

**Fracción IV.
A) Normas Básicas de Competencias.**

• **Breve descripción:**

Coadyuvar en la implementación de estrategias que promuevan tener una sociedad más participativa e informada, así también que los Servidores Públicos Municipales proporcionen calidad en sus funciones, permitiendo la Gestión Pública eficaz de un Gobierno cercano a la gente, impulsando la credibilidad y confianza ante la Sociedad Tuxtleca.

• **Fundamento legal y/o Reglamentario:**

Reglamento de la Administración Pública del Gobierno Municipal de Tuxtla Gutiérrez, Capítulo XVII, Artículo 137, 138 y 139.

• **Atribuciones, Facultades y Obligaciones de todas y cada una de las Unidades u Órganos Administrativos (Áreas):**

Artículo 137. La Contraloría Social es la instancia encargada de planear, organizar y desarrollar acciones de vigilancia y evaluación de la gestión de los funcionarios municipales, para garantizar el respeto de los derechos de la ciudadanía en el trámite y cumplimiento de sus demandas; correspondiéndole las siguientes atribuciones y obligaciones:

- I. Diseñar y establecer estrategias para propiciar el acceso de la población a información de programas, acciones y servicios públicos municipales, fomentando los principios de transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana;
- II. Promover la participación activa de la población en los procesos de planeación, supervisión, vigilancia y evaluación de acciones, programas y proyectos establecidos por el Gobierno Municipal;
- III. Asesorar y capacitar a ciudadanos para participar en el control y vigilancia de las obras y acciones que desarrolla el Gobierno Municipal;
- IV. Impulsar y promover acciones donde la actuación de los servidores públicos y de la ciudadanía se apeguen a valores éticos y cívicos propios de toda democracia;
- V. Establecer mecanismos de supervisión de la función pública municipal con relación a la atención de la ciudadanía;

VI. Atender quejas y denuncias de los ciudadanos sobre el servicio que prestan los funcionarios públicos municipales, turnándolas a las áreas competentes y dándoles seguimiento hasta su conclusión;

VII. Establecer y determinar acciones que favorezcan a la conciliación y resolución de conflictos donde se involucren la ciudadanía y funcionarios públicos del Gobierno Municipal;

VIII. Establecer e implementar las acciones de transparencia a que haya lugar en materia del ejercicio de la función pública; y

IX. Las demás que determinen las disposiciones jurídicas aplicables o le delegue el Presidente Municipal en el ámbito de su competencia.

Artículo 138. La Contraloría Social para el desahogo de los asuntos de su competencia y el mejor desempeño de sus funciones se apoya en el:

I. Departamento de Quejas y Denuncias.

Artículo 139. El Departamento de Quejas y Denuncias tendrá las siguientes atribuciones:

I. Coordinar, integrar y participar en los mecanismos de supervisión de la función pública municipal para la atención de los ciudadanos;

II. Atender las quejas y denuncias de los ciudadanos sobre el servicio que realizan los funcionarios públicos municipales, turnándolas a las áreas competentes y dándoles el seguimiento hasta su conclusión;

III. Asesorar y capacitar a ciudadanos para el control y vigilancia de las obras y acciones que desarrolla el Gobierno Municipal;

- IV. Elaborar informes mensuales de actividades para presentarlo al Presidente Municipal;
- V. Realizar el monitoreo de medios de comunicación, en coordinación con el área de Comunicación Social, para captar las quejas y denuncias vertidas en estos por los ciudadanos;
- VI. Verificar los recorridos de trabajo para constatar las quejas originadas en los diferentes medios de comunicación;
- VII. Implementar acciones de control preventivo en la Administración Pública Municipal, conciliando las partes en conflicto;
- VIII. Implementar estrategias para medir la calidad en el servicio que se presta a los ciudadanos, con el objeto de aumentar la eficacia y eficiencia del desempeño de los servidores públicos;
- IX. Verificar y evaluar el nivel de respuesta de las diferentes dependencias que conforman el Gobierno Municipal con referencia a las quejas, denuncias y sugerencias enviadas; y
- X. Las demás que le señalen como de su competencia las leyes y reglamentos vigentes en el Estado o las que le delegue titular de la Contraloría Social.

Para mayor información respecto de las atribuciones, facultades y obligaciones de todas las unidades u órganos administrativos (áreas), que integran esta dependencia, favor de consultar nuestro Reglamento que se encuentra en la siguiente dirección electrónica:

<http://tuxtla.gob.mx/normatividad/rapm.pdf>