



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.

4a Reunión Extraordinaria de la comisión

LXV

Ordinario

Número de sesion:14

20 de abril de 2022

Reporte Votación por Tema

NOMBRE TEMA 3.2 Dictamen en sentido positivo, de la Comisión de Seguridad Social, 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, en materia de capacitación y sensibilización para el personal que da servicio a los derechohabientes, presentada por la Dip. Socorro Irma Andazola Gómez, de Morena. (Exp. 1902)

INTEGRANTES Comisión de Seguridad Social

Diputado	Posicion	Firma
 Alfredo Aurelio Gonzalez Cruz (MORENA)	A favor	042DB143F3A80D891C9F08CBDE417 4720F73144F7B3A57A94389E8E82FD D20A5D3669FDDFA60A793E86D8450 483DE58D1ADF31D7E6C9969781C48 51216829AD9
 Angélica Ivonne Cisneros Luján (MORENA)	A favor	1C8E902073D21728D6FFA1CC34D01 5AF0DECAB9C9A77AC965AA66170A 7CBF170CE0363C236AA9C07CD61E D79D9A6E83D7BFEBAD80CCB602CF 81E8C0C59B7A64E
 Anuar Roberto Azar Figueroa (PAN)	A favor	24D6A328C3D229DACEBAA1E9CF42 BFCBD1CB5B394E337D3E264FBB32 17E0DE80DA5F7855699B5CFA2002D 0DE6D1EB928B9B2B559589A9A3E1F 16D9864AC0A082
 Bennelly Jacobeth Hernández Ruedas (MORENA)	A favor	6B9CD41C3BDF5FD06FC38B1061142 D1E8F92E01BCB10F267A77A8091F0 5939CAD9EBEFDD40646A326662FC0 BC58E6CACCB40E2D052EE4B7BDE 1D7BE9F0330EC2

4a Reunión Extraordinaria de la comisión
LXV
Ordinario

Número de sesión: 14

20 de abril de 2022

NOMBRE TEMA 3.2 Dictamen en sentido positivo, de la Comisión de Seguridad Social, 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, en materia de capacitación y sensibilización para el personal que da servicio a los derechohabientes, presentada por la Dip. Socorro Irma Andazola Gómez, de Morena. (Exp. 1902)

INTEGRANTES Comisión de Seguridad Social



Blanca Araceli Narro Panameño

(MORENA)

A favor

AAC9C0E30823FE0C601616783A936
4C291046E878B29EAF0AE92F411060
FD070A78C0BD889B7E60BE35CC28
C5DF070A400D7B67135A9FDAA3094
97EEB5199E69



Carlos Alberto Manzo Rodríguez

(MORENA)

A favor

1039A754980DFB34BDE2D40B4A342
5853833A6D04F5746908E46BFB9826
38EADef1244D9BB20DF74AFB620F
F4437D8EF4A2A709B6D22954A0AEC
2539299DF6BA



Carmen Patricia Armendáriz Guerra

(MORENA)

Ausentes

062EFEDBB02E846F4671F3BD4034E
0CABE942D115B2A6865DD78328102
1BE0420A01E8131F8A10B6192ACE4
670EEC35DF309B8146E805CF28AA2
90B2734AC86C



Carmen Rocío González Alonso

(PAN)

Ausentes

E87E6691A324E9F52C0FA4D14BCE6
7E31CCCAE44B22EF1731CC506FC2
E400304D27B0C88AABC9311D10D93
268869BF97FB9CBE244FC8AADEAE
8DC4D44D6EC065



Claudia Delgadillo González

(PVEM)

Ausentes

DC9DCC808134C49D8917E0E36C15
244B037D2A31C17D20A8842F93FE3
508641931169D7590C9E030DC32AC
ABEFDC7A35DF36F70F1FD5EA482E
C2ECC206795E73

4a Reunión Extraordinaria de la comisión

LXV

Ordinario

Número de sesión: 14

20 de abril de 2022

NOMBRE TEMA 3.2 Dictamen en sentido positivo, de la Comisión de Seguridad Social, 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, en materia de capacitación y sensibilización para el personal que da servicio a los derechohabientes, presentada por la Dip. Socorro Irma Andazola Gómez, de Morena. (Exp. 1902)

INTEGRANTES Comisión de Seguridad Social



Éctor Jaime Ramírez Barba

(PAN)

Ausentes

DB41B6EBCC37DCFC0469ACC6725B
E0BEAF154194B6EB0265BCAA4B221
E800D7229BED65DF32EB1F7B42A36
A938830ED99D3DA4D66D81B3614E7
527C123D008CA



Itzel Aleli Domínguez Zopiyactle

(PVEM)

A favor

2A55D90E420C04D93FF39ECAFD41
B2CF61272417310E19C1CA6E07DA8
D5764BE45795B9CA51C0E2F673895
FB852660EC963FCC48F196D7209CF
B07331217E370



Johana Montserrat Hernández Pérez

(PRI)

Ausentes

D5EF76F6830972CD09BE49EE50EDF
9BCC0A5CC7E1A4598476FE82D53C
8EA72D5EC6931A309D01AD2B67025
D29A05058D52C007BC448D3942AC7
DC83B85E3A942



Lilia Aguilar Gil

(PT)

A favor

01BA796EFA3B350C25C4088B65CFB
CD628CCD8021B79B1F5B8E3BF60D
FEE0BC6509A127D2257C2A2FDA22
C0BCA53FBCF8918BF572FF0F2CC2
A00FC7ABD5F8FFC



Ma. de Jesús Aguirre Maldonado

(PRI)

A favor

3119CA81EA3A00DB0485E7E9459F3
2FF133E3131C2B1F3A047F3DFDF8F
8F1D06AE8206A209552EEC59AE247
F2D1889BF390A9271077F3CEA36359
692A73D0526

4a Reunión Extraordinaria de la comisión

LXV

Ordinario

Número de sesión: 14

20 de abril de 2022

NOMBRE TEMA 3.2 Dictamen en sentido positivo, de la Comisión de Seguridad Social, 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, en materia de capacitación y sensibilización para el personal que da servicio a los derechohabientes, presentada por la Dip. Socorro Irma Andazola Gómez, de Morena. (Exp. 1902)

INTEGRANTES Comisión de Seguridad Social



Mario Gerardo Riestra Piña

(PAN)

A favor

665E83819BF7CBA1BC0C2977E044B
979F969B6A349ED40D470166C1D3F
26729944D140025BD3E084E4C7AFD
DEEA254E1D804DE2C2C9D4B66614
0A3FD1D585D96



Martha Barajas García

(MORENA)

A favor

48B41BAA127A8EF16CE0B7EE0C56
B74F580BD1528E56B7EF3370098769
2B64F4731A15F0D34F4E1CB8508019
FACA14D998412178320F9E10AF5E3
160292D275C



Mónica Becerra Moreno

(PAN)

A favor

434C5163C579554BF6544F1B4131FD
4AF2D9266EA466E5BACDBA5CF106
6B8939AC2F56D0DB6D52752BBACA
EFE8D85C30D7FEFBC275F145DB19
4D7F60525CE163



Santiago Torreblanca Engell

(PAN)

A favor

5BB2C9810094481F0093AFCE7CB29
5A3C996B43407BD2C9099D8BE47DA
A16343152F04E5B65441E6DABF352
ED208471B2A0CF82A73DD05249E0C
383BC9BF2B05



Sonia Rincon Chanona

(MORENA)

A favor

5F0E830BB0FDDF6599DC51AE12589
E0BA2E9145900AE3413D9117ACF0D
128FA91FCF5A0478D1607497A1146F
AF236C685CAB0B94D8F5722E0472E
FDA0A5B4121

4a Reunión Extraordinaria de la comisión

LXV

Ordinario

Número de sesión: 14

20 de abril de 2022

NOMBRE TEMA 3.2 Dictamen en sentido positivo, de la Comisión de Seguridad Social, 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, en materia de capacitación y sensibilización para el personal que da servicio a los derechohabientes, presentada por la Dip. Socorro Irma Andazola Gómez, de Morena. (Exp. 1902)

INTEGRANTES Comisión de Seguridad Social



Susana Cano González

(MORENA)



Tereso Medina Ramirez

(PRI)

A favor

928CD0E31DDF1EB68100333284239
CEC7097E3662FFF5E12629DFC5522
AFCAE77B0A08C196AF92E5125DB6
C9BD8604A665B629E48C33470236F
3CBE450D5A09A

Ausentes

86F80506486F9347AE8507D001D620
428248CA02F1D60D5638C657C72B2
8665F5AC1CB3343251B070ACFE516
AAE6E4CB4CF605D810C7F48B444E
E26A41093AF4

Total 21