

INICIATIVA DE LA SENADORA EVA EUGENIA GALAZ CALETTI, INTEGRANTE DEL GRUPO PARLAMENTARIO DE MORENA, CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REFORMA EL ARTÍCULO 11 DE LA LEY DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO, Y EL ARTÍCULO 18 DE LA LEY DEL SEGURO SOCIAL.

La que suscribe, Senadora de la República Eva Eugenia Galaz Caletti de la LXIV Legislatura del Honorable Congreso de la Unión, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 71, fracción II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; en el artículo 58 del Reglamento para el Gobierno Interior del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos; los artículos 8, numeral 1, fracción I; 164, 169, y demás disposiciones aplicables del Reglamento del Senado de la República, someto a la consideración de esta Soberanía la presente Iniciativa con Proyecto de Decreto por el que se reforma la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, y la Ley del Seguro Social, conforme a la siguiente:

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

De acuerdo con el *Estudio de hábitos de los usuarios de Internet en México*, actualmente hay 82.7 millones de mexicanos mayores de seis años conectados a la red. Esto equivale a decir que siete de cada 10 mexicanos tienen acceso a Internet. En 12 años, la cantidad de internautas ha pasado de 20.2 millones de usuarios a la cifra actual, que hoy representa 71% de penetración en el país.¹

¹ Asociación de Internet MX. *Estudio de hábitos de los usuarios de Internet en México*. Julio, 2019. Disponible en: <https://www.asociaciondeinternet.mx/estudios/asociacion>

La pandemia generada por el COVID- 19 durante el año 2020 y lo que va de 2021, ha generado cambios muy importantes en la forma en que los usuarios adquieren distintos productos y, sobre todo, servicios. El comercio electrónico dio pasos agigantados en su evolución durante un solo año, con la finalidad de poder cubrir las necesidades de miles de personas que, de un día a otro, se vieron impedidas a realizar sus actividades frecuentes por no poder salir de casa.

Aunado a lo anterior, las redes sociales han permitido el intercambio de información sobre prácticamente cualquier tema, lo que ha mejorado la toma de decisiones de los consumidores sobre qué productos o servicios adquirir, y sobre todo, con qué proveedor. Es interesante analizar el comportamiento de las y los mexicanos en internet, con el fin de comprender mejor cómo podemos contribuir a esta digitalización desde esta soberanía.

El estudio citado en párrafos anteriores da cuenta de que las actividades más realizadas por los mexicanos en internet son las siguientes: el acceso a redes sociales, con 82%, encabeza la lista; le sigue el intercambio de mensajes instantáneos y llamadas, con 78%, así como el envío y recepción de correos electrónicos, con 77%. Sin embargo, el uso de la red no es solamente para ocio: la búsqueda de información (con 76%) y la utilización de mapas (con 68%) ocupan los puestos cuarto y quinto.

Con respecto a años anteriores, en el estudio se observa un cambio importante en los hábitos de los consumidores: el relativo a finanzas (banca en línea y operaciones), ya que ahora 54% de la población realiza operaciones de banca en línea, mientras que solo 8% continúa haciéndolas de manera tradicional.

Otro rubro que se ha visto impactado por Internet es la solicitud de transporte, ya que 41% de los usuarios de Internet lo hacen en línea —5% más que el año anterior—. Las principales motivaciones para este cambio son la comodidad (62%) y la seguridad (61%). El precio fue mínimamente mencionado (22%) como un factor de decisión para solicitar este tipo de servicios.

Como podemos observar, el uso de internet para llevar a cabo actividades cotidianas en nuestro país va en aumento. Incluso muchos trámites del gobierno ya pueden llevarse a cabo a través de aplicaciones o páginas web, aunque la mayoría de ellos se refiere a pago de servicios o agenda de citas para algún trámite.

A nivel local, prácticamente todos los estados cuentan ya con servicios digitales para sus usuarios; sin embargo, a nivel federal no ha habido un avance tan grande, debido a la complejidad que representa contar con tanta información y clasificarla para poder generar sistemas de acceso para los usuarios.

No obstante, es imperativo que haya avances claros en la materia. Uno de los rubros prioritarios para digitalizar es, sin duda, el de los servicios de salud. Es necesario que los derechohabientes puedan generar sus trámites en casa, sobre todo los referentes a pensiones y jubilaciones, ya que conforme la edad avanza, resulta más y más difícil trasladarse; además, debemos considerar que, en muchos Estados, las oficinas administrativas de los hospitales suelen estar bastante alejadas de las comunidades que atienden.

Actualmente, el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) atiende a más de la mitad de los derechohabientes del país. El proceso de jubilación o pensión, si bien en una parte ya puede realizarse de manera digital, sigue siendo lento y a veces

muy cansado para los trabajadores. Lo mismo pasa con el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), que atiende al 8.8% de la población y cuyos trámites también ya pueden realizarse vía digital, aunque también son pocos en comparación con el volumen que atienden en oficinas.

A continuación, se muestra una tabla ilustrativa² de qué porcentaje de usuarios cubre cada institución de salud, de acuerdo con datos del censo de 2020:

Indicador	Porcentaje
	2020
IMSS	51.0
Seguro popular	35.5
ISSSTE	8.8
Servicios médicos privados	2.8
PEMEX SDN o SM	1.3
Otra institución	1.2
Instituto de Salud para el Bienestar	1.0

Cifras del mismo censo nos señalan que nuestro país está envejeciendo: en 2020, la mitad de la población tiene 29 años o menos, cuando en 2010 era de 26 años y en el 2000 era de 22 años. Con el paso del tiempo hay personas de mayor edad en el país, y aunque aún no se puede decir que somos un país de ancianos, la tendencia se dirige hacia allá. En 2020 también incrementó la proporción de personas de 60 años o más, que ahora representa el 12% de la población total (15 millones de individuos).

Tenemos entonces dos factores que hacen necesario acelerar la digitalización de los servicios proporcionados por el IMSS y el ISSSTE: la penetración digital y el envejecimiento de la población. Por ello, es que esta iniciativa propone que haya un sistema de acceso personal para cada derechohabiente, mediante el cual se

² Disponible en: <https://www.inegi.org.mx/temas/derechohabiencia/>

pueda avanzar en los trámites, se puedan generar solicitudes y ya solo sea necesario presentarse ante alguna instancia verificadora para concluir el trámite.

Es importante este avance pues, sobre todo en el interior de la República, algunas veces solicitar una pensión es un verdadero calvario. Muchas personas narran que deben acudir a las oficinas administrativas incontables ocasiones, llevar papeles para cotejar y muchas fotocopias que, en un futuro, vuelven a ser solicitadas ya que no hay un expediente electrónico de control de archivos. Este proceso puede ser agotador y muchas personas prefieren dejarlo a un lado.

Con base en estas consideraciones, es que proponemos una reforma que abarque las dos leyes que rigen los Institutos de salud mencionados. En el caso del ISSSTE, en el artículo 11 de su ley, se propone adicionar un segundo párrafo que haga referencia a que todos los trámites de la institución podrán realizarse por medio digital, para lo cual, el Instituto deberá proporcionar a los usuarios un sistema de acceso personal para poder llevarlos a cabo.

En cuanto a la ley que rige al IMSS, se hace igualmente la adición de un segundo párrafo a su artículo 18, para señalar lo referido en el párrafo anterior: que todos los trámites podrán llevarse a cabo a través de medios digitales.

El objetivo de esta iniciativa es mejorar el servicio que ofrecen las dos instituciones más grandes de salud en el país. Nos estamos moviendo a una era completamente digital, por lo que es fundamental que desde ahora, estas dependencias puedan contar con sistemas electrónicos ágiles, que brinden a los usuarios los mismos servicios pero sin necesidad de salir de casa.

Por lo antes expuesto y fundado, me permito someter a la consideración de esta Soberanía el siguiente:

PROYECTO DE DECRETO

PRIMERO. Se adiciona un párrafo segundo al artículo 11 de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, para quedar como sigue.

Artículo 11.- ...

Todos los trámites referentes a seguros, prestaciones, pensiones y jubilaciones podrán ser llevados a cabo de manera digital. Para ello, el Instituto deberá contar con un sistema de acceso personal para cada derechohabiente.

SEGUNDO. Se adiciona un párrafo tercero al artículo 18 de la Ley del Seguro Social, para quedar como sigue:

Artículo 18.- ...

...

Todos los trámites referentes a seguros, prestaciones, pensiones y jubilaciones podrán ser llevados a cabo de manera digital. Para ello, el Instituto deberá contar con un sistema de acceso personal para cada derechohabiente.

TRANSITORIOS

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

Dado en el salón de sesiones del Senado de la República, a los 04 días del mes de marzo de 2021.

SENADORA EVA EUGENIA GALAZ CALETTI