



PERIÓDICO OFICIAL



DEL ESTADO DE QUINTANA ROO

LAS LEYES Y DEMÁS DISPOSICIONES OBLIGAN POR EL SOLO HECHO DE PUBLICARSE EN ESTE PERIÓDICO

Chetumal, Q. Roo a 26 de Octubre de 2018

Tomo III

Número 141 Extraordinario

Novena Época

REGISTRADO COMO ARTÍCULO DE SEGUNDA CLASE EN LA OFICINA LOCAL DE CORREOS

EDICION DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE QUINTANA ROO

ÍNDICE

1. ACUERDO POR EL QUE SE DETERMINA LA FORMACIÓN DE CONSEJOS CONSULTIVOS CIUDADANOS DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO.....pag	2
2. LINEAMIENTOS PARA LA INTEGRACIÓN, OPERACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS CONSEJOS CONSULTIVOS CIUDADANOS DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO.....pag	7
3. CONVOCATORIA PARA INTEGRACIÓN DE LOS CONSEJOS CONSULTIVOS CIUDADANOS DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO.....pag	14
4. CONVOCATORIA NO. OM/DGA/DRM/SPN/ENJ/0002/2018 DE LA SUBASTA PÚBLICA NACIONAL PRESENCIAL A MARTILLO DE VEHÍCULOS PROPIEDAD DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO.....pag	18
5. LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN, TRÁMITE Y CONCLUSIÓN DE LAS DENUNCIAS, QUEJAS Y SOLICITUDES CIUDADANAS.....pag	20
6. NOMBRAMIENTO DEL LIC. REYES EMILIO CHAN COB, COMO NOTARIO PÚBLICO AUXILIAR DEL LIC. GASPAR ARMANDO GARCÍA TORRES, NOTARIO PÚBLICO TITULAR NÚMERO 89 DEL ESTADO.....pag	28

LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN, TRÁMITE Y CONCLUSIÓN DE LAS DENUNCIAS, QUEJAS Y SOLICITUDES CIUDADANAS

C. LIC. RAFAEL ANTONIO DEL POZO DERGAL, Secretario de la Contraloría del Estado de Quintana Roo, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 1, 3 fracciones IX y XXIV y 92 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; 1, 3 párrafo primero, 19 fracción XIII y 43 fracción XX de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo; y 1 párrafo primero, 1-BIS, 2 fracción VI, 3 párrafo primero, 5 y 7 fracción I del Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría del Estado de Quintana Roo, y

CONSIDERANDO

Que el Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022, publicado en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo, el 25 de enero de 2017, en el Eje 3. Gobierno Moderno, Confiable y Cercano a la Gente, Programa 17: Gestión y Control Gubernamental, en sus líneas de acción 22 y 23 prevé "establecer canales presenciales y remotos de comunicación, queja y denuncia inmediata, ante actos de corrupción" y "atender las quejas y denuncias ciudadanas presentadas con relación al funcionamiento del gobierno";

Que en el Acuerdo del Programa Sectorial de Transparencia, Modernización, Tecnologías de la Información y Control Gubernamental, emitido por la Secretaría de la Contraloría, publicado en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo, el 17 de noviembre de 2017, en su Apartado Estratégico, con respecto al Programa 17: Gestión Gubernamental, en sus líneas de acción 33 y 34 prevé "Establecer mecanismos de captación y atención ciudadana para la presentación de quejas y denuncias interpuestas contra servidores públicos, así como las peticiones ciudadanas relacionadas con la prestación de trámites y servicios" y "Recibir y dar atención a las quejas y denuncias presentadas por los ciudadanos contra los servidores públicos estatales";

Que la Ley General de Responsabilidades Administrativas dispone que las autoridades investigadoras establecerán áreas de fácil acceso, para que cualquier interesado pueda presentar denuncias por presuntas faltas administrativas, de conformidad con los criterios establecidos en dicha Ley;

Que de conformidad con lo dispuesto en la citada Ley General, la denuncia deberá contener los datos o indicios que permitan advertir la presunta responsabilidad administrativa por la comisión de faltas administrativas, y podrán ser presentadas de manera electrónica a través de los mecanismos que para tal efecto establezcan las autoridades investigadoras, lo anterior sin menoscabo de la Plataforma Digital que determine, para tal efecto, el Sistema Nacional Anticorrupción;

Que la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo dispone que a la Secretaría de la Contraloría del Estado corresponde recibir y dar trámite a las quejas, denuncias y sugerencias respecto de los trámites y servicios o por actos, omisiones o conductas de los servidores públicos de la administración pública del Estado en el ejercicio de sus funciones, en los plazos y términos del Reglamento Interior de la propia Secretaría;

Que el Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría establece que a la Coordinación General de Investigación y Situación Patrimonial, corresponde coordinar la operación del Sistema Estatal de Quejas, Denuncias y Sugerencias, estableciendo los medios de captación y atención ciudadana, así como los lineamientos o disposiciones generales que regulen los procedimientos para su atención, trámite y resolución;

Que en fecha 3 de septiembre de 2018, se publicó en el Periódico Oficial del Estado el Acuerdo por el que se establece el Sistema de Denuncia Ciudadana como un mecanismo de registro, captación, administración y atención de las quejas y denuncias que cualquier persona formule en el marco de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, y

Que resulta necesario establecer el marco jurídico para la atención de las denuncias, quejas y solicitudes y eficientar los procesos mediante la utilización de tecnología y sobre una plataforma única para una oportuna atención de las mismas a través de procesos eficaces, sencillos y eficientes en su manejo que permitan una adecuada comunicación de la ciudadanía con la autoridad, por lo que he tenido a bien expedir los siguientes:

**LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN, TRÁMITE Y CONCLUSIÓN DE LAS DENUNCIAS,
QUEJAS Y SOLICITUDES CIUDADANAS**

Capítulo I

Aspectos Generales

PRIMERO. Los presentes Lineamientos tienen por objeto establecer las reglas que deberán observar la Coordinación de Quejas, Denuncias e Inconformidades de la Coordinación General de Investigación y Situación Patrimonial de la Secretaría de la Contraloría del Estado y los Órganos Internos de Control de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, en el registro y captación de las manifestaciones ciudadanas en Tak Pool, así como en la administración, procesamiento, atención y trámite de las mismas, en términos de lo previsto en los artículos 3 fracciones XXI y XXIV, 91 y 93 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, 43 fracción XX y 43 BIS de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado y el Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría del Estado.

SEGUNDO. Los Lineamientos son de observancia obligatoria para los servidores públicos de la Coordinación de Tecnologías de la Información, del Call Center, de la Coordinación de Quejas, Denuncias e Inconformidades de la Secretaría de la Contraloría del Estado y de los Órganos Internos de Control de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal.

Asimismo, con base en los acuerdos de coordinación y los convenios que al efecto se suscriban, serán de aplicación, en lo conducente, para los OIC de los entes públicos, incluidos en su caso los de los poderes Legislativo y Judicial del Estado, órganos constitucionales autónomos y municipios.

TERCERO. La Coordinación General de Investigación y Situación Patrimonial tendrá a su cargo la interpretación para efectos administrativos de los presentes Lineamientos y resolverá los casos no previstos en los mismos.

CUARTO. Para los efectos de estos Lineamientos, se entenderá por:

Acumulación: La integración al mismo expediente de aquellas manifestaciones ciudadanas, de donde se advierta que existe identidad de servidores públicos y/o particulares; así como de supuestas faltas administrativas;

Acuerdo: El Acuerdo por el que se establece el Sistema de Denuncia Ciudadana;

Alcance: La remisión para su integración al mismo expediente, de aquellas manifestaciones ciudadanas que por duplicidad se registren en Tak Pool;

Autoridades Investigadoras: Las que conforme a la Ley General tienen a su cargo la investigación de faltas administrativas;

Coordinación: La Coordinación de Quejas, Denuncias e Inconformidades de la Coordinación General;

Coordinación General: La Coordinación General de Investigación y Situación Patrimonial de la Secretaría;

Coordinación de Tecnologías: La Coordinación de Tecnologías de la Información de la Secretaría;

Denuncia: La manifestación de actos u omisiones que pudieran constituir presunta responsabilidad por la comisión de faltas administrativas, realizada en contra de servidores públicos, personas físicas o morales, en términos de los artículos 91 y 93 de la Ley General;

Folio: El acuse de recibo electrónico que emite Tak Pool, con número único que se forma con el número consecutivo y el año de registro en el sistema informático, que acredita la recepción de la manifestación ciudadana, independientemente del medio de captación;

Ley General: La Ley General de Responsabilidades Administrativas;

Lineamientos: Los presentes Lineamientos para la atención, trámite y conclusión de las denuncias, quejas y solicitudes ciudadanas;

Manifestaciones ciudadanas: Las denuncias, quejas, reconocimientos y solicitudes realizadas por los ciudadanos;

Manifestaciones diversas: La manifestación de hechos, que contiene temas ajenos al ámbito de competencia de la Secretaría, distintas a las manifestaciones ciudadanas;

OIC: Los Órganos Internos de Control de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, así como los órganos de los demás entes públicos, incluidos los de los poderes Legislativo y Judicial del Estado, órganos constitucionales autónomos y municipales;

Prevención: El requerimiento que se formule al ciudadano para que, dentro del plazo que se le otorgue, proporcione mayores datos, indicios o elementos para dar a la manifestación ciudadana el trámite que resulte procedente;

Queja: La manifestación ciudadana de hechos probablemente irregulares de quien resiente o dice resentir una afectación en sus derechos, referida a la atención deficiente o inoportuna de trámites y servicios a cargo de la Administración Pública, en el marco de la normatividad vigente;

Reconocimiento: La expresión satisfactoria relativa a las acciones de gobierno o sobre el desempeño de un servidor público;

Reglamento Interior: El Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría del Estado;

Secretaría: La Secretaría de la Contraloría del Estado;

Solicitud: La manifestación ciudadana relacionada con peticiones y sugerencias para la atención y mejora de los trámites y servicios a cargo de la Administración Pública;

Tak Pool: La plataforma para el registro, captación, administración y atención de las manifestaciones ciudadanas que se formulen, a través de las diferentes herramientas que la conformen, y

Turno: La remisión de la manifestación ciudadana a la autoridad correspondiente, conforme al ámbito de su competencia.

Capítulo II

Acceso a Tak Pool

QUINTO. La Coordinación de Tecnologías tendrá a su cargo la generación y entrega de las cuentas de usuarios y contraseñas, a los servidores públicos previamente autorizados por la Coordinación General, para que ingresen a Tak Pool.

SEXTO. La Coordinación de Tecnologías proporcionará a los servidores públicos de la Coordinación, del Call Center, de los OIC y demás autoridades previamente autorizadas, las cuentas de usuarios y contraseñas para que ingresen a Tak Pool, a través de la liga de acceso que para tal efecto determine la Secretaría.

Las personas autorizadas, serán responsables del registro e información que contenga el Tak Pool, así como del mal uso que pudieran dar a la misma.

SÉPTIMO. La Coordinación de Tecnologías, a solicitud de la Coordinación General cancelará a las personas autorizadas, las cuentas de usuarios y contraseñas de acceso a Tak Pool.

La Coordinación General solicitará la cancelación de las cuentas de usuarios y contraseñas a las personas autorizadas, en los supuestos de que dejen el servicio público, cambien de adscripción, hagan mal uso de la información del sistema y en los demás casos que estime procedente por causas debidamente justificadas.

OCTAVO. La Coordinación de Tecnologías proporcionará a los servidores públicos de la Coordinación General, la Coordinación, los OIC y a las autoridades autorizadas, que así lo requieran, la asesoría para hacer uso de Tak Pool.

Capítulo III

Registro en Tak Pool

NOVENO. Para facilitar el registro de las manifestaciones ciudadanas en Tak Pool, el sistema contendrá un formulario, el cual se integrará de forma enunciativa, más no limitativa, con lo siguiente:

1. Nombre (s) y apellido (s), domicilio, correo electrónico y/o número telefónico del manifestante;
2. Opción para indicar si la manifestación la realiza por su propio derecho, en representación de otra persona, o de forma anónima;

3. Nombre (s) y apellido (s), cargo público, dependencia o entidad de adscripción del servidor público relacionado con los hechos;
4. Nombre (s) y apellido (s) del particular que ejecute recursos públicos, en su caso;
5. Denominación de la empresa que ejecute recursos públicos, en su caso;
6. Menú para clasificar el motivo, con el cual se relaciona la manifestación;
7. Las circunstancias de tiempo y lugar de los hechos tales como: día, mes, año, localidad, municipio y hora aproximada;
8. Las circunstancias de modo: narración de cómo sucedieron los hechos;
9. Opción para adjuntar archivos; y
10. Aviso de privacidad conforme a las disposiciones legales aplicables y vigentes.

DÉCIMO. Los ciudadanos podrán ingresar sus manifestaciones en Tak Pool, llenando el formulario dispuesto para estos fines, accediendo por medio de Internet (aplicación web), aplicación para dispositivos móviles (App), llamadas telefónicas al Call Center y demás mecanismos que se establezcan, en el que se generará automáticamente un folio, clave de seguimiento y acuse con la información de los plazos de consulta.

Capítulo IV El Call Center

DÉCIMO PRIMERO. El Call Center de Tak Pool, es el centro de atención telefónica, administrado y supervisado por la Coordinación, al que cualquier persona podrá llamar para formular manifestaciones ciudadanas.

El horario de atención del Call Center, será las veinticuatro horas del día, todos los días del año.

DÉCIMO SEGUNDO. Los servidores públicos del Call Center, al recibir la llamada procederán a realizar las acciones siguientes:

1. Informar al ciudadano que se comunica a la Línea de Denuncia Ciudadana Tak Pool;
2. Identificarse proporcionando su nombre;
3. Ofrecer al ciudadano la orientación necesaria;
4. Brindar atención con calidez;
5. Recibir la manifestación y llenar el formulario en Tak Pool;
6. Solicitar al ciudadano un domicilio en la ciudad de Chetumal para efectos de notificaciones, o en su caso, un correo electrónico y/o número telefónico;
7. Proporcionar al ciudadano el folio y clave de seguimiento que genera el sistema;
8. Indicar al ciudadano el plazo dentro del cual, puede comunicarse al Call Center, acceder por medio de la aplicación o página web a Tak Pool, y conocer el trámite otorgado a su manifestación.

Capítulo V Atención en Tak Pool

DÉCIMO TERCERO. La Coordinación deberá verificar todos los días hábiles laborales las manifestaciones ciudadanas registradas en Tak Pool, para efectos de otorgar a las mismas la atención o trámite que proceda.

DÉCIMO CUARTO. Los OIC, deberán verificar todos los días hábiles laborales si la Coordinación les ha turnado en Tak Pool alguna manifestación ciudadana, con la finalidad de otorgar a la misma, en forma inmediata la atención o trámite que proceda.

DÉCIMO QUINTO. La Coordinación y los OIC del Ejecutivo del Estado, deberán registrar y capturar en Tak Pool las manifestaciones ciudadanas que reciban de forma presencial por medio de comparecencia, escrito presentado en la Oficialía de Partes, correspondencia u otro medio que al efecto se habilite.

DÉCIMO SEXTO. Los OIC de los entes públicos, incluidos en su caso los de los poderes Legislativo y Judicial del Estado, órganos constitucionales autónomos y municipios, para la atención y trámite de las manifestaciones ciudadanas que reciban de forma presencial por medio de comparecencia, escrito presentado en la Oficialía de Partes, correspondencia u otro medio que al efecto se habilite, que sean del ámbito de

competencia de la Secretaría, deberán registrar y capturar en Tak Pool las mismas, así como realizar el turno a la Coordinación.

DÉCIMO SÉPTIMO. El registro y captura de las manifestaciones ciudadanas deberá realizarse a más tardar dentro de los tres días hábiles siguientes en que se reciban, adjuntando la versión digitalizada de la manifestación ciudadana y, en su caso, de los documentos que formen parte de la misma.

DÉCIMO OCTAVO. La Coordinación, a más tardar dentro de los tres días hábiles siguientes del registro o captura en Tak Pool de una manifestación ciudadana, analizará su contenido, procederá a clasificarla, a otorgarle la atención o trámite que corresponda, así como a notificar por el Sistema el trámite otorgado a la misma.

DÉCIMO NOVENO. La Coordinación y los OIC, registrarán en Tak Pool, las acciones que realicen para atender la manifestación.

Capítulo VI

De las Comparecencias

VIGÉSIMO. En las diligencias que se realicen con motivo de la comparecencia de los ciudadanos y servidores públicos, la Coordinación y los OIC instrumentarán actas circunstanciadas, las cuales deberán contener los requisitos siguientes:

1. Lugar, fecha y hora de inicio de la diligencia;
2. Nombre y cargo del servidor público ante quien se desahoga la diligencia;
3. Nombre y cargo de los testigos de asistencia si los hubiere;
4. Fundamento legal de la actuación;
5. Datos generales del compareciente;
6. Indicación, en su caso, de que el compareciente desea conservar el anonimato;
7. Identificación oficial con la que se acrediten las personas que intervienen;
8. Exhortación para conducirse con verdad;
9. Motivo de la diligencia;
10. Manifestaciones efectuadas por el compareciente, servidor público o particular;
11. Hora del término del acta, y
12. Nombre, cargo y firma de las personas que intervinieron o indicación del motivo por el cual no firman.

Durante la diligencia, se podrán formular preguntas al compareciente sobre los hechos que hayan dado motivo a su comparecencia.

VIGÉSIMO PRIMERO. La Coordinación y los OIC, durante las comparecencias de los ciudadanos y servidores públicos, les harán saber su derecho de aportar los elementos con los cuales acrediten su dicho.

Si durante la comparecencia se ofrece cualquier tipo de documentación quedará asentado en el acta que se instruya y formará parte de la misma.

VIGÉSIMO SEGUNDO. La Coordinación y los OIC del Ejecutivo del Estado, registrarán en Tak Pool a más tardar dentro de los tres días hábiles siguientes, los documentos que generen y, en su caso, de la documentación que se haya entregado.

Capítulo VII

De las denuncias

VIGÉSIMO TERCERO. La Coordinación y los OIC, con respecto a las denuncias, que de su contenido adviertan que son ajenas al ámbito de su competencia, procederán a registrar el turno en Tak Pool, remitiendo por oficio dentro del término de tres días hábiles la documentación correspondiente a la autoridad competente.

VIGÉSIMO CUARTO. La Coordinación por cuanto a las denuncias, que sean del ámbito de la competencia de la Secretaría, una vez integrado el expediente y advirtiendo que existen de manera presuntiva datos o indicios, medios de convicción idóneos y pertinentes, procederá a realizar el turno a la autoridad investigadora correspondiente de la Secretaría.

VIGÉSIMO QUINTO. Antes de realizar el turno en Tak Pool a la autoridad investigadora competente, la Coordinación deberá verificar si existen denuncias registradas con anterioridad en contra del mismo servidor

público o servidores públicos y sobre los mismos hechos o conexos que originaron la denuncia presentada, que se encuentren en proceso de investigación por parte de la autoridad investigadora.

De ser el caso, la denuncia se deberá turnar a la misma autoridad investigadora que conoce de la denuncia presentada con anterioridad, para efectos de que proceda a realizar la acumulación al expediente de mayor antigüedad, para continuar con su trámite, de conformidad con la Ley de la materia.

VIGÉSIMO SEXTO. La Coordinación, con respecto a las denuncias que reciba de forma presencial, que turne en Tak Pool a la autoridad investigadora correspondiente de la Secretaría, remitirá por oficio la documentación recepcionada, conservando un expediente con el acuse de recibo del oficio con el cual haya sido remitida la denuncia, así como copia del acuerdo respectivo.

VIGÉSIMO SÉPTIMO. Los OIC, en su caso, con respecto a las denuncias que reciba de forma presencial, que turnen en Tak Pool a la Coordinación, conservarán un expediente con copias cotejadas de la documentación recepcionada, en el que obre el acuse de recibo del oficio por el cual haya sido turnado a la Secretaría, así como copia del acuerdo de incompetencia.

VIGÉSIMO OCTAVO. Cuando de la denuncia se advierta que los datos o indicios aportados son insuficientes para establecer una investigación, la Coordinación, procederá a prevenir al denunciante para que dentro del plazo de cinco días hábiles, contados a partir del día siguiente al que surta efectos la notificación, aporte los datos o indicios que se le soliciten por ser necesarios para establecer una investigación, apercibiéndolo que para el supuesto de incumplimiento, se procederá a concluir el trámite.

VIGÉSIMO NOVENO. Cuando haya transcurrido el término otorgado para el cumplimiento de la prevención, sin que el denunciante aporte los datos o indicios que permitan establecer la investigación, la Coordinación procederá a hacer efectivo el apercibimiento realizado y acordará la conclusión del trámite, lo cual notificará al denunciante, informándole que lo anterior es sin perjuicio de que con posterioridad presente la denuncia cumpliendo con los requisitos y aportando los datos o indicios necesarios para establecer la investigación.

TRIGÉSIMO. La Coordinación, con motivo de las denuncias que tramite, procederá a registrar en Tak Pool las diligencias realizadas y notificar al manifestante.

Capítulo VIII

De las quejas

TRIGÉSIMO PRIMERO. La Coordinación y los OIC, con respecto a las quejas, que de su contenido se advierta que son ajenas al ámbito de su competencia, procederán a registrar el turno en Tak Pool, remitiendo por oficio, la documentación correspondiente a la autoridad competente.

TRIGÉSIMO SEGUNDO. La Coordinación, por cuanto a las quejas, que sean del ámbito de la competencia de la Secretaría, procederá a darle la atención o el trámite que proceda.

TRIGÉSIMO TERCERO. La Coordinación para la atención de las quejas, procederá a turnar la manifestación ciudadana a los OIC o las autoridades competentes de las dependencias y entidades de la Administración Pública, solicitando en su caso que informen en el plazo que dispongan para ello, las acciones realizadas para la atención de la misma.

TRIGÉSIMO CUARTO. La Coordinación, con motivo de las quejas que tramite en el ámbito de su competencia, procederá a registrar en Tak Pool las diligencias realizadas y notificar al manifestante.

Capítulo IX

De las solicitudes

TRIGÉSIMO QUINTO. La Coordinación y los OIC, por cuanto a las solicitudes sobre los trámites y/o servicios ajenos al ámbito de su competencia, procederá a registrar el turno en Tak Pool, remitiendo por oficio, la documentación correspondiente a la autoridad competente.

TRIGÉSIMO SEXTO. La Coordinación, con respecto a las solicitudes sobre los trámites y/o servicios de su competencia, procederá a otorgarle el trámite correspondiente.

TRIGÉSIMO SÉPTIMO. La Coordinación para la atención de las solicitudes, acordará lo procedente, incluyendo en su caso la solicitud de información a los OIC del Ejecutivo del Estado o las autoridades competentes de las dependencias y entidades de la Administración Pública.

TRIGÉSIMO OCTAVO. La Coordinación, con motivo de las solicitudes que tramite en el ámbito de su competencia, procederá a registrar en Tak Pool las diligencias realizadas y notificar al manifestante.

Capítulo X

De la integración de expedientes

TRIGÉSIMO NOVENO. La Coordinación, con motivo de las denuncias, quejas y solicitudes que tramite, procederá a integrar la documentación que recepcione y que genere en los expedientes respectivos, los cuales, de forma enunciativa más no limitativa, deberán contener los documentos siguientes:

1. La manifestación ciudadana;
2. El acuerdo de inicio;
3. La notificación al ciudadano; y

Asimismo, de conformidad al trámite que corresponda otorgarle, pueden contener:

1. El acuerdo de prevención;
2. El acuerdo de incompetencia;
3. El acuerdo de acumulación;
4. El acuerdo de trámite;
5. El acuerdo de conclusión;
6. El oficio de turno; y
7. El oficio de solicitud de información.

CUADRAGÉSIMO. La Coordinación, procederá a acordar la recepción de las denuncias, quejas y solicitudes, para estos fines emitirá el acuerdo que corresponda.

CUADRAGÉSIMO PRIMERO. La Coordinación, para el trámite de las quejas y solicitudes de su competencia, podrá solicitar mediante oficio información y documentación a las autoridades competentes, otorgándoles para estos fines el plazo correspondiente, el cual se podrá prorrogar a petición expresa de la autoridad requerida, a través del mismo medio, quien deberá de justificar el motivo de esta solicitud.

CUADRAGÉSIMO SEGUNDO. La Coordinación, con motivo de la recepción de información y documentación derivado del trámite de las quejas y solicitudes de su competencia, procederá a dar cuenta de la recepción por medio del acuerdo de trámite correspondiente.

CUADRAGÉSIMO TERCERO. La Coordinación, procederá a notificar a los manifestantes el trámite otorgado a las denuncias, quejas y solicitudes registradas en Tak Pool, por el Sistema, por correo electrónico, o en el domicilio físico en la ciudad de Chetumal, cuando hayan proporcionado los datos para realizar esta diligencia.

CUADRAGÉSIMO CUARTO. La Coordinación, concluirá las manifestaciones ciudadanas, conforme a los siguientes supuestos:

1. **Atención:**
 - a) Cuando se otorgue respuesta al ciudadano, de las acciones que procedieron para atender la manifestación ciudadana.
2. **Incompetencia:**
 - a) Cuando proceda el turno de la manifestación a la autoridad correspondiente, por tratarse de asuntos ajenos al ámbito de la competencia de la Secretaría.
 - b) Cuando proceda el archivo de la manifestación por tratarse de asuntos ajenos al ámbito de competencia de la Administración Pública.
3. **Causas de conclusión:**
 - a) Cuando se advierta que han transcurrido los plazos de prescripción establecidos en la Ley aplicable.
 - b) Cuando se desista el manifestante de la queja.
 - c) Sobreseimiento.
 - d) Turno a la autoridad investigadora competente.
 - e) Falta de elementos.
 - f) Cuando la manifestación quede sin materia.

TRANSITORIOS

PRIMERO.- Los presentes Lineamientos entrarán en vigor al día siguiente al de su publicación en el Periódico Oficial del Estado.

SEGUNDO.- La Secretaría de la Contraloría del Estado publicará los presentes Lineamientos en su página en internet, al día siguiente de la entrada en vigor de los mismos.

TERCERO.- Las denuncias, quejas y solicitudes captadas por cualquier medio antes de la publicación de los presentes Lineamientos, que todavía no se encuentren concluidas, se deberán atender, tramitar y concluir conforme a estos.

Dado en la ciudad de Chetumal, capital del Estado de Quintana Roo, a los veintitrés días del mes de octubre de dos mil dieciocho.

EL SECRETARIO DE LA CONTRALORÍA



LIC. RAFAEL ANTONIO DEL POZO DERGAL