

## **PRESENTACIÓN**

El presente Programa Anual de Trabajo para el período 2010-2011, tiene como objeto establecer las formas, los tiempos, y los mecanismos de organización y funcionamiento del Comité, a fin de cumplir plena y eficientemente su función de apoyo en sus actividades de:

- 1.-Orientación informativa; y
- 2.- Conocimiento y atención de las peticiones ciudadanas, que se formulen a la Cámara o a sus órganos.

Para la atención y desahogo de las diversas peticiones formuladas por los ciudadanos o por los diferentes órganos camarales, como la Mesa Directiva, la Junta de Coordinación Política y/o las Comisiones Ordinarias y Especiales, el Comité desarrollará una intensa labor de comunicación y de enlace permanente con las unidades integrantes de cada uno de los Poderes y, en su caso, Órganos de Gobierno en sus tres niveles; así como con las instituciones, asociaciones y organizaciones del sector privado y de la sociedad civil.

Para efecto de cumplir con su actividad de orientación informativa, el Comité no sólo dará respuesta a las solicitudes de orientación informativa que plantean los ciudadanos, sino además, recogerá y considerará todas aquellas iniciativas y propuestas de los Diputados

integrantes del propio Comité, y de los Diputados en general, que tengan como propósito organizar y celebrar foros, seminarios, mesas redondas, diplomados, talleres y otros eventos análogos relativos a los diferentes temas que sean del interés público, en materia política, económica, social y cultural en el ámbito nacional e internacional.

También se tomarán en consideración los temas, que por su relevancia sean propuestos por los grupos o sectores de la sociedad mexicana y sean de utilidad para el mejor desarrollo de las actividades parlamentarias y legislativas de esta Cámara.

Se buscará el fortalecimiento del presente Comité mediante la interlocución con los organismos internacionales que implementen herramientas para hacer más eficiente la gestión pública.

En suma, el presente Programa Anual de Trabajo se constituye como la guía e instrumento básico de orientación y programación de la trascendente labor que deben realizar los Diputados que integramos este Comité, en pro del respeto irrestricto de la Garantía Constitucional del Derecho de Petición, consagrado en el artículo 8 de nuestra Carta Magna.

En ese sentido, los Diputados integrantes de este Comité manifestamos y ratificamos nuestra firme voluntad y compromiso para conjuntar esfuerzos y coincidencias, con el único propósito de impulsar la actuación pronta y expedita de nuestras instituciones frente a la búsqueda de soluciones efectivas y permanentes, que hoy en día, demandan nuestros representados.

En ese orden de ideas, el Comité se compromete a alcanzar los acuerdos necesarios para el mejor desarrollo de nuestras tareas y responsabilidades. En todo momento, y considerando la pluralidad en su conformación, se escucharán e incluirán todas aquellas propuestas que nos permitan y faciliten arribar a ese puerto, y construir una Agenda Común de Labores.

Un factor determinante para lograr mayor eficacia, calidad y obtención de mejores resultados en el desarrollo de los trabajos informativos y de desahogo de la gestión de las demandas y quejas del ciudadano, es el hecho de que los Diputados que conformamos el Comité, poseemos la experiencia y la sensibilidad política y social que hemos adquirido durante nuestra trayectoria política, la cual se basa esencialmente en el contacto permanente con los ciudadanos de los Distritos que representamos, escuchando y canalizando sus demandas.

Con la finalidad de dar cabal cumplimiento a las normas que regulan nuestra función legislativa y parlamentaria, y principalmente, al mandato constitucional que protestamos al asumir nuestro encargo, de guardar y hacer guardar la Constitución Política y las leyes que de ella emanen, nos permitimos presentar el **Programa Anual de Trabajo del Comité de Información, Gestoría y Quejas para el período 2010-2011**, plenamente conscientes de la gran responsabilidad, y a su vez, del privilegio que ello implica.

## **INTEGRACIÓN DEL COMITÉ**

Con base en lo establecido por el artículo 46, numeral 2 de la Ley Orgánica del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, el Pleno de la H. Cámara de Diputados, aprobó en su sesión ordinaria de fecha 10 de diciembre de 2009, el Acuerdo de la Junta de Coordinación Política, por el que se integró el Comité de Información, Gestoría y Quejas de la Cámara para la LXI Legislatura, para la orientación informativa, así como para el conocimiento y atención de las peticiones que formulen los ciudadanos a la Cámara o a sus órganos.

Con fecha 16 de febrero de 2010, siendo las 11:00 horas, se realizó la Reunión Formal de Instalación del Comité de Información, Gestoría y Quejas, en la Zona “C” de los Cristales, ubicada en la planta baja, edificio 2 “G” del Palacio Legislativo de San Lázaro, quedando constituida su Mesa Directiva de la siguiente forma: Dip. Mauricio Alonso Toledo Gutiérrez, **Presidente**; Dip. Eduardo Alonso Bailey Elizondo, **Secretario**, y el Dip. Eduardo Mendoza Arellano, **Secretario**.

Asimismo, el Comité se integró con los siguientes Diputados: Armando Corona Rivera, Blanca Estela Jiménez Hernández, Norma Leticia Orozco Torres, Roberto Rebollo Vivero, Esthela de Jesús Ponce Beltrán, Alicia Elizabeth Zamora Villalva y, Liev Vladimir Ramos Cárdenas.

## **MARCO NORMATIVO**

- 1.- El marco normativo de las facultades de esta H. Cámara de Diputados, se establece en los artículos 73, 74, 75, y 77 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- 2.- La base legal que funda y motiva la formación del Comité de Información, Gestoría y Quejas, se encuentra prevista en el artículo 46, numeral 2 de la Ley Orgánica del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos; y
- 3.- Los Acuerdos Parlamentarios de la Junta de Coordinación Política de la H. Cámara de Diputados, aprobados por su Pleno en las sesiones públicas ordinarias de fecha 10 de diciembre de 2009 y 11 de febrero de 2010.

## **MISIÓN**

Cumplir bajo principios de legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia que rigen el ejercicio del servicio público, las tareas de auxilio de la Cámara de Diputados, consistentes en la orientación informativa, conocimiento y atención de las peticiones y quejas que formulen los ciudadanos.

## **VISIÓN**

Contribuir a la resolución de las peticiones que se reciban en este Comité, mediante la gestión de las soluciones que los ciudadanos planteen a través de sus denuncias,

demandas y quejas, con el objeto de que se garantice el pleno ejercicio y respeto de su derecho de petición.

De ahí que la meta central de todos y cada uno de los Diputados que integramos este Comité, es ser una instancia que garantice el eficiente ejercicio de sus funciones, la orientación informativa, la gestión y la recepción de quejas que plantee la ciudadanía, encausando el ejercicio del poder público.

### **OBJETIVO GENERAL**

Conocer y atender las peticiones que formule la ciudadanía a la Cámara de Diputados o a cualquiera de sus órganos, propiciando el diálogo y contacto permanente con las diversas instancias del Estado Mexicano, para canalizar las demandas ciudadanas.

### **OBJETIVOS PARTICULARES**

- 1.- Brindar respuesta de manera eficiente, responsable, transparente y oportuna a las peticiones y quejas ciudadanas.
  
- 2.- Establecer y consolidar el esquema adecuado de información y gestión que brinde certidumbre a los peticionarios que demanden la intervención del Comité.

**3.-** Promover e impulsar los principios de responsabilidad y corresponsabilidad entre las autoridades correspondientes y el Comité, con el objeto de cimentar una política de atención que satisfaga los requerimientos y demandas sociales.

### **ACTIVIDADES GENERALES**

**1.-** Recibir, analizar, canalizar y desahogar las peticiones, quejas y demandas de la ciudadanía, ante las instancias competentes, a fin de otorgar respuesta a los ciudadanos de manera oportuna y expedita; y

**2.-** Recibir y atender de manera oportuna a los grupos políticos, sociales, y todo tipo de contingentes que se manifiestan al exterior del Palacio Legislativo, para expresar sus demandas, así como canalizar sus peticiones adecuadamente a las instancias y órganos camarales competentes, a través del Módulo de Atención adscrito al Comité.

### **ACTIVIDADES PARTICULARES**

**1.-** Celebrar reuniones ordinarias de trabajo, que serán presididas por la Mesa Directiva, a efecto de que se privilegie el diálogo entre los diputados integrantes y se concreten acuerdos que optimicen objetivos y metas, para el diseño de una Agenda de Trabajo consensuada.

- 2.- Propiciar y celebrar de manera permanente las entrevistas, encuentros y reuniones, con diversos servidores públicos de la esfera federal, estatal, municipal y del Distrito Federal, ello en atención del mejor despacho de las peticiones y demandas, competencia del Comité.
- 3.- Planear y organizar eventos tales como foros, encuentros, talleres, exposiciones y otros análogos dirigidos al público en general, en colaboración con instituciones y dependencias de Gobierno de los tres niveles, del sector privado y social, así como con los órganos de la Cámara y Diputados, en general.
- 4.- Consultar, solicitar información, la intervención y el apoyo de los órganos antes mencionados, para la resolución de las peticiones y solicitudes ciudadanas.

### **ACCIONES y METAS a corto plazo**

- 1.- Instaurar y consolidar un sistema de información, gestión y desahogo de los asuntos competencia del Comité, que imprima certeza, inmediatez y capacidad de respuesta al peticionario o solicitante.
- 2.- Instaurar y actualizar de manera permanente una Base de Datos General, que permita la identificación pronta y precisa de las peticiones y quejas turnadas, para conocer la procedencia, peticionario, proceso y el estado que guardan las mismas.
- 3.- Mantener y fortalecer, en el marco de la colaboración y división de los Poderes, las relaciones con los órganos, entidades y organizaciones de los sectores público, social y

privado, a través de la celebración de los convenios de coordinación, que permitan al Comité una mejor comunicación y coordinación, para la mejor atención y agilización de las gestiones que se tramiten frente a los mismos, con motivo de las peticiones, quejas y demandas de la ciudadanía.

4.- Instaurar y mantener actualizado el MICROSITIO en la página de INTERNET de la H. Cámara de Diputados, con el propósito de difundir la organización, funcionamiento y las actividades del trabajo que desarrolla el Comité.

5.- Implementar en dicho Micrositio, un sistema de denuncia ciudadana telefónica y electrónica, que brinde a los peticionarios y permita al Comité, la simplificación administrativa de los trámites.

6.- Adecuar los espacios físicos permanentes para la atención de los contingentes, que acuden a la Cámara.

7.- Asignar recursos de comunicaciones móviles para la atención eficiente y oportuna de contingentes.

### **METAS a mediano plazo.**

1.- Organizar foros, seminarios, talleres, mesas y jornadas legislativas, y demás eventos análogos, sobre diversos temas de naturaleza parlamentaria y legislativa, que por su impacto y trascendencia sean del interés de los ciudadanos. Dichos eventos, además de tener el carácter informativo, serán de gran utilidad para el trabajo legislativo de la H.

Cámara de Diputados, en función de las propuestas, observaciones y comentarios que en ellos se viertan.

**2.-** Organizar y celebrar periódicamente Jornadas de Orientación Informativa y Mesas de Recepción, Gestión y Atención Ciudadana, al interior de las diferentes entidades federativas y del Distrito Federal, que promuevan, por un lado, el acercamiento e interrelación de la ciudadanía con los Diputados y sus trabajos legislativos y parlamentarios, y por el otro, permita a los ciudadanos plantear sus problemas para encontrar soluciones.

**3.-** Celebrar Convenios de Colaboración, con los órganos, entidades y dependencias de las Administraciones Públicas en el ámbito Federal, Estatal y del Distrito Federal; con Instituciones Académicas y Universitarias Públicas y Privadas, así como con la sociedad civil organizada y la iniciativa privada, para el mejor desarrollo de sus funciones.

**4.-** Elaborar la normatividad específica y adecuada que regule las atribuciones de las áreas operativas internas del Comité.

**5.-** Documentar los procesos de operación, incluyendo las políticas, procedimientos o manuales que estandaricen la forma de operar del Comité, para identificar a las áreas o puestos, usuarios o proveedores de información.

## **ACCIONES PRIORITARIAS PARA EL MEJOR DESARROLLO DE LAS FUNCIONES**

- 1.- Estrechar la comunicación y enlace con la **Junta de Coordinación Política**, para impulsar y desahogar con mayor oportunidad y eficacia las gestiones que se deriven de las peticiones y demandas ciudadanas, solicitando a la Presidencia de este órgano de gobierno parlamentario su plena y efectiva intervención.
- 2.- Dar continuidad al proceso de interrelación y de colaboración con el Banco Mundial y otros organismos internacionales, para la celebración de convenios y acceso a programas prioritarios en materia de gestión pública y desarrollo humano, como los del Banco Interamericano de Desarrollo y la Unicef; y
- 3.- Solicitar a la Junta de Coordinación Política la calendarización de reuniones de trabajo con las distintas instituciones y dependencias del gobierno federal y estatal, con el objeto de establecer y consolidar los enlaces institucionales para la canalización pronta y efectiva de las peticiones ciudadanas; así como para la elaboración de una agenda o directorio integral de servidores públicos.

## **CALENDARIO DE TRABAJO**

El Comité celebrará reuniones ordinarias y extraordinarias de trabajo, considerando los requerimientos, los tiempos y las pautas del trabajo del propio Comité y de las actividades parlamentarias y legislativas de la Cámara.

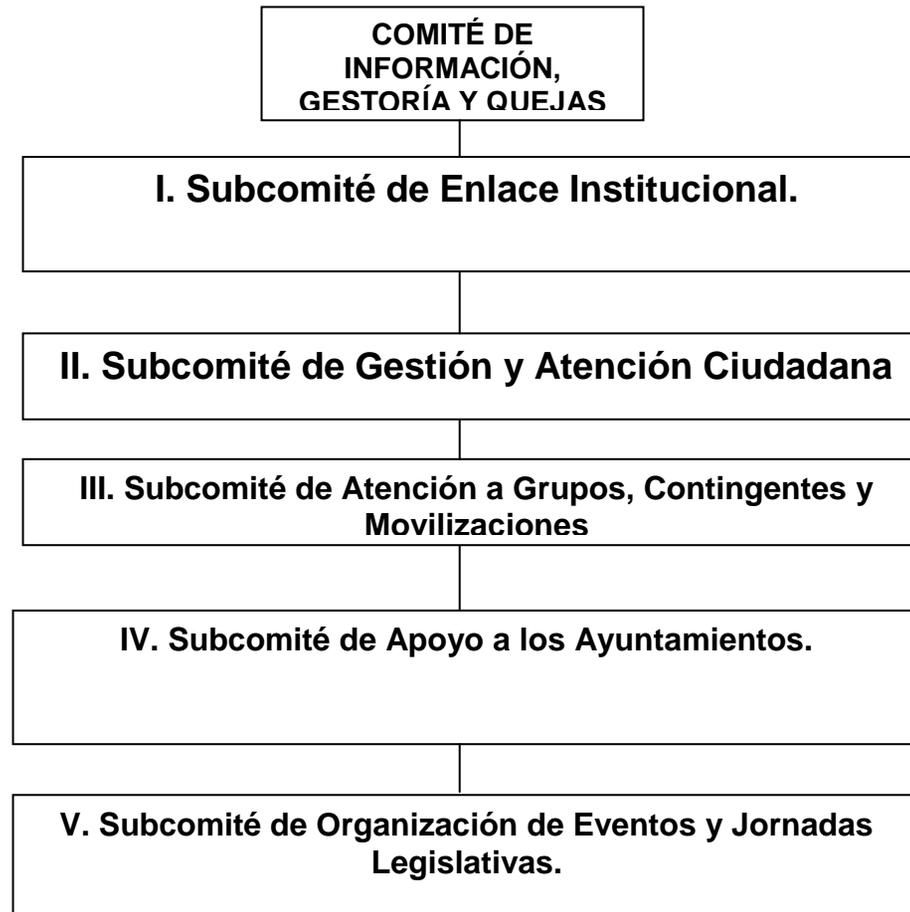
## **ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

Para el desarrollo de las actividades y la realización y logro de los Objetivos y Metas del Comité, se ha planteado la siguiente Estructura Interna:

- 1.- Subcomité de Enlace Institucional**
- 2.- Subcomité de Gestión y Atención Ciudadana.**
- 3.- Subcomité de Atención a Grupos, Contingentes y Movilizaciones.**
- 4.- Subcomité de Apoyo a los Municipios.**
- 5.- Subcomité de Organización de Eventos y Jornadas Legislativas.**

## **ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

Para el desarrollo de las actividades y, la realización y logro de los Objetivos y Metas del Comité, se plantea la siguiente Estructura Interna de Organización:



En el mismo orden de ideas, el Comité de Información, Gestoría y Quejas de la H. Cámara de Diputados, para su más eficiente y eficaz actuación, podrá contar con áreas de apoyo operativo, las cuales, en el marco de sus atribuciones, serán las responsables de ejecutar las líneas estratégicas de acción que el propio Comité o sus Subcomités les indiquen.

### **Secretaría Técnica.**

Unidad profesional especializada, cuya función será la de asistir y dar seguimiento a los asuntos turnados competencia del Comité, y apoyar en los requerimientos administrativos y logísticos del mismo.

### **TEMAS PRIORITARIOS PARA LA CELEBRACIÓN DE FOROS, SEMINARIOS, TALLERES Y JORNADAS**

De manera enunciativa y no limitativa, los temas sobre los cuales se podrá organizar la celebración de estos eventos, serán los siguientes:

- 1.- El ejercicio del Derecho de Petición de los ciudadanos.
- 2.- El acceso a los Programas Sociales en materia de educación, salud, vivienda, empleo y apoyos económicos.
- 3.- La aplicación de las Reglas de Operación de los Programas Sociales.
- 4.- El derecho al acceso de la Información Pública Gubernamental.

- 5.- Organización y funcionamiento del Poder Judicial y Tribunales de Justicia del estado mexicano; así como de las Instituciones de Procuración de Justicia y de Seguridad Pública.
- 6.- La participación activa de los jóvenes en el proceso de la toma de decisiones.
- 7.- El sistema general de pensiones y de seguridad social de los trabajadores.
- 8.- Los grupos vulnerables ante la gestión social de las Instituciones Públicas.
- 9.- La eficacia de las instituciones gubernamentales en respuesta a las necesidades y derechos de todos los grupos poblacionales, mediante mecanismos de atención digna, rápida y eficiente.
- 10.- La participación de los jóvenes en el diseño e implementación de las políticas públicas.
- 11.- Diagnóstico, evaluación y avances de los compromisos internacionales del Estado y gobierno mexicanos en materia de desarrollo social
- 12.- El compromiso de la iniciativa privada ante los problemas del desarrollo social

Además de estos temas, el Comité podrá organizar y desarrollar Foros y eventos análogos, relativos a temas coyunturales y de impacto nacional e internacional.

## **TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS**

Los Diputados que integramos el Comité de Información, Gestoría y Quejas, conscientes de que la cultura de la Transparencia, el Acceso a la Información y de la Rendición de Cuentas, es fundamental para la construcción y consolidación del Estado democrático de derecho que requiere el país, reiteramos nuestro compromiso para implementar en la página de Internet de esta H. Cámara de Diputados nuestro **MICROSITIO**, con pleno acceso a los ciudadanos, en el que se publiquen vía electrónica, nuestros planes de trabajo, desarrollo de actividades e información general de los Diputados miembros del Comité.

## **MODIFICACIÓN DEL PROGRAMA**

El presente Programa Anual de Trabajo, estará sujeto a las modificaciones, adecuaciones y ajustes que considere el Comité, en virtud de la dinámica de los trabajos y actividades del mismo y de la H. Cámara de Diputados.

**ATENTAMENTE**

**DIP. MAURICIO A. TOLEDO GUTIÉRREZ  
PRESIDENTE DEL COMITÉ DE INFORMACIÓN,  
GESTORÍA Y QUEJAS**

Dado en el Palacio Legislativo de San Lázaro, a los veintiún días del mes de abril de 2010.