



BOLETÍN DE PRENSA

Ciudad de México, viernes 05 de diciembre de
No.613/2025

Instala IMSS Comité de Trato Digno de Nivel Central para fortalecer la atención a la derechohabencia

- El Instituto tiene la responsabilidad de garantizar un servicio basado en el respeto, la empatía y el reconocimiento de los derechos de sus usuarios: **Zoé Robledo**
- La iniciativa de Trato Digno se suma a las millones de acciones exitosas que desarrolla el IMSS anualmente y con ello, mantendrá el brillo que lo ha caracterizado por la atención cálida y humana: **Rafael Olivos, secretario general del SNTSS.**

Con el objetivo de garantizar una atención basada en el respeto, la empatía y la no discriminación, el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) instaló el Comité de Trato Digno de Nivel Central, órgano estratégico que coordinará y supervisará la implementación nacional de la Estrategia de Trato Digno en el Instituto.

Al encabezar la sesión, el director general del IMSS, Zoé Robledo, en su carácter de presidente del Comité, destacó que el Instituto, como primer empleador de México y una de las instituciones con mayor interacción con la población en momentos sensibles, tiene la responsabilidad de garantizar un servicio basado en el respeto, la empatía y el reconocimiento de los derechos de sus usuarios. Por ello, esta iniciativa busca consolidar una cultura institucional que priorice la atención digna y humanizada.

Reconoció la participación del Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social (SNTSS) como un elemento indispensable, especialmente por el conocimiento que tiene sobre las dinámicas de trabajo y atención en el día a día.

De igual manera, indicó que se han identificado categorías clave para iniciar acciones prioritarias, como las Asistentes Médicas y personal de farmacia, entre otros.

Zoé Robledo reiteró que el Trato Digno no será solo un discurso, sino una política institucional, respaldada por acciones, seguimiento y resultados. Asimismo, enfatizó el compromiso de demostrar a la Presidenta Claudia Sheinbaum Pardo y al pueblo de México, que el Instituto trabaja



UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL

con seriedad y determinación para convertir esta conducta en una práctica cotidiana en todos sus servicios.

Por su parte, el secretario general del SNTSS, doctor Rafael Olivos Hernández, afirmó que las áreas de Previsión Social y de Capacitación darán seguimiento a los trabajos que se desarrollen, además de realizar el enlace con los Comités Ejecutivos Seccionales y de forma bilateral, aportar soluciones y alternativas en materia de Trato Digno.

Comentó que la iniciativa de Trato Digno se suma a las millones de acciones exitosas que desarrolla el IMSS anualmente y con ello, mantendrá el brillo que lo ha caracterizado por la atención cálida y humana.

En el IMSS, apuntó, se aspira a tener un círculo virtuoso en el que todos trabajemos y contribuyamos como Sindicato Nacional.

Durante el acto, se realizó la declaratoria formal de instalación del Comité y se presentó el Manual para la Integración, Instalación y Operación de los Comités de Trato Digno del IMSS, instrumento que establece criterios, atribuciones y mecanismos de evaluación para consolidar una atención centrada en la dignidad humana.

El Comité de Trato Digno de Nivel Central tendrá como funciones dirigir y supervisar la Estrategia de Trato Digno a nivel nacional, evaluar su implementación en los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada (OOAD) y en las Unidades Médicas de Alta Especialidad (UMAE), analizar quejas con impacto institucional y promover acciones preventivas, correctivas y de mejora continua.

Como parte de esta estrategia se anunciaron 11 acciones prioritarias, orientadas a mejorar la experiencia de la derechohabiente, entre ellas, la renovación de la identidad visual del personal de Trato Digno, la operación de un tablero virtual de monitoreo en tiempo real, la instalación de nuevos módulos en unidades médicas, la certificación del 100 por ciento de los agentes en el protocolo de Buen Trato, así como la aplicación periódica de encuestas de percepción en hospitales.

De la misma forma se informó que el Seguro Social fortalecerá la capacitación del personal mediante esquemas presenciales y en línea, habilitará la opción específica de Trato Digno en el *call center* institucional y consolidará mecanismos de reconocimiento público al personal ejemplar.



UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL

El Comité de Trato Digno de Nivel Central sesionará cada trimestre de manera ordinaria y contará con el apoyo de comités homólogos en OOAD y UMAE, donde se replicarán las acciones y se dará seguimiento puntual a las recomendaciones emitidas a nivel nacional.

Con esta instalación, el IMSS refrenda su compromiso de seguir transformando la atención institucional, colocando la dignidad de las personas derechohabientes y usuarias como eje central de sus servicios.

--o0o--

LINK DE FOTOS

https://drive.google.com/drive/folders/1ac-vdLfgxB_1Dy7oacSpZQQZFuiBMjMG

LINK DE VIDEO

<https://sendgb.com/X3pktESvKCh>