



**CONGRESO
DEL ESTADO
DE TAMAULIPAS**
LXIV LEGISLATURA

**COMITÉ DE INFORMACIÓN Y GESTORÍA
PRESIDENTA
DIPUTADA. GUILLERMINA MEDINA REYES
PRIMER INFORME DE TRABAJO
2019-2020**



**GOBIERNO DE TAMAULIPAS
PODER LEGISLATIVO**



PLAN DE TRABAJO DEL COMITÉ DE INFORMACIÓN Y GESTORÍA

- **Misión.**

- **Cumplir con el mandato por el cual fue creado este comité, como lo es;**
- **Dar atención a las peticiones que formule el ciudadano a los diputados que conforman el congreso del estado.**
- **Orientar al público en general sobre los tramites a realizar, así como canalizarlos a las dependencias correspondientes.**

- **Visión.**

- **La visión de este comité es dignificar la atención a toda la ciudadanía que acuda a esta casa del pueblo y que de verdad encuentren una atención de calidad, que de una o otra manera queden satisfechos con el tratamiento que se le de a las gestiones. Este va hacer uno de los principales retos para nosotros.**
- **Alcanzar el beneficio de las personas que acuden con los diputados.**
- **Atención profesional.**
- **Construcción de lazos con las dependencias de los ámbitos federal, estatal y municipal a través de un proceso de gestoría institucional, que coadyuve a las respuestas institucionales.**



- Seara una instancia que garantice el buen ejercicio de sus funciones, como la orientación informativa, la gestión, la recepción a las peticiones y procurar generar resultados favorables para la ciudadanía.

Introducción.

- El comité de información, gestoría y quejas se crea para atender y canalizar la gestión de los ciudadanos, ante diferentes dependencias, así mismo acercarlos para procurar y generar resultados para quien lo solicita ante este Congreso del Estado.

Marco jurídico.

- Ley sobre la Organización y Funcionamiento Internos del Congreso del Estado Libre y Soberano de Tamaulipas.

Sección tercera, De los comités.

ARTÍCULO 51.

1. Podrán constituirse comités a propuesta de la Junta de Coordinación Política y por acuerdo del Pleno, para atender tareas que no tengan carácter legislativo, de control de la gestión pública o jurisdiccional, a fin de realizar tareas que no sean materia de atención de las comisiones ordinarias.
2. Los comités tendrán la duración que señale el acuerdo de creación.
3. Para el desempeño de sus atribuciones los Comités aplicarán, en lo conducente, las normas relativas al funcionamiento de las comisiones previstas en esta ley.



ARTÍCULO 52.

- 1. Para la orientación informativa, así como para el conocimiento y atención de las peticiones que formulen los ciudadanos al Congreso o a sus órganos, en cada Legislatura se formará el Comité de Información y Gestoría.**
- 2. El Comité de Información y Gestoría, para la atención de sus atribuciones contará con un área administrativa de apoyo con el rango de jefatura de departamento, que dependerá de la Unidad de Servicios Parlamentarios.**

LÍNEAS DE ACCIÓN

- Recibir peticiones de los ciudadanos**
- Registrar los datos del ciudadano, así como recabar copia de la documentación que facilite el ciudadano.**
- Agilizar los trabajos de atención, orientación y canalización de las solicitudes presentadas.**
- Tramitar y resolver cada uno de los asuntos planteados ante este comité.**
- Promover el comité de información y gestoría como enlace de gestiones ante los diputados, permitiendo así mejorar las actividades en la agilización y tramitación de los asuntos que requiera la intervención de este comité.**
- Integrar expedientes de los tramites que se llevan a cabo con los siguientes datos:**
- Nombre, teléfono, dirección, petición concreta de las que se quiera solución; antecedentes; y documentos anexos en caso de haberlos, que den sustento a la petición.**



- Gestionar la petición del ciudadano, canalizando a las instancias competentes.
- Realizar un informe por periodo ordinario de las peticiones que fueron atendidas.
- Conformar propuestas legislativas sobre asuntos de mayor interés del ciudadano.
- Entablar relación con los sectores públicos, social y privados para lograr la respuesta a las peticiones de la ciudadanía.
- Mantener actualizada de manera permanente las bases de datos para conocer la procedencia, el proceso y el estado que guarda cada una de las peticiones.

LOGROS ALCANZADOS

Durante el 2019 a la fecha han sido alcanzados 363 gestiones las cuales fueron resueltas un 80% debido a que algunas fueron negadas por no contar con algún tipo de convenio con el gobierno, así como de algunos deudos con particulares y algunas siguen pendientes por lo de la pandemia.

Algunas peticiones fueron gestionadas ante:

- OFICINA DEL C. GOBERNADOR
- SECRETARIA DE SALUD
- ITIFE
- DIF
- ITABEC
- REGISTRO CIVIL
- SEGURO SOCIAL
- ISSSTE
- FISCALÍA GENERAL DE JUSTICIA



Con el objetivo particular de la diputada presidenta de este comité de información y gestoría sabemos que es el de responder a los ciudadanos lo solicitado de una forma responsable, eficiente y transparente, siempre en beneficio de la ciudadanía.

• Registro civil	84
• Dif estatal	130
• ITIFE	7
• Secretaria del trabajo	7
• Finanzas	1
• Bienestar social	1
• Instituto de defensoria	2
• Oficina del C. Gobernador	9
• Planeación de la SET	10
• Deportes	14
• Sector salud	10
• Tramites ante la fiscalía, ims e issste.	47
total	363 gestiones

Compromiso con la ciudadanía tamaulipeca.

A través de la presidencia de este comité de gestoría, me he comprometido a que toda petición trabaje y se favorecida por el bienestar del pueblo, por un bien mayor. Juntos, podemos movilizar a Tamaulipas, promoveré la inclusión, brindare asistencia a las comunidades que más lo necesitan y serviré de inspiración para los líderes del futuro.

Debido a la importancia de este servicio en la gestión de las necesidades y en la mejora de la calidad de vida de los residentes he desarrollado e implantado un Sistema de Gestión de la Calidad conforme, con el objetivo de ejecutar la prestación del servicio con un exigente grado de calidad, cumpliendo con todos los requisitos



legales y reglamentarios de aplicación, satisfaciendo los requerimientos de los ciudadanos y con el interés permanente de evolucionar hacia la continua mejora y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

Es por ello que como diputada presidenta de la comisión de gestiones e información de este honorable congreso del estado me comprometo a:

- **Proporcionar los medios materiales y humanos para el buen desarrollo para prestar los servicios satisfactoriamente.**
- **Implantar y mantener actualizado un sistema de gestión de la calidad del conjunto de la organización orientado a la mejora continua, estableciendo objetivos y metas y realizar auditorías internas y externas del sistema para verificar que éste funciona correctamente.**
- **Atender a los ciudadanos, sus demandas y requerimientos, de la forma más inmediata posible y amabilidad.**
- **Atender las llamadas por servicio urgente. en cualquier punto del territorio del estado. (entendiendo como tal en calidad de urgencia).**
- **Establecer los medios necesarios para cumplir en todo momento con los requisitos legales y normativos que sean de aplicación a la actividad.**
- **Garantizar al ciudadano el nivel de bienestar continuo necesario para el desarrollo de las actividades de manera satisfactoria.**



Difundir esta política a todos los miembros integrantes de esta LXIV legislatura y vigilar su cumplimiento. Asegurar la total implicación del personal para conseguir una óptima implantación y posterior mantenimiento del sistema de Gestión siendo la Dirección quien mantenga el liderazgo en la implantación y quien actúe como impulsor, guía y ejemplo en el cumplimiento de tales tareas que atañen a todos los que forman parte de este honorable congreso.

**“POR EL BIEN DE LOS TAMAULIPECOS”
DIP. GUILLERMINA MEDINA REYES.**

**PRESIDENTA DEL COMITÉ DE INFORMACIÓN Y GETORIA
DEL CONGRESO DEL ESTADO.**

**PRIMER INFORME DE TRABAJO.
2019-2020.**