proyecto de decreto que reforma y adiciona diversas disposiciones de la Ley del Seguro Social y de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. Presentada por la Dip. Socorro Irma Andazola Gómez (Morena). Se turnó a la Comisión de Seguridad Social, con opinión de la Comisión del Trabajo y Previsión Social. Diario de los Debates, 9 de febrero de 2022.
02	30-11-2022 Cámara de Diputados. DICTAMEN de la Comisión de Seguridad Social, con proyecto de decreto por el que se reforman y adicionan el artículo 303 de la Ley del Seguro Social y el artículo 29 de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. Aprobado en lo general y en lo particular, por 475 votos en pro, 0 en contra y 0 abstenciones. Se turnó a la Cámara de Senadores para sus efectos constitucionales. Diario de los Debates, 30 de noviembre de 2022. Discusión y votación, 30 de noviembre de 2022.
03	06-12-2022 Cámara de Senadores. MINUTA con proyecto de decreto por el que se reforman y adicionan el artículo 303 de la Ley del Seguro Social y el artículo 29 de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. Se turnó a las Comisiones Unidas de Seguridad Social; y de Estudios Legislativos, Segunda. Diario de los Debates, 6 de diciembre de 2022.
04	17-10-2023 Cámara de Senadores. DICTAMEN de las Comisiones Unidas de Seguridad Social; y de Estudios Legislativos, Segunda, con proyecto de decreto por el que se reforman y adicionan los artículos 303 de la Ley del Seguro Social y el artículo 29 de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. Aprobado en lo general y en lo particular, por 75 votos en pro, 0 en contra y 0 abstenciones. Se turnó al Ejecutivo Federal para sus efectos constitucionales. Diario de los Debates 22 de marzo de 2023. Discusión y votación 17 de octubre de 2023.
05	29-11-2023 Ejecutivo Federal. DECRETO por el que se reforman y adicionan el artículo 303 de la Ley del Seguro Social y el artículo 29 de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de noviembre de 2023.

09-02-2022

Cámara de Diputados.

INICIATIVA con proyecto de decreto que reforma y adiciona diversas disposiciones de la Ley del Seguro Social y de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Presentada por la Dip. Socorro Irma Andazola Gómez (Morena).

Se turnó a la Comisión de Seguridad Social, con opinión de la Comisión del Trabajo y Previsión Social.

Diario de los Debates, 9 de febrero de 2022.

INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DEL SEGURO SOCIAL Y DE LA LEY DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO

Diario de los Debates

Ciudad de México, miércoles 9 de febrero de 2022

La presidenta diputada Marcela Guerra Castillo: Tiene el uso de la palabra, hasta por cinco minutos, la diputada Socorro Irma Andazola Gómez, del Grupo Parlamentario de Morena, para presentar iniciativa con proyecto de decreto que reforma y adiciona diversas disposiciones de la Ley del Seguro Social y de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

La diputada Socorro Irma Andazola Gómez: Con el permiso de la presidenta.

La presidenta diputada Marcela Guerra Castillo: Adelante, diputada.

La diputada Socorro Irma Andazola Gómez: Compañeras y compañeros legisladores, el gobierno de la cuarta transformación encontró un sistema de salud pública colapsado con múltiples necesidades y carencias. Hospitales abandonados, falta de personal médico y administrativo. De la alta especialidad, ni qué decir, prácticamente inexistente.

El abandono del sector salud por más de 30 años de gobiernos neoliberales fue evidente en su forma más severa durante la crisis sanitaria, producto del virus que causa la enfermedad covid-19.

Por otro lado, el crecimiento de nuestra población trae consigo nuevos retos. Con información del Censo de Población y Vivienda 2020, en nuestro país 47 millones 245 mil 909 personas cuentan con los servicios del IMSS, mientras que 7 millones 165 mil 174 personas cuentan con los servicios del ISSSTE, lo que en conjunto representa casi la mitad de nuestra población.

Cuando el pueblo de México se ve en la necesidad de acercarse a los servicios de salud da cuenta del problema. Citas muy espaciadas, laboratorios saturados, baja disponibilidad de camas de hospital, entre otros.

En la cuarta transformación estamos tomando acciones y ejecutando medidas que cambien la actual realidad. Se están recuperando hospitales, se está contratando personal médico, se amplió la matrícula para médicos que buscan realizar su residencia en cualquier especialidad médica. Y una acción más es la que hoy presento a ustedes en esta iniciativa, que va encaminada a que el derechohabiente y sus familiares reciban un trato digno, decoroso y respetuoso, por todas aquellas personas que desde su responsabilidad participan en el sector salud, teniendo a la capacitación como un aliado importante para lograr este cambio.

Por eso es que vengo a solicitar de todas las fuerzas políticas, hoy representadas en esta Cámara, su acompañamiento en esta tan loable iniciativa. Es cuanto, presidenta.

«Iniciativa que reforma y adiciona diversas disposiciones de las Leyes del Seguro Social, y del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, a cargo de la diputada Socorro Irma Andazola Gómez, del Grupo Parlamentario de Morena

La suscrita, Socorro Irma Andazola Gómez, integrante del Grupo Parlamentario de Morena en la LXV Legislatura del Congreso de la Unión, con fundamento en lo dispuesto en el artículo 71, fracción II, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y en el numeral 1, fracción I, del artículo 6 y los artículos 77 y 78 del Reglamento de la Cámara de Diputados, somete a consideración del pleno de esta asamblea la presente iniciativa con proyecto de decreto, por el que se reforman diversas disposiciones de la Ley del Seguro Social y se adiciona un tercer párrafo al artículo 29 de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, al tenor de la siguiente

Exposición de Motivos

En México hay un problema que sufre una parte importante de la población respecto de la actitud de servicio de servidores públicos en el sector salud en todas sus áreas, tanto administrativas como del área médica, en las que el maltrato al derechohabiente, es el común denominador.

Si bien esta problemática no es en todos los centros en los que se administra la salud y sus procesos administrativos, es una realidad de que existen miles de quejas por parte de las personas que acuden a dichos sitios por necesidades propias del ser humano. Lo que hace necesario proponer alternativas de solución con el objeto de que paulatinamente se vean los resultados en la disminución de la insatisfacción y la derechohabencia sea tratada con altos índices de calidad, calidez y buen trato.

El sistema de salud pública en nuestro país, está compuesto por dependencias de los diferentes niveles de gobierno como lo son la Secretaría de Salud a nivel Federal quien lidera el sector por parte del estado mexicano, los organismos públicos descentralizados como lo son el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) y los sistemas de salud de cada entidad federativa y sus organismos públicos descentralizados, centros de salud rurales, centros de salud comunitarios, hospitales generales, hospitales de especialidades, y otros homólogos, así como el Instituto de Salud para el Bienestar, reguladas para garantizar los derechos a la Salud de todos los habitantes de México por la Constitución Política de los estados Unidos Mexicanos y las leyes secundarias en la materia, como la General de Salud, la del Seguro Social y la del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado y los reglamentos correspondientes.

Lo anterior, con el objetivo primordial de cumplir con lo previsto en nuestra Carta Magna, que reconoce en su artículo 4o, párrafo cuarto, el derecho humano que toda persona tiene a la protección de la salud, así como que la ley definirá las bases y modalidades para el acceso a los servicios de salud y establece la concurrencia de la Federación y las entidades federativas en materia de salubridad general, conforme a lo que dispone la fracción XVI de su propio artículo 73. 1

En ese mismo sentido es de gran importancia destacar lo que establecen las fracciones I y II del artículo 2o de la Ley General de Salud: “son finalidades del referido derecho humano, el bienestar físico y mental de la persona, para contribuir al ejercicio pleno de sus capacidades; la prolongación y mejoramiento de la calidad de la vida humana”, y tratándose de personas sin seguridad social, la prestación gratuita de servicios de salud, medicamentos y demás insumos asociados; como lo dicta el párrafo tercero del artículo 27 del mismo ordenamiento y en materia de disponibilidad de medicamentos y otros insumos esenciales para la salud su fracción VIII, así como en materia de asistencia social a grupos vulnerables la fracción X de la misma Ley General de Salud.

Los servicios que se prestan en dichas instancias de salud, según el lugar y el tipo de cada uno, son entre otros éstos:

- Diagnóstico;
- Tratamientos en especialidades básicas;
- Consulta externa;

- Hospitalización;
- Laboratorio clínico y de patología;
- Imagenología y radiología; y
- Atención de urgencias

Con información de la página oficial del IMSS-Bienestar, el padrón de la población adscrita a principios de 2021 ascendió a 11 millones 615 mil 623 en todo el territorio nacional. **2**

Por lo que se considera un universo muy grande de derechohabientes, mismos que demandan un servicio expedito y con altos índices de calidad y buen trato para los titulares y sus familiares.

Sin embargo, es una realidad de que a pesar de que existen protocolos de atención, en algunos hospitales y en algunas épocas del año, la capacidad instalada se ve rebasada tanto en instalaciones como en recursos humanos médicos y administrativos, por lo que se generan diversos problemas entre los que se encuentran retrasos en la atención, falta de medicamento y entre otras cosas atención deficiente o nula, lo que se traduce al final, en mala atención y en ocasiones se percibe cierto maltrato a los derechohabientes.

Asimismo, de manera concatenada, se presentan circunstancias que ejercen en unos casos, discriminación y en otros una múltiple vulneración de diversos derechos humanos de hombres y mujeres de todas las edades que dan como resultado una segregación que las limita e impide disfrutar de forma igualitaria de los derechos que les asiste su condición de ser habitante del país.

En infinidad, los derechohabientes del IMSS han sido maltratados en diferentes áreas de esta institución tanto en las áreas administrativas como en las áreas de atención médica en los consultorios, en donde de forma indiscriminada se llega a practicar la dilación en la atención, ignorando la presencia de las personas hasta que se les “ocurre” preguntar si se les ofrece algo, malas contestaciones y regaños entre otros, lo mismo se sabe de hospitales generales en las entidades federativas y hospitales y oficinas del ISSSTE.

Este problema no es nuevo y desafortunadamente todavía existe en algunas partes del país, como en Baja California de donde soy representante popular. Ahí se tiene conocimiento de casos que las y los ciudadanos me han reportado en la oficina de enlace legislativo de una servidora, en los que por ejemplo, por errores en el registro de los datos de derechohabientes se ocasionan, homonimias o errores en la ortografía o puntuación en los nombres de las personas, razón por lo que simplemente se les niega la atención y en algunos casos incluso, no se les orienta correctamente para solventar dichos errores, que dicho sea de paso, son errores de registro del propio IMSS, que por sus áreas administrativas comete registros de mala calidad y desafortunadamente los afectados son siempre los derechohabientes.

Otro de los casos que más se puede escuchar en las quejas de las personas que acuden a algunos hospitales y oficinas del IMSS, hospitales generales e ISSSTE, son las relacionadas con falta de orientación o canalización correcta a la hora de que los derechohabientes necesitan hacer trámites administrativos diversos (pensiones, incapacidades, entrega de quejas o documentos oficiales) ante algunas oficinas o áreas de estas dependencias lo que a la postre, se materializa en un maltrato equiparado y violaciones a los derechos humanos, a la salud y a los servicios que estas dependencias deberían prestar con total seriedad y prontitud.

Ejemplos de lo anterior son los siguientes, sólo en Baja California:

Entre los múltiples casos de atención deficiente y mal trato se tiene conocimiento de que hay personas que durante más de 10 o 15 años, no han podido solventar homonimias o registros erróneos debido a que el personal que debe apoyarlas y orientarlas simplemente deciden no hacerlo y encima culpan a las personas afectadas por el problema que fue originado por malas prácticas administrativas y, con ello, condenan a los derechohabientes a cursar por un camino largo y sinuoso lleno de maltrato y victimización múltiple, que desafortunadamente se ejerce en su mayoría a personas humildes, de la tercera edad o simplemente sin conocimientos académicos, quienes por **temor** de que se les retire el servicio médico o alguna pensión o trámite de incapacidad, se sienten obligados a aguantar el maltrato y callan la problemática.

Un ejemplo de lo catastrófico que puede desencadenar un error de registro en el IMSS, es el siguiente: En un caso real de una ciudadana en Baja California, una homonimia, ha causado dificultades que se encadenaron y dieron origen a problemas con dependencias que se relacionan con el IMSS, como lo son el Infonavit y las instituciones que prestan el servicio de administración de recursos de ahorro para el retiro como son las Afore, en los que incluso por dicha homonimia a la señora María Teresa “N” se le estuvo descontando durante muchos años sus aportaciones para la vivienda que iban como amortización de un crédito al Infonavit del que nunca disfrutó y se lo acreditaban a otra persona que sin escrúpulos ni conciencia del daño del que formaba parte, aprovechó esa circunstancia y ahora disfruta de una vivienda que nunca pagó, por lo que al día de hoy todavía la señora María Teresa “N” está lidiando para solventar legalmente que se le reconozcan y retribuyan esos recursos que de alguna u otra forma fueron desviados y acreditados a un tercero y que sin embargo el Infonavit argumenta que como el problema no se ha resuelto en el IMSS ellos (Infonavit) no pueden hacer nada al respecto; cabe hacer la aclaración de que la señora María Teresa “N”, cuenta con documentación que muestra que si ha solicitado la regularización de esa problemática primero en el IMSS y después en las instancias en las que se vio reflejada la problemática causando daños colaterales por una mala atención y maltrato por parte del personal administrativo del IMSS que no atendió adecuadamente este caso y ocasionó que se complicara exponencialmente con las consecuencias económicas y de desgaste emocional y físico que esto implica, sobre todo porque al decir de la afectada, nadie la ha ayudado y la han “traído a vuelta y vuelta” durante años. Lo mismo sucede con el Afore en este caso.

Asimismo, sucedió con la señora Ma. Ilian “N”, a quien por un “punto” entre su primer y segundo nombre, le negaron trámites referentes a su pensión temporal e incapacidades.

Y así, se pueden mencionar infinidad de casos tanto administrativos como de atención médica, documentados, que han llegado a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico y a la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, que ha emitido las recomendaciones correspondientes.

El maltrato se materializa de diferentes formas, entre las que se encuentran:

- Discriminación por apariencia.
- Ignorar a las personas en algún trámite haciendo que esperen mucho tiempo e incluso dejándolas sin atención.
- No orientar a las y los derechohabientes en trámites ni canalizarlos con las personas o a las áreas correspondientes.
- Negligencia médica.
- Omisión en el suministro de medicamentos, entre otros.

No son nada nuevas y si son recurrentes, las anécdotas de maltrato por parte del personal de recepción, administración e incluso médicos en algunas de las delegaciones o unidades familiares medicas del IMSS en diversos estados de la república en donde por ejemplo el pasado 1 de noviembre de 2021 yo misma acudí a la subdelegación de Tijuana a entregar un oficio de mi parte para solicitar la atención del caso de la ciudadana Ma. Ilian “N” (descrito en párrafos anteriores) y comprobé personalmente lo que se documenta en esta iniciativa, debido a que de manera grosera me contestaron por lo menos 2 personas trabajadoras del instituto, que ahí no me iban a recibir el oficio y que si no traía un “poder” no me iban a recibir nada. Esa situación se dio porque no me presenté como legisladora o representante popular y, de esa forma, comprobé las dificultades y el maltrato que recibe la ciudadanía en general. Es importante decir que ese ejercicio lo he llevado a cabo en otras ocasiones, con los mismos nefastos resultados.

Si bien hay mecanismos para interponer quejas en cada una de las dependencias, la mayor parte de la gente derechohabiente no conoce los pasos a seguir y en algunos casos existen derechohabientes que no saben que existen dichos mecanismos. Sin embargo de acuerdo con un artículo del diario *El Universal* en su versión digital del 4 de junio de 2018, ya es más accesible ahora en día presentar una queja ante el IMSS, “Por ello es importante que, como derechohabiente, conozca que existe un procedimiento por seguir en estos casos. se llama ‘queja administrativa’, la cual tiene la finalidad de que las autoridades superiores del IMSS conozcan e investiguen las insatisfacciones de los usuarios por actos u omisiones del personal que presta servicios médicos, o para verificar si estas originaron violación de derechos, los cuales pueden ser resarcidos, en caso de que se resuelva a su favor. 3

La queja administrativa como tal es un escrito libre, por lo que no resulta necesario que lo elabore un abogado ni que cubra una formalidad en especial. Basta que contenga aspectos importantes como datos generales del derechohabiente, la descripción de los hechos, identificación oficial, entre otros datos sencillos.

El proceso tiene una duración máxima de 50 días hábiles a partir de la presentación en la dependencia correspondiente, este plazo podrá extenderse cuando el propio IMSS solicite una prórroga, siempre y cuando se justifique la razón de la prórroga otorgada dentro de la investigación de los hechos.

Sin embargo, aun cuando algunas personas saben de la existencia del mecanismo de "queja administrativa", en ocasiones no están dispuestas a aprovecharlo, argumentando que no serán atendidas y simplemente no llevan a cabo el procedimiento porque dicen que en el propio proceso de queja, han sido ignorados.

Ahora bien, de acuerdo con el Sistema Nacional de Alerta de Violación de los Derechos Humanos de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, el IMSS encabeza la lista entre diferentes dependencias de gobierno con un total de quejas entre enero y septiembre de 2021 con mil 950 quejas a escala nacional, seguido en el sector salud por el ISSSTE, con 712. **4**

En Baja California se reportaron 151 quejas, de las cuales se solventaron 58 en el periodo documentado.

Y por ejemplo de las quejas que la dependencia reporta y que corresponden al Estado de Baja California, se pueden apreciar las siguientes: **5**

De ellas se solventaron 58 en el periodo documentado.

Y respecto de las quejas reportadas con cargo al ISSSTE (712):

Ciudad de México es el lugar con el mayor número de quejas, con 45.2 por ciento de ellas en el mismo periodo. Y que las quejas más recurrentes son omitir suministrar medicamentos y proporcionar atención médica, con 27 y 26.7 por ciento, respectivamente.

El 11 de diciembre de 2019, el IMSS reportó en el marco del Día Internacional de los Derechos Humanos, en su boletín número 546/2019, "El IMSS fomenta en sus trabajadores la cultura de los derechos humanos, género, igualdad y no discriminación", que 98 por ciento de las quejas interpuestas por derechohabientes ante la Comisión Nacional de los Derechos Humanos es resuelto, sin que ésta emita una recomendación o propuesta de conciliación. Además, en 2019 aumentó en casi 50 por ciento el número de gestiones que personal del IMSS realiza ante este Organismo Nacional, a fin de atender oportunamente los requerimientos, prevenir que aumente la posibilidad de daño a la salud y evitar que se consumen actos irreparables. **6**

El ISSSTE presentó a finales de diciembre de 2019 el programa de trabajo para 2020, el cual "tiene el propósito de consolidar el fortalecimiento de tres directrices: mejorar la calidad de la atención a derechohabientes y sus familias; garantizar la operación institucional mediante la estabilidad financiera y transformar el modelo de salud priorizando la atención preventiva frente a la curativa". **7**

Sabemos lo difícil que es proporcionar a una gran cantidad de pacientes y derechohabientes un servicio de calidad sin que se originen contratiempos y más en tiempos de la emergencia sanitaria ocasionada por la pandemia de Covid-19 y que también estamos conscientes de la labor titánica que eso implica, por lo que es hasta cierto punto comprensible y razonable entender que hay mucho por hacer en materia de mejoramiento de la atención a derechohabientes de las distintas dependencias del sector salud del país.

Por lo motivado y fundado someto a consideración de esta soberanía el siguiente

Decreto por el que se reforman diversas disposiciones de la Ley del Seguro Social y se adiciona un tercer párrafo al artículo 29 de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado

Primero. Se **reforma** el primer párrafo y se adiciona un segundo párrafo al artículo 303 de la Ley del Seguro Social para quedar como sigue:

Artículo 303. Los servidores públicos del Instituto, están obligados a observar en el cumplimiento de sus obligaciones, los principios de responsabilidad, ética profesional, excelencia, honradez, lealtad, imparcialidad, eficiencia, calidez, **buen trato** y calidad en la prestación de los servicios y en la atención a los derechohabientes y estarán sujetos a las responsabilidades civiles o penales en que pudieran incurrir como encargados de un servicio público.

Por lo que el instituto, implementará de forma periódica y programada las estrategias de capacitación y actualización entre otras: en materia de ética y protocolos que aseguren una atención digna y eficiente a los derechohabientes, con observancia del respeto a los derechos humanos, no discriminación e igualdad de género.

Segundo. Se **adiciona** un tercer párrafo al artículo 29 de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, para quedar como sigue:

Artículo 29. El instituto desarrollará una función prestadora de servicios de salud, mediante la cual se llevarán a cabo las acciones amparadas por este seguro, a través de las unidades prestadoras de servicios de salud, de acuerdo con las modalidades de servicio previstas en las secciones III y IV del presente capítulo. Esta función procurará que el instituto brinde al Derechohabiente servicios de salud suficientes, oportunos y de calidad que contribuyan a prevenir o mejorar su salud y bienestar.

...

Por lo que para lograr lo descrito en el primer párrafo de este artículo el Instituto, implementará de forma periódica y programada las estrategias de capacitación y actualización entre otras: en materia de ética y protocolos que aseguren una atención digna y eficiente a los derechohabientes, con observancia del respeto a los derechos humanos, no discriminación e igualdad de género.

Transitorios

Primero. El presente decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Segundo. Las autoridades del Instituto Mexicano del Seguro Social y del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, deberán realizar las adecuaciones correspondientes a su normatividad interna durante los siguientes seis meses, contados a partir de la publicación del presente Decreto.

Notas

1 <https://www.gob.mx/salud/acciones-y-programas/programa-atencion-a-la-salud-y-medamentos-gratuitos-para-la-poblacion-sin-seguridad-social-laboral>

2 <https://www.imss.gob.mx/imss-bienestar/estadisticas>

3 <https://www.eluniversal.com.mx/cartera/imss-queja-administrativa>

4 https://appweb2.cndh.org.mx/SNA/ind_Autoridad_SM.asp?Id_Aut=1063&p=1

5 https://appweb2.cndh.org.mx/SNA/ind_Autoridad_SM_3.asp?Id_Aut=1063&Id_Estado=3&valorEF=93&mpa=1

6 <http://www.imss.gob.mx/prensa/archivo/201912/546>

7 <https://www.gob.mx/issste/prensa/mejorar-la-atencion-estabilidad-fi-nanciera-e-impulsar-la-prevencion-son-objetivos-prioritarios-del-issste-en-2020-ramirez-pineda> (punto de acuerdo de la senadora Eva Eugenia Galaz Caletti)

Palacio Legislativo de San Lázaro, a 1 de febrero de 2022.– Diputada Socorro Irma Andazola Gómez (rúbrica).»

La presidenta diputada Marcela Guerra Castillo: Gracias, diputada Socorro Irma Andazola Gómez. Túrnese a la Comisión de Seguridad Social, para dictamen, y a la Comisión del Trabajo y Previsión Social, para opinión.



CÁMARA DE
DIPUTADOS
LXV LEGISLATURA

Diario de los Debates

ÓRGANO OFICIAL DE LA CÁMARA DE DIPUTADOS
DEL CONGRESO DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

Primer Periodo de Sesiones Ordinarias del Segundo Año de Ejercicio

Director General de Crónica y Gaceta Parlamentaria Gilberto Becerril Olivares	Presidente Diputado Santiago Creel Miranda	Directora del Diario de los Debates Eugenia García Gómez
Año II	Ciudad de México, miércoles 30 de noviembre de 2022	Sesión 32 Anexo I

SUMARIO

DICTÁMENES DE LEY O DECRETO DE PUBLICIDAD Y A DISCUSIÓN

LEY DEL SEGURO SOCIAL Y LEY DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO

Dictamen de la Comisión de Seguridad Social, con proyecto de decreto por el que se reforman y adicionan el artículo 303 de la Ley del Seguro Social y el artículo 29 de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

5



DICTAMEN DE LA COMISIÓN DE SEGURIDAD SOCIAL, CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LAS LEYES DEL SEGURO SOCIAL, Y DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO, EN MATERIA DE CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN PARA EL PERSONAL QUE DA SERVICIO A LOS DERECHOHABIENTES.

HONORABLE ASAMBLEA:

A la Comisión de Seguridad Social de la LXV Legislatura de la Cámara de Diputados del Honorable Congreso de la Unión, le fue turnada para su estudio, análisis y dictamen correspondiente la iniciativa con proyecto de decreto que reforma y adiciona diversas disposiciones de la Ley del Instituto Mexicano del Seguro Social, en materia de capacitación al personal que da servicio a derechohabientes presentada por la Diputada Socorro Irma Andazola Gómez de MORENA.

La Comisión de Seguridad Social, con fundamento en los artículos 71 y 72, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 39 y 45, numeral 6, inciso f), y numeral 7, de la Ley Orgánica del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos; así como los artículos 80, 157, numeral 1, fracción I, 158, numeral 1, fracción IV y 167 numeral 4 del Reglamento de la Cámara de Diputados, y habiendo analizado el contenido de la iniciativa de referencia, somete a la consideración de esta honorable asamblea el presente dictamen **en sentido positivo**, basándose en la siguiente:

METODOLOGÍA

- I. En el capítulo de "**ANTECEDENTES**", se da constancia del proceso legislativo, en su trámite de inicio, recibo de turno para el dictamen de las referidas iniciativas y de los trabajos previos de la comisión dictaminadora.
- II. En el capítulo correspondiente a "**CONTENIDO DE LA INICIATIVA**", se exponen los motivos y alcance de la propuesta de reforma en estudio.

2p 1402
1 30



- III. En el capítulo de "**CONSIDERACIONES**", la Comisión dictaminadora expresa los argumentos de valoración de la propuesta y de los motivos que sustentan la decisión de respaldar la iniciativa en análisis.

I. ANTECEDENTES

1. En sesión ordinaria de la Cámara de Diputados celebrada el 9 de febrero de 2022, la Diputada Socorro Irma Andazola Gómez de MORENA, presentó la iniciativa con proyecto de decreto que adiciona un párrafo al Artículo 303 de la Ley del Seguro Social y un párrafo al Artículo 29 de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, en materia de capacitación al personal que atiende a derechohabientes.
2. En esa misma fecha, la Mesa Directiva dispuso que dicha iniciativa se publicara en Gaceta Parlamentaria con el expediente 1902, así como girar su turno a la Comisión de Seguridad Social para su estudio, análisis y elaboración de dictamen correspondiente.

II. CONTENIDO DE LA INICIATIVA

La diputada proponente inicia su exposición señalando la problemática que existe en el país, que es la atención prestada a la población por los servidores públicos, que en muchos casos es de maltrato y discriminación.

Continúa diciendo que hay miles de quejas por parte de las personas que acuden a los centros de salud, unidades de medicina familiar y hospitales por insatisfacción.

El sistema de salud pública está compuesto por dependencias de los diferentes niveles de gobierno como lo son la Secretaría de Salud a nivel Federal, el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), el Instituto de Salud para el Bienestar (INSABI) y los sistemas de salud de cada entidad federativa y otros homólogos, que tienen como fin garantizar el derecho humano a la Salud, previsto en el Artículo 4º. De la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Destaca el Artículo 2º. fracciones I y II de la Ley General de Salud que señala: "son finalidades del referido derecho humano, el bienestar físico y mental de la persona,



para contribuir al ejercicio pleno de sus capacidades; la prolongación y mejoramiento de la calidad de la vida humana", y tratándose de personas sin seguridad social, la prestación gratuita de servicios de salud, medicamentos y demás insumos asociados; como lo dicta el párrafo tercero del artículo 27 del mismo ordenamiento y en materia de disponibilidad de medicamentos y otros insumos esenciales para la salud su fracción VIII, así como en materia de asistencia social a grupos vulnerables la fracción X de la misma Ley General de Salud.

Con información de la página oficial del IMSS-Bienestar, el padrón de la población adscrita a principios de 2021 a este Instituto, ascendió a 11 millones 615 mil 623 en todo el territorio nacional, que demandan un servicio expedito y con altos índices de calidad y buen trato para los titulares y sus familiares.

Sin embargo, es una realidad de que a pesar de que existen protocolos de atención, en algunos hospitales, la capacidad instalada se ve rebasada tanto en instalaciones como en recursos humanos médicos y administrativos, por lo que se generan diversos problemas entre los que se encuentran retrasos en la atención, falta de medicamento y atención deficiente o nula, lo que se traduce en mala atención y en ocasiones maltrato a los derechohabientes.

La diputada continúa señalando que tanto derechohabientes del IMSS como del ISSSTE han sido maltratados en diferentes áreas administrativas, de atención médica y en los consultorios, en donde de forma indiscriminada se llega a practicar la dilación en la atención, ignorando la presencia de las personas hasta que se les "ocurre" preguntar si se les ofrece algo, malas contestaciones y regaños entre otros.

La que promueve esta iniciativa aclara que es representante de Baja California, en donde existen casos que las y los ciudadanos han denunciado como lo son: errores en el registro de los datos de derechohabientes, homonimias o errores en la ortografía en los nombres de las personas, razón por lo que simplemente se les niega la atención e incluso, no se les orienta correctamente para solventar dichos errores de los Institutos que afectan siempre a derechohabientes.

Detalla en la iniciativa dos casos en específico en donde las aseguradas han tenido que hacer trámites que han durado años, para conseguir que se corrijan datos que han causado dificultades que se encadenaron y dieron origen a problemas con dependencias que se relacionan con los Institutos como lo son el Instituto del Fondo de la Vivienda para Trabajadores (INFONAVIT) y las Administradoras de Fondos para el Retiro (AFORE). El común denominador de estas denuncias siempre es la



mala atención que reciben, no las orientan, las insultan y llegan hasta a agredirlas verbalmente.

Continúa mencionando que hay casos documentados en la Comisión Nacional de Arbitraje Médico y en la Comisión Nacional de los Derechos Humanos.

Señala que, aunque hay mecanismos para interponer quejas en cada una de las dependencias, la mayor parte de la gente derechohabiente no conoce los pasos a seguir y en algunos casos existen derechohabientes que no saben que existen dichos mecanismos.

Ahora bien, de acuerdo con el Sistema Nacional de Alerta de Violación de los Derechos Humanos de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, el IMSS encabeza la lista entre diferentes dependencias de gobierno con un total de quejas entre enero y septiembre de 2021 con mil 950 quejas a escala nacional, seguido en el sector salud por el ISSSTE, con 712.¹

La propuesta de la diputada que se dictamina se muestra en el siguiente cuadro comparativo para mejor entendimiento:

LEY DEL SEGURO SOCIAL	
TEXTO ACTUAL	TEXTO PROPUESTO
<p>Artículo 303. Los servidores públicos del Instituto, están obligados a observar en el cumplimiento de sus obligaciones, los principios de responsabilidad, ética profesional, excelencia, honradez, lealtad, imparcialidad, eficiencia, calidez y calidad en la prestación de los servicios y en la atención a los derechohabientes y estarán sujetos a las responsabilidades civiles o penales en que pudieran incurrir como encargados de un servicio público.</p>	<p>Artículo 303. Los servidores públicos del Instituto, están obligados a observar en el cumplimiento de sus obligaciones, los principios de responsabilidad, ética profesional, excelencia, honradez, lealtad, imparcialidad, eficiencia, calidez, buen trato y calidad en la prestación de los servicios y en la atención a los derechohabientes y estarán sujetos a las responsabilidades civiles o penales en que pudieran incurrir como encargados de un servicio público.</p>

¹https://appweb2.cndh.org.mx/SNA/ind_Autoridad_SM.asp?Id_Aut=1063&p=1



	<p>Por lo que el instituto, implementará de forma periódica y programada las estrategias de capacitación y actualización entre otras: en materia de ética y protocolos que aseguren una atención digna y eficiente a los derechohabientes, con observancia del respeto a los derechos humanos, no discriminación e igualdad de género.</p>
<p>LEY DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO</p>	
<p>Artículo 29. El instituto desarrollará una función prestadora de servicios de salud, mediante la cual se llevarán a cabo las acciones amparadas por este seguro, a través de las unidades prestadoras de servicios de salud, de acuerdo con las modalidades de servicio previstas en las secciones III y IV del presente capítulo. Esta función procurará que el instituto brinde al Derechohabiente servicios de salud suficientes, oportunos y de calidad que contribuyan a prevenir o mejorar su salud y bienestar.</p> <p>...</p>	<p>Artículo 29. El instituto desarrollará una función prestadora de servicios de salud, mediante la cual se llevarán a cabo las acciones amparadas por este seguro, a través de las unidades prestadoras de servicios de salud, de acuerdo con las modalidades de servicio previstas en las secciones III y IV del presente capítulo. Esta función procurará que el instituto brinde al Derechohabiente servicios de salud suficientes, oportunos y de calidad que contribuyan a prevenir o mejorar su salud y bienestar.</p> <p>...</p> <p>Por lo que para lograr lo descrito en el primer párrafo de este artículo el Instituto, implementará de forma periódica y programada las estrategias de capacitación y actualización entre otras: en materia de ética y protocolos que aseguren una atención digna y eficiente a los derechohabientes, con observancia del respeto a los derechos humanos, no discriminación e igualdad de género.</p> <p>Transitorios</p>



	<p>Primero. El presente decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.</p> <p>Segundo. Las autoridades del Instituto Mexicano del Seguro Social y del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, deberán realizar las adecuaciones correspondientes a su normatividad interna durante los siguientes seis meses, contados a partir de la publicación del presente Decreto.</p>
--	--



III. CONSIDERACIONES DE LA COMISIÓN DE SEGURIDAD SOCIAL

La Comisión de Seguridad Social, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 71 y 72 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 39 y 45, numeral 6 inciso f), y numeral 7, de la Ley Orgánica del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos; así como los artículos 80, 157, numeral 1, fracción I, 158, numeral 1, fracción IV, 167, numeral 4, 286, 287 y 288 del Reglamento de la Cámara de Diputados, se abocó al análisis, discusión y valoración del proyecto de decreto que se menciona, y consideró que es competente para conocer del asunto del que se trata.

PRIMERA. Esta comisión dictaminadora resalta la preocupación expresada por parte de la diputada proponente para garantizar que derechohabientes de los Institutos reciban un trato justo, digno, sin discriminación y libre de violencia en todas las áreas.

Cabe señalar que uno de los propósitos prioritarios de esta Comisión es el de apoyar todas aquellas propuestas que pretendan modificar ordenamientos que protejan y garanticen los derechos de seguridad social consagrados en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y demás leyes aplicables en la materia.

SEGUNDA. La comisión dictaminadora destaca que existen diversos acuerdos y convenios internacionales que consideran a la Seguridad Social como un derecho humano básico, como se estableció en la Declaración de Filadelfia de la OIT (1944). Se confirma también en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, Art. 25º. Inciso 1 (1948) y en el Pacto Internacional sobre los Derechos Económicos, Sociales y Culturales (DESC) Artículo 9º (1966).²

En nuestra legislación mexicana, se establece el derecho a la Seguridad Social, en el Artículo 4º. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

La seguridad social³ tiene una profunda repercusión en todos los sectores de la sociedad. Hace que los trabajadores y sus familias tengan acceso a la asistencia médica y cuenten con protección contra la pérdida de ingresos, sea durante cortos

² <https://www.solucionescreativas.mx/2019/08/26/fundamento-legal-de-la-seguridad-social/>

³ Publicación "Hechos Concretos sobre la Seguridad Social" de la OIT https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_067592.pdf



períodos en caso de desempleo, maternidad o enfermedad, sea durante períodos largos debido a la invalidez o a un accidente del trabajo. Proporciona ingresos a las personas durante sus años de vejez. Los niños se benefician de los programas de seguridad social destinados a ayudar a sus familias para cubrir los gastos de educación y en general, los servicios sociales necesarios para el bienestar de las personas trabajadoras y sus familias.

La seguridad social puede también contribuir a la cohesión social y al crecimiento y desarrollo general del país mediante la mejora de las condiciones de vida de las personas desde que nacen hasta su fallecimiento.

TERCERA: En la actualidad México cuenta con varios sistemas de Seguridad Social, de los cuales destacan dos instituciones públicas que la proveen:

- El Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), que es de forma obligatoria para las personas que se encuentran vinculadas a otras por una relación de trabajo en el sector privado y las y los socios de sociedades cooperativas.
- El Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), que es de forma obligatoria para las personas trabajadoras de los Poderes de la Unión (Ejecutivo, Legislativo, Judicial e Institutos Autónomos), en materia Federal, así como para la Ciudad de México y de otras entidades federativas, cuando exista convenio entre éstos y el ISSSTE.

La propuesta de iniciativa objeto de este dictamen se refiere a las leyes que rigen estos dos Institutos de Seguridad Social para que se brinde capacitación al personal en materia de ética y protocolos que aseguren una atención eficiente y de calidad a derechohabientes, con observancia de los derechos humanos, igualdad de género y sin discriminación.

Esta dictaminadora encontró en el "Código de Ética de las Personas Servidoras Públicas del Gobierno Federal" varios artículos que establecen la obligación de brindar trato digno, sin discriminación, con perspectiva de género, e incluyente. Para ejemplificar detallamos solo algunos de ellos:



ARTÍCULO 13. Las personas servidoras públicas deberán brindar un trato igualitario a todos los individuos, evitando cualquier acción u omisión que menoscabe la dignidad humana, derechos, libertades o constituya alguna forma de discriminación.

ARTÍCULO 14. Las personas servidoras públicas, en el ámbito de sus atribuciones y competencias, fomentarán la igualdad entre mujeres y hombres, y respetarán la identidad y orientación sexual, con el propósito de contribuir a la institucionalización de la perspectiva de género en el servicio público.

ARTÍCULO 15. Las personas servidoras públicas emplearán lenguaje incluyente en todas sus comunicaciones institucionales con la finalidad de visibilizar a ambos sexos, eliminar el lenguaje discriminatorio basado en cualquier estereotipo de género, y fomentar una cultura igualitaria e incluyente.

ARTÍCULO 16. Las personas servidoras públicas observarán un comportamiento digno, y evitarán realizar cualquier conducta que constituya una violación a los derechos humanos, con el objeto de generar ambientes laborales seguros que privilegien el respeto de las personas.

También se encontraron lineamientos al respecto en "El Código de Conducta y de Prevención de Conflictos de Interés de las personas servidoras públicas del IMSS" entre los que destacan:

- *Otorgar buen trato a la población derechohabiente y usuaria de los servicios, así como a mis compañeras y compañeros de trabajo.*
- *Saludar, escuchar y responder a todas las personas con las que interactúo.*
- *Conocer y cumplir con los protocolos de buen trato al atender a personas derechohabientes o al interactuar con compañeros y compañeras de trabajo.*
- *Orientar y atender de forma oportuna, clara y amable a la población derechohabiente y usuaria de los servicios, así como a mis compañeros y compañeras de trabajo.*
- *Implementar estrategias que propicien permanentemente la mejora de la atención y los servicios institucionales, así como el desarrollo del trabajo.*
- *Atender con oportunidad las quejas y/o solicitudes de la población derechohabiente y usuaria.*
- *Participar de forma comprometida en las actividades de sensibilización y capacitación relacionadas con el buen trato y vocación de servicio que establezca el Instituto.*
- *Evitar cualquier forma de violencia, hostigamiento o acoso sexual y/o laboral hacia cualquier persona del entorno laboral o de la población derechohabiente y usuaria.*
- *Dar acceso a la información pública a la persona que lo requiera, a sus datos personales o a la rectificación de éstos cuando sea solicitado y acredite su derecho.*



Asimismo, se señala también en Código de Conducta del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, algunos lineamientos con respecto a la capacitación de su personal:

- *El servidor público debe conducirse con una actitud sensible y solidaria, de respeto y apoyo hacia la sociedad y los servidores públicos con quienes interactúa. Esta conducta debe ofrecerse con especial atención hacia las personas o grupos sociales que carecen de los elementos suficientes para alcanzar su desarrollo integral, como los adultos en plenitud, los niños, las personas con capacidades especiales, los miembros de nuestras etnias y quienes menos tienen.*
- *El servidor público debe prestar los servicios que se le han encomendado a todos los miembros de la sociedad que tengan derecho a recibirlos, sin importar su sexo, edad, raza, credo, religión o preferencia política. No debe permitir que influyan en su actuación, circunstancias ajenas que propicien el incumplimiento de la responsabilidad que tiene para brindar a quien le corresponde los servicios públicos a su cargo.*
- *El servidor público debe dar a las personas un trato digno, cortés, cordial y tolerante. Está obligado a reconocer y considerar en todo momento los derechos, libertades y cualidades inherentes a la condición humana.*
- *Participar en las actividades de capacitación y adiestramiento que proporciona el Instituto, asumiendo el compromiso y responsabilidad de desarrollo personal y profesional.*
- *Actualizar conocimientos, habilidades y destrezas y aplicar lo adquirido, a fin de mejorar la calidad de los servicios que brinda el Instituto.*

CUARTA: La comisión dictaminadora da cuenta que a pesar de que existen diversas reglas que establecen la obligatoriedad de los servidores públicos de dar una atención de calidad, con ética, calidez, buen trato, igualdad y sin discriminación, siguen existiendo miles de denuncias de maltrato a derechohabientes por parte del personal médico y administrativo tanto del Instituto Mexicano del Seguro Social como del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Según datos de la Comisión Nacional de Derechos Humanos en su sistema nacional de alerta de violación de los derechos humanos, El Instituto Mexicano del Seguro Social encabeza la lista de las dependencias del Gobierno con más quejas. En el periodo de enero a septiembre de 2021, tiene 1,950. El Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, le sigue (en el sector salud) con 712 quejas.

Los dos motivos más recurrentes de las quejas interpuestas son la omisión del suministro de medicamentos y la omisión de proporcionar atención médica.



Esta dictaminadora señala que dentro del Informe Anual del 2021 de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico⁴ CONAMED se informa que recibieron 15,239 asuntos relacionados con la prestación s servicios médicos. De acuerdo a los hechos, las formas de admisión fueron a través de:

Orientación 9,400
Asesoría 3,994
Gestión Inmediata 1,027 y
Quejas 818

De las 15,239 inconformidades recibidas, se registraron 6,124 motivos de inconformidad, de acuerdo con el Protocolo de atención de quejas médicas, los cuales se muestran a continuación:

- 1) Tratamiento médico: 2,171
- 2) Diagnóstico: 2,125
- 3) Relación médico-paciente: 863
- 4) Tratamiento quirúrgico: 533
- 5) Deficiencias administrativas y/o institucionales: 251
- 6) Auxiliares de diagnóstico: 159
- 7) Atención del parto y puerperio: 18 y
- 8) Accidentes e incidentes: 4

Estas cifras son solamente de las personas derechohabientes que presentaron una queja formal ante estas instituciones, pero se puede suponer que son mucho mayores los índices de denuncias que quedan sin completar el trámite administrativo, debido al desconocimiento de los pasos a seguir o porque no saben que existen dichos mecanismos.

⁴ Informe Anual 2021 CONAMED, Apartado 3. Atención de Asuntos Pag. 25 y 26, Consulta: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/712660/InformeAnualDeActividades_CONAMED_2021.pdf



QUINTA: La comisión de Seguridad Social señala que en el Programa Institucional del Instituto Mexicano del Seguro Social (PIIMSS) 2020-2024⁵ y del ISSSTE se previene la capacitación, para un mejor trato a las y los pacientes. En él se señala que con apego al artículo 1º. Constitucional el IMSS se suma a la importante estrategia de incorporar la perspectiva de género, promover la inclusión y la igualdad, así como prevenir la discriminación y la violencia, tanto en los servicios médicos que presta a sus derechohabientes en todas las etapas de la vida: prenatal, nacimiento, niñez, adolescencia, edad adulta y vejez; como en los trámites y servicios que proporciona.

Dentro del Programa está el Objetivo prioritario 3: Trabajar en el fortalecimiento de la infraestructura y los recursos humanos del IMSS, priorizando las unidades de primer y segundo nivel a través de la dignificación de las instalaciones y equipamiento; así como, la profesionalización del personal.

3.3 Disminuir el déficit de personal en las unidades médicas y sociales, mejorando su capacitación.

3.3.2 Promover la capacitación y profesionalización de los recursos humanos en salud.

3.4 Promover la profesionalización del personal para mejorar los servicios y el desempeño institucional.

3.4.2 Implementar un modelo de capacitación conforme al perfil del puesto, competencias y capacidades.

En el Programa Institucional del ISSSTE 2020 2024, se encuentran también lineamientos que tienen por objetivo el que el personal médico brinde atención y servicios de calidad, por lo que se establecen cursos de capacitación entre todo el personal con el propósito de que los trabajadores, médicos y enfermeras brinden siempre un trato cordial, respetuoso, amable, equitativo y eficiente al derechohabiente.

Asimismo, con base en el modelo de calidad, se supervisará de manera constante su desempeño, con el fin de que los servicios de salud que se brindan a los

⁵ Programa Institucional del IMSS 2020-2024, ver en:
<http://www.imss.gob.mx/sites/all/statis/pdf/transparencia/rendicion/PIIMSS.2020-2024-VF.pdf>



derechohabientes sean incluyentes, equitativos, con perspectiva de género y estén basados en las mejores prácticas nacionales e internacionales.

SEXTA: La comisión dictaminadora verificó que existen en los Códigos de Conducta y de Ética de los dos Institutos la obligación del personal médico de prestar una atención adecuada y de calidad a derechohabientes, como se puede verificar en las consideraciones anteriores. También constatamos que las dos instituciones cuentan con programas de capacitación para todas las personas que prestan sus servicios, en relación al tema, e incluso existen manuales de Atención y Orientación al Derechohabientes para la prestación de servicios dignos.

Sin embargo, a pesar de estos esfuerzos, los maltratos y las denuncias de malas prácticas tanto del personal médico como del administrativo continúan. Por ello, las y los integrantes de esta Comisión nos pronunciamos en contra de todos los actos que puedan considerarse como Violencia Institucional en contra de derechohabientes del IMSS y del ISSSTE, por lo que dictaminamos este proyecto de iniciativa en sentido positivo a que dar como sigue:

Por lo anteriormente expuesto la Comisión de Seguridad Social somete a consideración del pleno el siguiente:

PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN Y ADICIONAN EL ARTÍCULO 303 DE LA LEY DEL SEGURO SOCIAL Y EL ARTÍCULO 29 DE LA LEY DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO.

Artículo Primero.- Se reforma el primer párrafo y se adiciona un segundo párrafo al artículo 303 de la Ley del Seguro Social, para quedar como sigue:

Artículo 303. Los servidores públicos del Instituto, están obligados a observar en el cumplimiento de sus obligaciones, los principios de responsabilidad, ética profesional, excelencia, honradez, lealtad, imparcialidad, eficiencia, calidez, **buen trato** y calidad en la prestación de los servicios y en la atención a los derechohabientes y estarán sujetos a las responsabilidades civiles o penales en que pudieran incurrir como encargados de un servicio público.

Por lo que el Instituto, implementará de forma periódica y programada las estrategias de capacitación y actualización entre otras: en materia de ética y protocolos que aseguren una atención digna y eficiente a los derechohabientes, con observancia del respeto a los derechos humanos, no discriminación e igualdad de género.



Artículo Segundo.- Se **adiciona** un tercer párrafo al artículo 29 de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, para quedar como sigue:

Artículo 29. ...

...

Por lo que para lograr lo descrito en el primer párrafo de este artículo el Instituto, implementará de forma periódica y programada las estrategias de capacitación y actualización entre otras: en materia de ética y protocolos que aseguren una atención digna y eficiente a los derechohabientes, con observancia del respeto a los derechos humanos, no discriminación e igualdad de género.

Transitorios

Primero. El presente Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Segundo. Las autoridades del Instituto Mexicano del Seguro Social y del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, deberán realizar las adecuaciones correspondientes a su normatividad interna durante los siguientes seis meses, contados a partir de la publicación del presente Decreto.

Dado en el Palacio Legislativo de San Lázaro, a los 20 días del mes de abril del 2022.

30-11-2022

Cámara de Diputados.

DICTAMEN de la Comisión de Seguridad Social, con proyecto de decreto por el que se reforman y adicionan el artículo 303 de la Ley del Seguro Social y el artículo 29 de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Aprobado en lo general y en lo particular, por 475 votos en pro, 0 en contra y 0 abstenciones.

Se turnó a la Cámara de Senadores para sus efectos constitucionales.

Diario de los Debates, 30 de noviembre de 2022.

Discusión y votación, 30 de noviembre de 2022.

DISCUSIÓN DEL DICTAMEN DE LA COMISIÓN DE SEGURIDAD SOCIAL, CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN Y ADICIONAN EL ARTÍCULO 303 DE LA LEY DEL SEGURO SOCIAL Y EL ARTÍCULO 29 DE LA LEY DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO

Diario de los Debates

Ciudad de México, miércoles 30 de noviembre de 2022

La presidenta diputada Karla Yuritz Almazán Burgos: En consecuencia, el siguiente punto en el orden del día es la discusión del dictamen de la Comisión de Seguridad Social, con proyecto de decreto por el que se reforman y adicionan el artículo 303 de la Ley del Seguro Social y el artículo 29 de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Tiene el uso de la palabra, para fundamentar a nombre de la comisión, la diputada Angélica Ivonne Cisneros Luján hasta por cinco minutos.

La diputada Angélica Ivonne Cisneros Luján: Con el permiso de México, del pueblo de México, con el permiso de la presidenta.

La presidenta diputada Karla Yuritz Almazán Burgos: Adelante.

La diputada Angélica Ivonne Cisneros Luján: Vengo a esta tribuna a presentar ante ustedes el dictamen con proyecto de decreto aprobado por unanimidad en la Comisión de Seguridad Social de esta Cámara de Diputados, a efecto de adicionar un párrafo a los artículos 303 de la Ley del Seguro Social, y 29 de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, cuyo propósito es robustecer los procesos de capacitación al personal de salud de dichas instituciones, a fin de que implementen en forma periódica y programada las estrategias de capacitación y actualización, entre otras, en materia de ética y protocolos que aseguren una atención digna y eficiente a los derechohabientes, con observancia del respeto a los derechos humanos, la no discriminación e igualdad de género.

Las diputadas y los diputados integrantes de la Comisión de Seguridad Social de esta Cámara de Diputados tenemos la firme convicción de que los mejores espacios para analizar las oportunidades de mejora en la prestación de servicios públicos y, sobre todo, de aquellos que están relacionados con la garantía de derechos, como es el caso de la seguridad social y de la salud, son precisamente aquellos espacios que promueven la formación continua de quienes tienen esa encomienda.

Aportar saberes empíricos y teóricos para, de manera colectiva, generar conocimiento que se ponga al servicio de la población derechohabiente a través de espacios de capacitación, es precisamente el propósito de esta reforma. Y, más aún, cuando se trata de reflexionar y mejorar en materia de la preservación de los derechos, la no discriminación y la igualdad de género.

Por eso, apoyamos la iniciativa propuesta por la diputada Socorro Irma Andazola Gómez, del Grupo Parlamentario de Morena, quien fue la iniciante. Y porque nos mueve la convicción de buscar todos los caminos

posibles para que la atención a la salud de las personas derechohabientes se brinde siempre con calidad y profesionalismo.

Esta iniciativa refuerza, además, el Código de Ética de las Personas Servidoras Públicas del Gobierno Federal en el que, entre otros aspectos, se establece la obligación de brindar a toda la población trato digno, sin discriminación, con perspectiva de género e incluyente.

Y refuerza también lo establecido en el Código de Conducta y de Prevención de Conflictos de Interés de las Personas Servidoras Públicas del IMSS, así como lo señalado en el Código de Conducta del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado respecto a la obligación del personal médico de prestar una atención adecuada y de calidad a las personas derechohabientes.

Es de señalar, además, que en el Programa Institucional del IMSS 2020-2024 se enfatiza que con apego al artículo 1o. constitucional la institución se suma a la importante estrategia de incorporarles la perspectiva de género de promover la inclusión y la igualdad, así como prevenir la discriminación y la violencia que pudiera darse en los servicios médicos que presta a sus derechohabientes durante todas las etapas de la vida, así como en los trámites diversos y servicios que proporciona.

Por su parte, en el Programa Institucional del ISSSTE 2020-2024 también se encuentran lineamientos que tienen por objeto que el personal médico brinde atención y servicios de calidad. Lo anterior, estableciendo cursos de capacitación entre todo el personal con el propósito de que las y los trabajadores, personal médico y de enfermería brinden en cada momento y en todos los servicios un trato cordial, respetuoso, amable, equitativo y eficiente a las personas derechohabientes.

Hoy, toca llevar toda esta vocación plasmada en diversos documentos a nivel de ley. Esperamos que nos puedan acompañar todas y todos ustedes diputados, con su voto a favor. Es cuanto, presidenta.

La presidenta diputada Karla Yuritz Almazán Burgos: Muchas gracias, diputada Cisneros Luján. Se concede el uso de la tribuna a la diputada Socorro Irma Andazola Gómez, del Grupo Parlamentario de Morena, promovente de la iniciativa, hasta por cinco minutos.

La diputada Socorro Irma Andazola Gómez: Con el permiso de la Presidencia.

La presidenta diputada Karla Yuritz Almazán Burgos: Adelante.

La diputada Socorro Irma Andazola Gómez: Compañeras y compañeros diputados, "el sistema de gobierno más perfecto es aquel que produce mayor suma de felicidad posible, mayor suma de seguridad social y mayor suma de estabilidad política". Simón Bolívar.

El presente dictamen sin lugar a dudas suma al bienestar de todas y todos. Tiene como objetivo que los institutos de seguridad social establezcan de forma periódica y programada la implementación de estrategias de capacitación y actualización específicamente en materia de ética y protocolos que aseguren una atención digna y eficiente para las y los derechohabientes.

Hoy, tanto el IMSS como el ISSSTE cuentan con códigos de conducta y de ética que prevén la obligación del personal médico de prestar una atención adecuada y de calidad a las y los derechohabientes, sin embargo, durante años mayoritariamente los testimonios fueron de maltrato y falta de calidad en los servicios. De ahí las denuncias por malas prácticas por parte de algunos elementos del personal médico y administrativo.

Pero esta situación en la cuarta transformación se acabó, las y los derechohabientes tienen derecho a recibir un trato digno y profesional por parte del personal de los institutos de seguridad social y de todas las personas servidoras públicas del gobierno federal, sin excepción. Por eso es que el Código de Ética establece la obligación de brindar un trato digno, sin discriminación, con perspectiva de género e incluyente.

En Morena consideramos indispensable la reforma planteada en el presente dictamen, a fin de establecer en la ley la obligación del IMSS y del ISSSTE de implementar de forma periódica y programada las estrategias de capacitación y actualización necesarias al personal bajo su adscripción, siempre con pleno respeto a los derechos humanos y observando los principios de no discriminación e igualdad de género.

Compañeras y compañeros diputados, les invito a respaldar este dictamen para mejorar la calidad en la atención de las y los derechohabientes de los institutos de seguridad social. Contribuyamos a profesionalizar a las y los servidores públicos para que brinden un trato digno y respetuoso a la población.

Eradiquemos para siempre las viejas y malas prácticas que todas y todos sabemos se dieron durante décadas. Transformemos el servicio público con una visión social, humanista y humanitaria. Solo así podremos avanzar hacia la construcción de un México igualitario y con auténtica justicia social.

El derecho a la capacitación laboral también es un derecho como lo es el acceso a los servicios públicos oportunos, dignos y de calidad. Si el derecho a los servicios de salud no está garantizado es imposible garantizar el ejercicio de los demás derechos.

En el Grupo Parlamentario de Morena refrendamos nuestro compromiso con el pueblo de México y con la cuarta transformación de la República. En consecuencia, votaremos a favor del presente dictamen. Es cuanto. Muchas gracias, presidenta.

La presidenta diputada Karla Yuritzi Almazán Burgos: Muchas gracias, diputada Andazola Gómez. Consulte la Secretaría en votación económica si se encuentra suficientemente discutido en lo general y en lo particular.

La secretaria diputada María del Carmen Pinete Vargas: En votación económica se consulta a la asamblea si el dictamen se encuentra suficientemente discutido en lo general y en lo particular. Las diputadas y los diputados que estén por la afirmativa sírvanse manifestarlo. Gracias. Las diputadas y los diputados que estén por la negativa sírvanse manifestarlo. Diputada presidenta, mayoría por la afirmativa.

La presidenta diputada Karla Yuritzi Almazán Burgos: Muchas gracias, diputada secretaria. Suficientemente discutido en lo general y en lo particular.

Se instruye a la Secretaría abra el sistema electrónico de votación y la plataforma digital, hasta por cinco minutos, para proceder a la votación del dictamen en lo general y en lo particular en un solo acto.

La secretaria diputada María del Carmen Pinete Vargas: Háganse los avisos a que se refieren los artículos 144, numeral 2, del Reglamento de la Cámara de Diputados y 19, numeral 1, inciso b), del Reglamento de la Contingencia Sanitaria.

Ábrase el sistema electrónico de votación y la plataforma digital, hasta por cinco minutos, para que las y los diputados procedan a la votación del dictamen en lo general y en lo particular en un solo acto.

(Votación)

La presidenta diputada Karla Yuritzi Almazán Burgos: Ordene la Secretaría el cierre del sistema electrónico de votación. Procederemos a recoger el voto de viva voz.

La secretaria diputada María del Carmen Pinete Vargas: Círrase el sistema electrónico de votación. Se pide a las y los diputados registrar su voto de viva voz en cuanto escuchen su nombre.

La presidenta diputada Karla Yuritzi Almazán Burgos: Muchas gracias, diputada secretaria. La diputada Martha Estela Romo Cuéllar, del Grupo Parlamentario de Acción Nacional. Sonido a la curul de la diputada Romo, adelante.

La diputada Martha Estela Romo Cuéllar (desde la curul): Gracias, diputada presidenta, mi voto es a favor. Gracias.

La presidenta diputada Karla Yuritzi Almazán Burgos: Muchas gracias, diputada Romo. La diputada Berenice Juárez Navarrete, del Grupo Parlamentario de Acción Nacional.

La diputada Berenice Juárez Navarrete (desde la curul): Berenice Juárez Navarrete, del Grupo Parlamentario de Acción Nacional, a favor.

La presidenta diputada Karla Yuritz Almazán Burgos: Muchas gracias, diputada Juárez. El diputado Miguel Ángel Monraz Ibarra, del Grupo Parlamentario de Acción Nacional, vía Zoom

El diputado Miguel Ángel Monraz Ibarra (vía telemática): Diputado Miguel Ángel Monraz Ibarra, a favor.

La presidenta diputada Karla Yuritz Almazán Burgos: Muchas gracias, diputado Monraz. La diputada Wendy Maricela Cordero González, del Grupo Parlamentario de Acción Nacional.

La diputada Wendy Maricela Cordero González (vía telemática): Wendy Cordero, Grupo Parlamentario del PAN, a favor.

La presidenta diputada Karla Yuritz Almazán Burgos: Muchas gracias, diputada Cordero. Y la diputada Susana Prieto Terrazas, del Grupo Parlamentario de Morena, vía Zoom.

La diputada Susana Prieto Terrazas (vía telemática): Ciudadana presidenta, Susana Prieto Terrazas, del Grupo Parlamentario de Morena, a favor.

La presidenta diputada Karla Yuritz Almazán Burgos: Muchas gracias, diputada Prieto. La diputada Alma Anahí González Hernández, del Grupo Parlamentario de Morena, vía Zoom.

La diputada Alma Anahí González Hernández (vía telemática): Anahí González, de Morena, a favor, presidenta.

La presidenta diputada Karla Yuritz Almazán Burgos: Muchas gracias, diputada González. El diputado Javier Casique Zárate, del Grupo Parlamentario del PRI. Sonido a la curul del diputado Casique Zárate.

El diputado Javier Casique Zárate (desde la curul): Javier Casique Zárate, del Grupo Parlamentario del PRI, a favor.

La presidenta diputada Karla Yuritz Almazán Burgos: Muchas gracias, diputado Casique Zárate, y la diputada Mirza Flores Gómez, del Grupo Parlamentario de Movimiento Ciudadano, vía Zoom

La diputada Mirza Flores Gómez (vía telemática): Gracias, presidenta, Mirza Flores, Movimiento Ciudadano, a favor.

La presidenta diputada Karla Yuritz Almazán Burgos: Muchas gracias, diputada Flores Gómez. ¿Algún diputado o diputada que falte por emitir su voto? Instruya la Secretaría el cierre de la plataforma digital para dar cuenta con el resultado de la votación.

La secretaria diputada María del Carmen Pinete Vargas: Ciérrase la plataforma digital. Diputada presidenta, se emitieron 467 votos en pro, 0 en contra, 475, perdón, rectifico, 475 votos en pro, 0 votos en contra, 0 abstenciones.

La presidenta diputada Karla Yuritz Almazán Burgos: Muchas gracias, diputada secretaria. Aprobado, en lo general y en lo particular, por 475 votos, el proyecto de decreto por el que se reforman y adicionan el artículo 303 de la Ley del Seguro Social y el artículo 29 de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. **Pasa al Senado de la República, para sus efectos constitucionales.**

CÁMARA DE DIPUTADOS

El Secretario Senador José Narro Céspedes: Se recibió de la Cámara de Diputados, MINUTA PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN Y ADICIONAN EL ARTÍCULO 303 DE LA LEY DEL SEGURO SOCIAL Y EL ARTÍCULO 29 DE LA LEY DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO, en materia de derechos humanos, no discriminación e igualdad de género.



PODER LEGISLATIVO FEDERAL
CÁMARA DE DIPUTADOS

**M I N U T A
P R O Y E C T O
D E
D E C R E T O**

POR EL QUE SE REFORMAN Y ADICIONAN EL ARTÍCULO 303 DE LA LEY DEL SEGURO SOCIAL Y EL ARTÍCULO 29 DE LA LEY DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO

Artículo Primero.- Se reforma el primer párrafo y se adiciona un segundo párrafo al artículo 303 de la Ley del Seguro Social, para quedar como sigue:

Artículo 303. Los servidores públicos del Instituto, están obligados a observar en el cumplimiento de sus obligaciones, los principios de responsabilidad, ética profesional, excelencia, honradez, lealtad, imparcialidad, eficiencia, calidez, **buen trato** y calidad en la prestación de los servicios y en la atención a los derechohabientes y estarán sujetos a las responsabilidades civiles o penales en que pudieran incurrir como encargados de un servicio público.

Por lo que el Instituto, implementará de forma periódica y programada las estrategias de capacitación y actualización entre otras: en materia de ética y protocolos que aseguren una atención digna y eficiente a los derechohabientes, con observancia del respeto a los derechos humanos, no discriminación e igualdad de género.



Artículo Segundo.- Se adiciona un tercer párrafo al artículo 29 de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, para quedar como sigue:

Artículo 29. ...

...

Por lo que para lograr lo descrito en el primer párrafo de este artículo el Instituto, implementará de forma periódica y programada las estrategias de capacitación y actualización entre otras: en materia de ética y protocolos que aseguren una atención digna y eficiente a los derechohabientes, con observancia del respeto a los derechos humanos, no discriminación e igualdad de género.



PODER LEGISLATIVO FEDERAL
CÁMARA DE DIPUTADOS

Transitorios

Primero. El presente Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Segundo. Las autoridades del Instituto Mexicano del Seguro Social y del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, deberán realizar las adecuaciones correspondientes a su normatividad interna durante los siguientes seis meses, contados a partir de la publicación del presente Decreto.

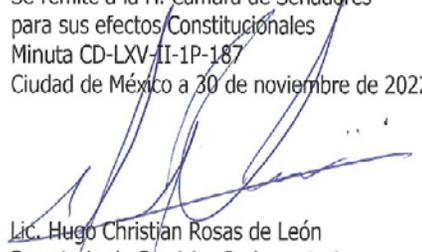
SALÓN DE SESIONES DE LA CÁMARA DE DIPUTADOS DEL HONORABLE
CONGRESO DE LA UNIÓN.- Ciudad de México, a 30 de noviembre de 2022.




Dip. Santiago Creel Miranda
Presidente


Dip. Sarai Núñez Cerón
Secretaria

Se remite a la H. Cámara de Senadores
para sus efectos Constitucionales
Minuta CD-LXV-II-1P-187
Ciudad de México a 30 de noviembre de 2022


Lic. Hugo Christian Rosas de León
Secretario de Servicios Parlamentarios
de la Cámara de Diputados.

El Presidente Senador Alejandro Armenta Mier: Se turna a las Comisiones Unidas de Seguridad Social; y de Estudios Legislativos, Segunda.

Continúe la Secretaría.

Del mismo modo, tenemos la primera lectura de un dictamen de las Comisiones Unidas de Seguridad Social; y de Estudios Legislativos, Segunda, con proyecto de Decreto por el que se reforman y adicionan el artículo 303 de la Ley del Seguro Social y el artículo 29 de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, en materia de capacitación.

PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN Y ADICIONAN EL ARTÍCULO 303 DE LA LEY DEL SEGURO SOCIAL Y EL ARTÍCULO 29 DE LA LEY DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO

(Dictamen de primera lectura)



Dictamen de las Comisiones Unidas de Seguridad Social y de Estudios Legislativos Segunda, respecto a la Minuta Proyecto de Decreto por el que se reforman y adicionan el artículo 303 de la Ley del Seguro Social y el artículo 29 de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

HONORABLE ASAMBLEA:

A las Comisiones Unidas de **Seguridad Social y de Estudios Legislativos Segunda** de la LXV Legislatura de la Cámara de Senadores, les fue turnada para su estudio y dictamen correspondiente, la Minuta con proyecto de decreto que se contiene en el presente Dictamen.

Las y los integrantes de las Comisiones referidas, con fundamento en los artículos 72 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 85, 86 y 94 de la Ley Orgánica del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos; 113, 117, 135, 150, 178, 182, 188 y demás aplicables del Reglamento del Senado de la República, someten a la consideración del Pleno de la Cámara de Senadores, el siguiente Dictamen conforme a la siguiente:

METODOLOGÍA

- I. En el apartado denominado "**Fundamento**", se enuncian las disposiciones normativas que precisan las facultades y atribuciones de estas Comisiones Dictaminadoras.
- II. En el apartado denominado "**Trámite legislativo**", se da cuenta del trámite otorgado a la Minuta de mérito materia del presente dictamen, cuyo turno recayó en estas Comisiones Unidas.
- III. El apartado denominado "**Antecedentes y contenido de la Minuta**", se expone el objeto y razones que sustentan el Proyecto de Decreto.
- IV. En el apartado denominado "**Consideraciones**", se determina el sentido del presente dictamen, y se expresan los razonamientos referentes a la viabilidad y oportunidad del proyecto de decreto.
- V. En el apartado denominado "**Régimen Transitorio**", se describen las disposiciones de naturaleza transitoria, que estas dictaminadoras consideran susceptibles de ser incorporadas al proyecto de decreto.
- VI. En el apartado denominado "**Proyecto de Decreto**" se presentan de manera textual los términos en los que se propone considerar las porciones normativas que fueron encomendadas a estas Comisiones.



Dictamen de las Comisiones Unidas de Seguridad Social y de Estudios Legislativos Segunda, respecto a la Minuta Proyecto de Decreto por el que se reforman y adicionan el artículo 303 de la Ley del Seguro Social y el artículo 29 de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

I. Fundamento.

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 85, 86 y 94 de la Ley Orgánica del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos; 113, 117, 135, 150, 178, 182, 188 y demás aplicables del Reglamento del Senado de la República, estas Comisiones de Seguridad Social y de Estudios Legislativos Segunda, son competentes para emitir el presente dictamen, por lo que en ejercicio de sus atribuciones se abocaron al análisis, estudio y valoración de la Minuta referida en el apartado correspondiente.

II. Trámite Legislativo.

1.- En fecha **30 de noviembre de 2022**, la Mesa Directiva de la Cámara de Diputados del Congreso de la Unión, turnó al Senado de la República, el expediente con la Minuta Proyecto de Decreto por el que se reforman y adicionan el artículo 303 de la Ley del Seguro Social y el artículo 29 de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, con número CD-LXV-II-IP-187 aprobada en esa misma fecha, por dicha Cámara.

2.- En fecha **6 de diciembre de 2022**, la Mesa Directiva de la Cámara de Senadores turnó dicha Minuta para su estudio, análisis y dictamen, a las **Comisiones Unidas de Seguridad Social y de Estudios Legislativos, Segunda**.

III. Antecedentes y contenido.

Antecedentes.- Para dar mayor claridad al contenido y objeto de la Minuta que se dictamina, estas Comisiones precisan que la Cámara de Diputados emitió y aprobó en sesión ordinaria de fecha 6 de septiembre del año en curso con **475 votos a favor**, el dictamen en sentido positivo relativo a la Iniciativa con Proyecto de Decreto, presentada por la Diputada Federal Socorro Irma Andazola Gómez, en fecha 09 de febrero de 2022, ante el pleno de la colegisladora.

Contenido.- En consecuencia, con la Minuta que se dictamina se propone reformar y adicionar, respectivamente, el artículo 303 de la Ley del Seguro Social y el artículo 29 de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, con el objeto de garantizar que los derechohabientes de ambos Institutos, reciban un trato justo, sin discriminación y libre de violencia en todas las áreas de atención.



Dictamen de las Comisiones Unidas de Seguridad Social y de Estudios Legislativos Segunda, respecto a la Minuta Proyecto de Decreto por el que se reforman y adicionan el artículo 303 de la Ley del Seguro Social y el artículo 29 de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

IV. Consideraciones.

PRIMERA. Estas Comisiones dictaminadoras reconocen y valoran el objeto del proyecto de decreto contenido en la Minuta, para garantizar que derechohabientes de los Institutos reciban un trato justo, digno, sin discriminación y libre de violencia en todas las áreas, considerando que existen diversos acuerdos y convenios internacionales que consideran a la Seguridad Social como un derecho humano básico, como se estableció en la Declaración de Filadelfia de la OIT (1944).

Dicho derecho, se confirma también en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, Art. 25], Inciso 1 (1948) y en el Pacto Internacional sobre los Derechos Económicos, Sociales y Culturales (DESC) Artículo 9° (1966).

En nuestra legislación mexicana, se establece el derecho a la Seguridad Social, en el artículo 4°, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

De ahí que la seguridad social tiene una profunda repercusión en todos los sectores de la sociedad. Hace que los trabajadores y sus familias tengan acceso a la asistencia médica y cuenten con protección contra la pérdida de ingresos, sea durante cortos periodos en caso de desempleo, o enfermedad, sea durante periodos largos debido a la invalidez o a un accidente del trabajo. Proporciona ingresos a las personas durante sus años de vejez. Los niños se benefician de los programas de seguridad social destinados a ayudar a sus familias para cubrir los gastos de educación y en general, los servicios sociales necesarios para el bienestar de las personas trabajadoras y sus familias.

La seguridad social también contribuye a la cohesión social y al crecimiento y desarrollo general del país mediante la mejor de las condiciones de vida de las personas desde que nacen hasta su fallecimiento.

SEGUNDA. En ese tenor, esta Comisiones dictaminadoras estiman necesario impulsar y dictaminar en positivo las modificaciones propuestas a las leyes que rigen estos dos Institutos de Seguridad Social para que se brinde capacitación al personal en materia de ética y protocolos que aseguren una atención eficiente y de calidad a derechohabientes, con observancia de los derechos humanos, igualdad de género y sin discriminación, con base en los razonamientos siguientes:

En el "Código de Ética de las Personas Servidoras Públicas del Gobierno Federal" diversos artículos establecen la obligación de brindar trato digno, sin discriminación, con perspectiva de género, e incluyente. Para ejemplificar detallamos solo algunos de ellos:



Dictamen de las Comisiones Unidas de Seguridad Social y de Estudios Legislativos Segunda, respecto a la Minuta Proyecto de Decreto por el que se reforman y adicionan el artículo 303 de la Ley del Seguro Social y el artículo 29 de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

ARTÍCULO 13. Las personas servidoras públicas deberán brindar un trato igualitario a todos los individuos, evitando cualquier acción u omisión que menoscabe la dignidad humana, derechos, libertad o constituya alguna forma de discriminación.

ARTÍCULO 14. Las personas servidoras públicas, en el ámbito de sus atribuciones y competencias, fomentarán la igualdad entre mujeres y hombres, y respetarán la identidad y orientación sexual, con el propósito de contribuir a la institucionalización de la perspectiva de género en el servicio público.

ARTÍCULO 15. Las personas servidoras públicas emplearán lenguaje incluyente en todas sus comunicaciones institucionales con la finalidad de visibilizar a ambos sexos, eliminar el lenguaje discriminatorio basado en cualquier estereotipo de género, y fomentar una cultura igualitaria e incluyente

ARTÍCULO 16. Las personas servidoras públicas observan un comportamiento digno, y evitarán realizar cualquier conducta que constituya una violación a los derechos humanos, con el objeto de generar ambientes laborales seguros que privilegien el respeto de las personas.

También se establecen lineamientos al respecto en "El Código de Conducta y de Prevención de Conflictos de Interés de las Personas servidoras públicas del IMSS" entre los que destacan:

- *Otorgar buen trato a la población derechohabiente y usuaria de los servicios, así como a mis compañeras y compañeros de trabajo.*
- *Saludar, escuchar y responder a todas las personas con las que interactuó.*
- *Conocer y cumplir con los protocolos de buen trato al atender a personas derechohabientes o al interactuar con compañeros y compañeras de trabajo.*
- *Orientar y atender de forma oportuna, clara y amable a la población derechohabiente y usuaria de los servicios, así como a mis compañeros y compañeras de trabajo.*
- *Implementar estrategias que propicien permanentemente la mejora de la atención y los servicios institucionales, así como el desarrollo del trabajo.*
- *Atender con oportunidad las quejas y/o solicitudes de la población derechohabiente y usuaria.*
- *Participar de forma comprometida en las actividades de sensibilización y capacitación relacionadas con el buen trato y vicación de servicio que establezca el Instituto.*
- *Evitar cualquier forma de violencia, hostigamiento o acoso sexual y/o laboral hacia cualquier persona del entorno laboral o de la población derechohabiente y usuaria.*



Dictamen de las Comisiones Unidas de Seguridad Social y de Estudios Legislativos Segunda, respecto a la Minuta Proyecto de Decreto por el que se reforman y adicionan el artículo 303 de la Ley del Seguro Social y el artículo 29 de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

- *Dar acceso a la información pública a la persona que lo requiera, a sus datos personales o a la rectificación de éstos cuando sea solicitado y acredite su derecho.*

Por lo que se refiere al ISSSTE, se señala en el "Código de Conducta del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado", algunos lineamientos con respecto a la capacitación de su personal:

- *El servidor público debe conducirse con una actitud sensible y solidaria, de respeto y apoyo hacia la sociedad y los servidores públicos con quienes interactúa. Esta conducta debe ofrecerse con especial hacia las personas o grupos sociales que carecen de los elementos suficientes para alcanzar su desarrollo integral, como los adultos en plenitud, los niños, las personas con capacidades especiales, los miembros de nuestra etnias y quienes menos tienen.*
- *El servidor público debe prestar los servicios que se le han encomendado a todos los miembros de la sociedad que tengan derecho a recibirlos, sin importar se sexo, edad, raza, credo, religión o preferencia política. No debe permitir que influyan en su actuación, circunstancias ajenas que propicien el incumplimiento de la responsabilidad que tiene para brindar a quien le corresponde los servicios públicos a su cargo.*
- *El servidor público debe dar a las personas un trato digno, cortés, cordial y tolerante ¿. Está obligación a reconocer y considerar en todo momento los derechos, libertades y cualidades inherentes a la condición humana.*
- *Participar en las actividades de capacitación y adiestramiento que proporciona el Instituto, asumiendo el compromiso y responsabilidad de desarrollo personal y profesional.*
- *Actualizar conocimientos, habilidades y destrezas y aplicar lo adquirido, a fin de mejorar la calidad de los servicios que brinda el Instituto.*

TERCERA. Hay que advertir que en el Programa Institucional del Instituto Mexicano del Seguro Social (PIIMSS) 2020-2024 y del ISSSTE se previene la capacitación, para un mejor trato a las y los pacientes, en él se señala que con apego al artículo 1°. Constitucional, el IMSS se suma a la importante estrategia de incorporar la perspectiva de género, promover la inclusión y la igualdad, así como prevenir la perspectiva de género, promover la inclusión y la igualdad, así como prevenir la discriminación y la violencia, tanto en los servicios médicos que presta a su derechohabientes en todas las etapas de la vida: prenatal, nacimiento, niñez, adolescencia, edad adulta y vejez; como en los trámites y servicios que proporciona.



Dictamen de las Comisiones Unidas de Seguridad Social y de Estudios Legislativos Segunda, respecto a la Minuta Proyecto de Decreto por el que se reforman y adicionan el artículo 303 de la Ley del Seguro Social y el artículo 29 de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Dentro del Programa está el Objetivo prioritario 3: Trabajar en el fortalecimiento de la infraestructura y los recursos humanos del IMSS, priorizando las instalaciones de primer y segundo nivel a través de la dignificación de las instalaciones y equipamiento; así como, la profesionalización del personal.

- 3.3. Disminuir el déficit de personal en las unidades médicas y sociales, mejorando su capacitación.
- 3.3.2 Promover la capacitación y profesionalización de los recursos humanos en salud.
- 3.4 Promover la profesionalización del personal para mejora los servicios y el desempeño institucional.
- 3.4.2 Implementar un modelo de capacitación conforme al perfil del puesto, competencias y capacidades.

Por su parte, el Programa Institucional del ISSSTE 2020 2024, establece también lineamientos que tienen por objetivo el que el personal médico brinde atención y servicios de calidad. Por lo que se establecen cursos de capacitación entre todo el personal con el propósito de que los trabajadores, médicos y enfermeras brinden siempre un trato cordial, respetuoso, amable, equitativo y eficiente al derechohabiente.

Asimismo, con base en el modelo de calidad, se supervisará de manera constante se desempeño, con el fin de que los servicios de salud que se brindan a los derechohabientes sean incluyentes, equitativos, con perspectiva de género y estén basados en las mejores prácticas nacionales e internacionales.

CUARTA. Aunado a lo anterior, hay que subrayar que existen en los Códigos de Conducta y de Ética de los dos Institutos la obligación del personal médico de prestar una atención adecuada y de calidad a derechohabientes, como se puede verificar en las consideraciones anteriores.

Es por ello, que las dos instituciones cuentan con programas de capacitación para todas las personas que prestan sus servicios, en relación al tema, e incluso existen Manuales de Atención y Orientación al Derechohabientes para la prestación de servicios dignos.

Sin embargo, a pesar de estos esfuerzos, estas Comisiones dictaminadoras coinciden plenamente en que a pesar de que existen diversas reglas que establecen la obligatoriedad de los servidores públicos de dar una atención de calidad, con ética, calidez, buen trato, igualdad y sin discriminación, es necesario establecer en la Ley dicha obligación a efecto de no haya maltrato a derechohabientes por parte



Dictamen de las Comisiones Unidas de Seguridad Social y de Estudios Legislativos Segunda, respecto a la Minuta Proyecto de Decreto por el que se reforman y adicionan el artículo 303 de la Ley del Seguro Social y el artículo 29 de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

del personal médico y administrativo tanto del Instituto, Mexicano del Seguro Social como del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Concluimos por tal motivo, que estas modificaciones legales no sólo buscan garantizar la mejor atención para la derechohabiente sino también fortalecer el funcionamiento y la calidad de los servicios que prestan las dos instituciones baluartes encargadas de la protección social, en favor de la sociedad y pueblo de México.

En consecuencia, para mayor claridad en el contenido final del Proyecto de Decreto se incluye el cuadro comparativo siguiente:

LEY DEL SEGURO SOCIAL	
ARTÍCULO 303 TEXTO ACTUAL	ARTÍCULO 303 TEXTO PROPUESTO
<p>Artículo 303. Los servidores públicos del Instituto, están obligados a observar en el cumplimiento de sus obligaciones, los principios de responsabilidad, ética profesional, excelencia, honradez, lealtad, imparcialidad, eficiencia, calidez y calidad en la prestación de los servicios y en la atención a los derechohabientes y estarán sujetos a las responsabilidades civiles o penales en que pudieran incurrir como encargados de un servicio público.</p>	<p>Artículo 303. Los servidores públicos del Instituto, están obligados a observar en el cumplimiento de sus obligaciones, los principios de responsabilidad, ética profesional, excelencia, honradez, lealtad, imparcialidad, eficiencia, calidez, buen trato y calidad en la prestación de los derechohabientes y estarán sujetos a las responsabilidades civiles o penales en que pudieran incurrir como encargados de un servicio público.</p>
	<p>Por lo que el Instituto, implementará de forma periódica y programada las estrategias de capacitación y actualización entre otras: en materia de ética y protocolos que aseguren una atención digna y eficiente a los derechohabientes, con observancia del respeto a los derechos humanos, no discriminación e igualdad de género.</p>

LEY DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO	
ARTÍCULO 29 TEXTO VIGENTE	ARTÍCULO 29 TEXTO DICTAMEN
<p>Artículo 29. El Instituto desarrollará una función prestadora de servicios de salud, mediante la cual se llevarán a cabo las</p>	<p>Artículo 29. El Instituto desarrollará una función prestadora de servicios de salud, mediante la cual se llevarán a cabo las</p>



Dictamen de las Comisiones Unidas de Seguridad Social y de Estudios Legislativos Segunda, respecto a la Minuta Proyecto de Decreto por el que se reforman y adicionan el artículo 303 de la Ley del Seguro Social y el artículo 29 de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

<p>acciones amparadas por este seguro, a través de las unidades prestadoras de servicios de salud, de acuerdo con las modalidades de servicio previstas en las Secciones III y IV del presente Capítulo. Esta función procurará que el Instituto brinde al Derechohabiente servicios de salud suficientes, oportunos y de calidad que contribuyan a prevenir o mejorar su salud y bienestar.</p>	<p>acciones amparadas por este seguro, a través de las unidades prestadoras de servicios de salud, de acuerdo con las modalidades de servicio previstas en las secciones III y IV del presente capítulo. Esta función procurará que el Instituto brinde al Derechohabiente servicios de salud suficientes, oportunos y de calidad que contribuyan a prevenir o mejorar su salud y bienestar.</p> <p>...</p> <p>Por lo que para lograr lo descrito en el primer párrafo de este artículo, implementará de forma periódica y programada las estrategias de capacitación y actualización entre otras: en materia de ética y protocolos que aseguren una atención digna y eficiente a los derechohabientes, con observancia del respecto a los derechos humanos, no discriminación e igualdad de género.</p>
	<p style="text-align: center;">Transitorios</p> <p>Primero. El presente Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.</p> <p>Segundo. Las autoridades del Instituto Mexicano del Seguro Social y del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, deberán realizar las adecuaciones correspondientes a su normatividad interna durante los siguientes seis meses, contados a partir de la publicación del presente Decreto.</p>

V. Régimen Transitorio.

Las Comisiones dictaminadoras consideran adecuado el contenido de los artículos transitorios que propone la Minuta de mérito, para quedar como sigue:



Dictamen de las Comisiones Unidas de Seguridad Social y de Estudios Legislativos Segunda, respecto a la Minuta Proyecto de Decreto por el que se reforman y adicionan el artículo 303 de la Ley del Seguro Social y el artículo 29 de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Transitorios

Primero. El presente Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Segundo. Las autoridades del Instituto Mexicano del Seguro Social y del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, deberán realizar las adecuaciones correspondientes a su normatividad interna durante los siguientes seis meses, contados a partir de la publicación del presente Decreto.

VI. Proyecto de Decreto.

Por lo anteriormente expuesto y fundado, las Senadoras y Senadores integrantes de estas Comisiones dictaminadoras, sometemos a la consideración del pleno del Senado de la República, el siguiente Proyecto de:

DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN Y ADICIONAN EL ARTÍCULO 303 DE LA LEY DEL SEGURO SOCIAL Y EL ARTÍCULO 29 DE LA LEY DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO

Artículo Primero.- Se reforma el primer párrafo y se adiciona un segundo párrafo al artículo 303 de la Ley del Seguro Social, para quedar como sigue:

Artículo 303. Los servidores públicos del Instituto, están obligados a observar en el cumplimiento de sus obligaciones, los principios de responsabilidad, ética profesional, excelencia, honradez, lealtad, imparcialidad, eficiencia, calidez, **buen trato** y calidad en la prestación de los servicios y en la atención a los derechohabientes y estarán sujetos a las responsabilidades civiles o penales en que pudieran incurrir como encargados de un servicio público.

Por lo que el Instituto, implementará de forma periódica y programada las estrategias de capacitación y actualización entre otras: en materia de ética y protocolos que aseguren una atención digna y eficiente a los derechohabientes, con observancia del respeto a los derechos humanos, no discriminación e igualdad de género.

Artículo Segundo.- Se adiciona un tercer párrafo al artículo 29 de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, para quedar como sigue:



Dictamen de las Comisiones Unidas de Seguridad Social y de Estudios Legislativos Segunda, respecto a la Minuta Proyecto de Decreto por el que se reforman y adicionan el artículo 303 de la Ley del Seguro Social y el artículo 29 de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Artículo 29

...

Por lo que para lograr lo descrito en el primer párrafo de este artículo el Instituto, implementará de forma periódica y programada las estrategias de capacitación y actualización entre otras: en materia de ética y protocolos que aseguren una atención digna y eficiente a los derechohabientes, con observancia del respeto a los derechos humanos, no discriminación e igualdad de género.

Transitorios

Primero. El presente Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Segundo. Las autoridades del Instituto Mexicano del Seguro Social y del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, deberán realizar las adecuaciones correspondientes a su normatividad interna durante los siguientes seis meses, contados a partir de la publicación del presente Decreto.

Salón de Sesiones del Senado de la República.- Ciudad de México a los veintidós días de marzo de 2023.

17-10-2023

Cámara de Senadores.

DICTAMEN de las Comisiones Unidas de Seguridad Social; y de Estudios Legislativos, Segunda, con proyecto de decreto por el que se reforman y adicionan los artículos 303 de la Ley del Seguro Social y el artículo 29 de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Aprobado en lo general y en lo particular, por 75 votos en pro, 0 en contra y 0 abstenciones.

Se turnó al Ejecutivo Federal para sus efectos constitucionales.

Diario de los Debates 22 de marzo de 2023.

Discusión y votación 17 de octubre de 2023.

DISCUSIÓN DEL DICTAMEN DE LAS COMISIONES UNIDAS DE SEGURIDAD SOCIAL; Y DE ESTUDIOS LEGISLATIVOS, SEGUNDA, CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN Y ADICIONAN LOS ARTÍCULOS 303 DE LA LEY DEL SEGURO SOCIAL Y EL ARTÍCULO 29 DE LA LEY DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO

DIARIO DE LOS DEBATES

**Sesión Pública Ordinaria Celebrada
en la Ciudad de México, el 17 de Octubre de 2023**

Tenemos ahora la segunda lectura de un dictamen de las Comisiones Unidas de Seguridad Social; y de Estudios Legislativos, Segunda, con proyecto de Decreto por el que se reforman y adicionan los artículos 303 de la Ley del Seguro Social y el artículo 29 de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, en materia de capacitación para el trato digno y eficiente a derechohabientes.

Este dictamen considera una minuta recibida el 6 de diciembre de 2022. Quedó de primera lectura en la sesión del 22 de marzo pasado.

DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN Y ADICIONAN EL ARTÍCULO 303 DE LA LEY DEL SEGURO SOCIAL Y EL ARTÍCULO 29 DE LA LEY DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO

(Dictamen de segunda lectura)

DOCUMENTO

Debido a que el dictamen se encuentra publicado en la Gaceta Parlamentaria de este día, consulte la Secretaría a la Asamblea, en votación económica, si autoriza que se omita su lectura.

La Secretaria Senadora Alejandra Lagunes Soto Ruíz: Consulto a la Asamblea, en votación económica, si autoriza que se omita la lectura del dictamen. Quienes estén porque se omita, favor de levantar la mano.

(La Asamblea asiente)

Quienes estén porque no se omita, favor de levantar la mano.

(La Asamblea no asiente)

Quienes se abstengan, favor de levantar la mano.

Sí se omite la lectura, señora Presidenta.

La Presidenta Senadora Ana Lilia Rivera Rivera: Se concede la palabra a la Senadora Gricelda Valencia de la Mora, a nombre de la Comisión de Seguridad Social, quien presenta los dictámenes 12 al 16 en una sola intervención.

La Senadora Gricelda Valencia de la Mora: Con su permiso, señora Presidenta. Compañeras y compañeros:

Retiro el dictamen número 14 en materia de aseguramiento voluntario para personas trabajadoras e independientes. Y voy a presentar solo cuatro dictámenes.

Compañeras Senadoras y Senadores, las Comisiones de Seguridad Social y de Estudios Legislativos, Segunda, ponen a su consideración cuatro dictámenes que son producto de trabajo que se vienen desarrollando en favor de las personas trabajadoras y sus familias y de la progresividad del derecho humano y la seguridad social.

Hago referencia, como primer dictamen, que tiene por objeto garantizar que las personas derechohabientes del Instituto Mexicano del Seguro Social, IMSS, como del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, ISSSTE, reciban un trato justo, digno, sin discriminación y libre de violencia en todas sus áreas de atención y servicios.

Con el proyecto de Decreto contenido en este dictamen se establece la obligatoriedad de los servidores públicos de ambos institutos de dar una atención de calidad con ética, calidez y buen trato. Particularmente se dispone que el IMSS y el ISSSTE implementarán de forma periódica y programada las estrategias de capacitación y actualización, entre otras, en materia de ética y protocolos que aseguren una atención digna y eficiente a los derechohabientes con observancia del respeto a los derechos humanos no discriminación e igualdad de género.

Con estas modificaciones legales no solo se busca garantizar la mejor atención para la derechohabencia, sino también fortalecer el funcionamiento y la calidad de los servicios que prestan estas dos instituciones.

El segundo dictamen se reforman diversas disposiciones de la Ley del Instituto del Fondo Nacional de Vivienda de los Trabajadores, su objeto primordial es brindar certeza jurídica y protección al derecho que tienen los trabajadores acreditados para reestructurar el pago de sus créditos de vivienda considerando que en diferentes estados de la República se ha denunciado por organizaciones sindicales de trabajadores y por trabajadores acreditados de manera personal la situación de incertidumbre, hostigamiento, zozobra frente a la falta de condiciones para poder pagar dichos créditos, así el cobro excesivo de intereses, así como por los actos de presión e intimidación a los trabajadores por parte de las agencias particulares externas que operan el modelo de cobranza vigente que ha perdido su carácter de social.

Es por ello que los trabajadores han denunciado con mayor frecuencia que dichas agencias o intermediarios les hacen firmar convenios judiciales de pago, que lejos de solucionar su situación, solo ven incrementar su deuda que los condena de por vida a pagar, además de que se inician juicios que terminan en el desalojo de sus viviendas quedando en un completo estado de indefensión.

Hay que reconocer que esta situación o problema social se ha generalizado ya que, en diversas entidades del país, en este contexto se establece el Instituto llevará a cabo la recuperación de los créditos que hubiera otorgado con base de un modelo de cobranza social a la medida de su situación económica laboral, social y particular de cada acreditado, sin intermediarios, que será aprobado por el Consejo de Administración.

Dicho modelo integrará un programa de reestructuración y beneficios para el pago de la amortización en concepto de capital e intereses ordinarios a través del cual el Instituto otorgará de forma expedita las reestructuras y prórrogas necesarias mediante convenio a solicitud de los trabajadores acreditados.

Asimismo, se prevé dentro del programa mencionado la adopción de mecanismos de mediación o justicia alternativa para la recuperación de los créditos.

Dicho programa será de aplicación general en todo el territorio nacional y se publicará en el Diario Oficial de la Federación y en el sitio web del Instituto. Cabe precisar que este modelo de cobranza sin intermediarios retoma el criterio adoptado por el Presidente de la República, el licenciado Andrés Manuel López Obrador, en las diferentes reformas legales en materia de vivienda de interés social.

Con ello se garantiza el respeto del derecho de los trabajadores para la reestructura de sus créditos en el ejercicio de su autonomía como personas y ciudadanos recuperándose y fortaleciéndose la relación jurídica directa entre el Instituto y sus acreditados.

En suma, se refrenda la naturaleza jurídica del organismo del servicio social del Infonavit que se le asignó desde que nació en 1972 a fin de que existan más trabajadores con la certeza de seguridad y tranquilidad de que no van a perder sus viviendas, que es su único patrimonio familiar.

El tercer dictamen se modifica en las leyes del Seguro Social Federal del Trabajo y del Infonavit a efecto de que las personas trabajadoras e independientes que se hayan inscrito voluntariamente al régimen obligatorio de la Ley del Seguro Social puedan realizar aportaciones al Fondo Nacional de Vivienda que les permite obtener un crédito barato y suficiente para adquirir una vivienda.

Para apoyar estas modificaciones se ha considerado que la Ley del Infonavit prevé el régimen de cotización en la subcuenta de vivienda de las personas trabajadoras sujetas a una relación laboral, por lo que conlleva a las obligaciones de las y los patrones de inscribir a las personas trabajadoras en el mismo Instituto y de hacer las aportaciones del 5 por ciento sobre el salario de aquellos.

Con este dictamen el Senado de la República amplía los mecanismos legales para garantizar la clase trabajadora al ejercicio y el disfrute del derecho fundamental a la vivienda.

Por último, a su consideración, forma parte de las reformas que hemos venido realizando para suprimir las limitaciones o condicionantes para el disfrute de los beneficios de la seguridad social, en este caso se modifica la Ley del ISSSTE con el objeto de eliminar la disposición que condiciona a los hijos adoptivos solo tendrán derecho a la pensión por orfandad cuando la adopción se haya hecho por el trabajador o pensionado antes de haber cumplido 55 años de edad.

Dicha disposición se suprime ya que resulta discriminatorio y violatoria a los derechos humanos, por lo que su derogación es oportuna, viable y necesaria a fin de garantizar plenamente a niñas, niños y adolescentes sus derechos en materia de salud y seguridad social.

Compañeras Senadoras y Senadores, con la aprobación de este conjunto de dictámenes, que generan prosperidad en el Senado de la República, contribuye y avanza la transformación de la seguridad social que nos propusimos desde el inicio de nuestro mandato legislativo y popular en 2018.

No quiero concluir sin dejar de reconocer el trabajo y las aportaciones de todas mis compañeras Senadoras y compañeros Senadores de la Comisión de Seguridad Social y de Estudios Legislativos, Segunda, así como de su presidente el Senador Rafael Espino de la Peña, por su labor comprometida y conjunta en el estudio y análisis de estas valiosas reformas en favor del bienestar y el progreso de México.

Por lo anterior, pido su respaldo y voto a favor de todos y cada uno de estos dictámenes.

Es cuanto. Muchas gracias, señora Presidenta.

La Presidenta Senadora Ana Lilia Rivera Rivera: Gracias, Senadora Valencia de la Mora.

La Senadora Gricelda Valencia de la Mora: Nada más como aclaración, compañeras, el retiro del dictamen de trabajadores independientes no fue una decisión personal.

Muchas gracias.

La Presidenta Senadora Ana Lilia Rivera Rivera: Se concede el uso de la palabra al Senador José Narro Céspedes, a nombre de la Comisión de Estudios Legislativos, Segunda, presenta los dictámenes 12, 13, 15 y 16 en una sola intervención, hasta por cinco minutos.

El Senador José Narro Céspedes: Con su permiso, señora Presidenta.

Los cuatro dictámenes en materia de seguridad social que se ponen a su consideración tienen el siguiente objetivo.

Primero, el primer dictamen de ellos, en materia de capacitación para el trato digno y eficiente a derechohabientes busca ampliar el derecho humano a la seguridad social. Antes que nada, debemos reconocer la existencia de este derecho, consideremos que existen diversos Acuerdos y Convenios Internacionales que enmarcan a la seguridad social como un derecho humano básico, ejemplo de esto son los artículos 22 y 25 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos en donde se determina que toda persona tendrá derecho a la seguridad social.

El artículo 9 del Pacto Internacional de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales estipula que los estados parte, en el presente Pacto, reconocen el derecho de toda persona a la seguridad social, mientras que, en aquella legislación, en nuestra legislación mexicana, se establece el derecho a la seguridad social en el artículo 4 de nuestra Constitución.

Como podemos ver la seguridad social tiene una profunda repercusión en todos los sectores de la sociedad. Asimismo, debemos de lograr una eficiencia en el servicio, para ello es relevante reconocer y valorar el objeto de este dictamen ya que debemos garantizar que los derechohabientes reciban un trato justo y digno y sin discriminación en todas las áreas, estas modificaciones legales no buscan sólo asegurar la mejor atención para los derechohabientes, sino también fortalecer el funcionamiento y la calidad de los servicios que prestan las dos instituciones baluartes encargadas de la protección social de nuestro país que es el ISSSTE y es el Seguro Social.

El segundo dictamen de estos proyectos es en materia de reestructuración y beneficios para el pago donde se propone elevar a rango de ley un modelo de cobranza social sin intermediarios que integre el programa de reestructuración y beneficios para el pago y cobro de los créditos acorde a las posibilidades y alcances de los trabajadores.

La vivienda constituye la base de la estabilidad y la seguridad de los individuos y las familias, es el centro social emocional y económico y debe garantizar seguridad y dignidad, este derecho se encuentra reconocido en instrumentos internacionales, así como a nivel nacional dentro de la Constitución donde se establece que toda familia tiene derecho a disfrutar de vivienda digna y decorosa.

Por razones históricas, el Estado mexicano creó diversos medios de acceso al derecho a la vivienda para aquellos trabajadores asalariados, ejemplo de lo anterior es la creación del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, el Infonavit; sin embargo, dichas opciones son han sido suficientes para atender y dar respuesta a la problemática que se ha agudizado para los trabajadores acreditados, la cual ha deteriorado de alguna forma su capacidad económica, incluso emocional para poder cumplir con sus obligaciones crediticias.

Por lo anterior, este cambio será un paso fundamental que brindará certeza jurídica y garantizará su observación y cumplimiento de la protección de la vivienda de los trabajadores que constituye su patrimonio familiar.

El tercero de estos dictámenes en materia de aseguramiento voluntario para personas trabajadoras independientes propone establecer la base legal para que las personas trabajadoras que no están sujetas a una relación de subordinación puedan incorporarse de manera voluntaria al aseguramiento integral.

Entre 2005 y 2022 los trabajadores independientes aumentaron de 9.9 millones a 12.9 millones, representando un incremento de más del 31 por ciento, lo que significa que una de cada cuatro personas ocupadas en el país son trabajadoras por cuenta propia de las cuales el 39.5 son mujeres y el 61 por ciento son hombres, representando un segmento de la población que ha sido tradicionalmente excluido de la protección que brinda la seguridad social, ejemplo de ello es que únicamente el 0.1 por ciento de los trabajadores independientes por cuenta propia cuentan con acceso a servicios médicos.

Por lo anterior, este proyecto será un paso fundamental para el beneficio y cuidado para aquellos ciudadanos que participan en la actividad económica del país con independencia de las características laborales.

Cuarto y último de estos dictámenes en materia de eliminación de restricción para pensiones de hijos adoptados tiene la finalidad de suprimir la disposición que limitaba a los hijos adoptivos a recibir la pensión por orfandad, la pensión por orfandad, a nivel internacional, es importante para proteger los derechos y el bienestar de los niños que han perdido a uno o ambos padres, contribuye a prevenir la pobreza infantil, a promover la igualdad de oportunidades y a brindar estabilidad emocional y social, además esté en consonancia con los principios de justicia social y derechos humanos, reconocidos en tratados y convenciones internacionales.

Dicho lo anterior, la limitación que se establece en el acceso a las pensiones por orfandad para niños y niñas adoptivos era inconsistente con los tratados y convenios internacionales que protegen los derechos de las niñas, niños en nuestro país, incluida la Convención Sobre el Derecho del Niño y de la Niña, por lo cual eliminar este tipo de disposiciones es importante para garantizar la igualdad de derechos, promover la adopción, proteger a los niños adoptivos y a las niñas adoptivas y a sus familias, y cumplir con los estándares internacionales de derechos humanos.

Por todas estas consideraciones, la aprobación de estos dictámenes contribuye a la construcción de una sociedad más justa, digna y equitativa, que protege los derechos y el bienestar no sólo de las personas trabajadoras, sino también de sus familias y de las niñas y los niños de nuestro país.

Por eso, los convocamos a todas y a todos ustedes a votar a favor de estos cuatro dictámenes que modifican la Ley para Proteger y Garantizar los Derechos Humanos de las Familias de los Trabajadores y de sus Hijas y de sus Hijos aquí en México.

Muchas gracias a todas y a todos ustedes.

La Presidenta Senadora Ana Lilia Rivera Rivera: Está a discusión en lo general.

La Senadora Gabriela Benavides Cobos, del PVEM, entrega el texto de su intervención, a favor, para insertarlo en el Diario de los Debates.

Intervención de la Senadora Gabriela Benavides Cobos

DOCUMENTO

Así como la Senadora María Graciela Gaitán Díaz, del PVEM, entrega texto de su intervención a favor, para insertar en el Diario de los Debates.

Intervención de la Senadora María Graciela Gaitán Díaz

DOCUMENTO

Al no haber más intervenciones, consulto a la Asamblea si existe interés en reservar algún artículo del proyecto de Decreto.

En virtud de que no hay artículos reservados.

Ábrase el sistema electrónico por dos minutos para recoger la votación nominal en lo general y en lo particular del proyecto de Decreto. Háganse los avisos a que se refiere el artículo 58 del Reglamento del Senado para informar de la votación.

La Secretaria Senadora Alejandra Lagunes Soto Ruiz: ¿Falta alguna Senadora o Senador de emitir su voto? El sistema sigue abierto.

Sigue abierto el sistema, Senadora Chela, Senadora Indira.

Vienen varios, Senador Zepeda. Sigue abierto el sistema.

VOTACIÓN

Señora Presidenta, 74 votos a favor, cero en contra y cero abstenciones, 75 con el voto del Senador Paz.

La Presidenta Senador Ana Lilia Rivera Rivera: Está aprobado en lo general y en lo particular el Decreto por el que se reforman y adicionan el artículo 303 de la Ley del Seguro Social y el artículo 29 de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, en materia de capacitación para el trabajo digno y eficiente a derechohabientes. **Se remite al Ejecutivo Federal para los efectos del artículo 72 constitucional.**

PODER EJECUTIVO

SECRETARIA DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL

DECRETO por el que se reforman y adicionan el artículo 303 de la Ley del Seguro Social y el artículo 29 de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Presidencia de la República.

ANDRÉS MANUEL LÓPEZ OBRADOR, Presidente de los Estados Unidos Mexicanos, a sus habitantes sabed:

Que el Honorable Congreso de la Unión, se ha servido dirigirme el siguiente

DECRETO

"EL CONGRESO GENERAL DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, DECRETA:

SE REFORMAN Y ADICIONAN EL ARTÍCULO 303 DE LA LEY DEL SEGURO SOCIAL Y EL ARTÍCULO 29 DE LA LEY DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO

Artículo Primero.- Se reforma el primer párrafo y se adiciona un segundo párrafo al artículo 303 de la Ley del Seguro Social, para quedar como sigue:

Artículo 303. Los servidores públicos del Instituto, están obligados a observar en el cumplimiento de sus obligaciones, los principios de responsabilidad, ética profesional, excelencia, honradez, lealtad, imparcialidad, eficiencia, calidez, buen trato y calidad en la prestación de los servicios y en la atención a los derechohabientes y estarán sujetos a las responsabilidades civiles o penales en que pudieran incurrir como encargados de un servicio público.

Por lo que el Instituto, implementará de forma periódica y programada las estrategias de capacitación y actualización entre otras: en materia de ética y protocolos que aseguren una atención digna y eficiente a los derechohabientes, con observancia del respeto a los derechos humanos, no discriminación e igualdad de género.

Artículo Segundo.- Se adiciona un tercer párrafo al artículo 29 de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, para quedar como sigue:

Artículo 29. ...

...

Por lo que para lograr lo descrito en el primer párrafo de este artículo el Instituto, implementará de forma periódica y programada las estrategias de capacitación y actualización entre otras: en materia de ética y protocolos que aseguren una atención digna y eficiente a los derechohabientes, con observancia del respeto a los derechos humanos, no discriminación e igualdad de género.

Transitorios

Primero. El presente Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Segundo.- Las autoridades del Instituto Mexicano del Seguro Social y del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, deberán realizar las adecuaciones correspondientes a su normatividad interna durante los siguientes seis meses, contados a partir de la publicación del presente Decreto.

Ciudad de México, a 17 de octubre de 2023.- Dip. **Marcela Guerra Castillo**, Presidenta.- Sen. **Ana Lilia Rivera Rivera**, Presidenta.- Dip. **Pedro Vázquez González**, Secretario.- Sen. **Claudia Esther Balderas Espinoza**, Secretaria.- Rúbricas."

En cumplimiento de lo dispuesto por la fracción I del Artículo 89 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y para su debida publicación y observancia, expido el presente Decreto en la Residencia del Poder Ejecutivo Federal, en la Ciudad de México, a 29 de noviembre de 2023.- **Andrés Manuel López Obrador**.- Rúbrica.- La Secretaria de Gobernación, **Luisa María Alcalde Luján**.- Rúbrica.