

**LCDA. GABRIELA BRIGET ORTEGA AVIÑA**, COORDINADORA GENERAL DE COMUNICACIÓN DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO, CON FUNDAMENTO EN LOS ARTÍCULOS 1, 3, 4 FRACCIÓN VIII, 5, 6 FRACCIÓN I, 7 FRACCIÓN X, DEL ACUERDO POR EL QUE SE CREA EL ORGANO ADMINISTRATIVO DESCONCENTRADO DENOMINADO COORDINACIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO; 1, 7 FRACCIÓN I, 9, 10 FRACCIÓN XII DEL REGLAMENTO INTERIOR DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO; 1, 7 FRACCIÓN IV, 9 PRIMERA NORMA AMBIENTE DE CONTROL, TERCERA NORMA ACTIVIDADES DE CONTROL Y 10 DEL ACUERDO POR EL QUE SE EMITEN LAS NORMAS GENERALES DE CONTROL INTERNO PARA LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CENTRAL Y PARAESTATAL DEL ESTADO DE QUINTANA ROO; 1 Y 11 FRACCIONES V Y X DEL ACUERDO POR EL CUAL SE EMITEN LOS LINEAMIENTOS PARA LA INTEGRACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS COMITÉS DE CONTROL Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL PARA LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CENTRAL Y PARAESTATAL DEL ESTADO DE QUINTANA ROO, SE EMITE :

**LINEAMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, TRÁMITE Y CONCLUSIÓN DE LAS QUEJAS Y DENUNCIAS  
INTERPUESTAS EN CONTRA DEL PERSONAL DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN  
DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO**

**OBJETIVO**

Una de las prioridades de la Coordinación General de Comunicación del Gobierno del Estado, es contar con los instrumentos que permitan mejorar el nivel de cumplimiento de los objetivos y metas de la administración con un grado de seguridad razonable, prevenir los riesgos que puedan afectar el logro de estas, así como fortalecer el cumplimiento de las leyes y disposiciones normativas y con ello generar un adecuado control de la gestión y aplicación de recursos públicos, rendición de cuentas y transparencia tal y como lo dispone el Acuerdo por el que se emiten las Normas Generales de Control Interno para la Administración Pública Central y Paraestatal del Estado de Quintana Roo y del Acuerdo por el cual se emiten los Lineamientos para la Integración y Funcionamiento de los Comités de Control y Desempeño Institucional para la Administración Pública Central y Paraestatal del Estado de Quintana Roo, que tienen como objetivo que el sistema de control proporcione un ambiente de ética e integridad previniendo actos de corrupción.

**PRIMERO.** – Los presentes Lineamientos tienen como objetivo contar con un instrumento que regule el trámite y conclusión de las quejas y denuncias que se reciban en contra de las personas servidoras públicas de la Coordinación General de Comunicación del Gobierno del Estado.

**SEGUNDO.** - Los Lineamientos son de observancia obligatoria para las personas servidoras públicas de la Coordinación General de Comunicación de Gobierno del Estado de Quintana Roo.

**TERCERO.** – Para los efectos de los presente Lineamientos se entenderá por:

**DENUNCIA:** La manifestación de actos u omisiones que pudieran constituir presunta responsabilidad por la comisión de faltas administrativas realizada en contra de las personas servidoras públicas de la Coordinación General de Comunicación del Gobierno del Estado de Quintana Roo.



QUINTANA ROO  
GOBIERNO DEL ESTADO

## COORDINACIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN

**LINEAMIENTOS:** A los Lineamientos para la Recepción, Trámite y conclusión de las Quejas y Denuncias interpuestas en contra del personal de la Coordinación General de Comunicación del Gobierno del Estado de Quintana Roo.

**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 Coordinación General de Comunicación del Gobierno del Estado de Quintana Roo en el marco de la Normatividad Vigente.

**UNIDAD ADMINISTRATIVA:** A las direcciones, departamentos, Coordinación y Secretaría Particular que señala el Acuerdo de Creación y Reglamento Interior de la Coordinación General de Comunicación del Gobierno del Estado de Quintana Roo.

**CUARTO.** - El (la) Secretario (a) Particular recibirá los requerimientos de información por parte de la Secretaría de la Contraloría del Estado de Quintana Roo, por conducto del (de la) Coordinador (a) General de Comunicación del Gobierno del Estado.

**QUINTO.** - El (la) Secretario (a) Particular analizará el requerimiento y con la prontitud que este requiera derivado de la naturaleza y término para su respuesta, turna el mismo día para su atención a la Unidad Administrativa correspondiente, fijando término de respuesta en relación a los plazos otorgados por la Secretaría de la Contraloría del Estado.

**SEXTO.** - En relación al artículo precedente la Unidad Administrativa, deberá proporcionar la información requerida dentro del término que se le haya concedido o bien solicitar al (a) Secretario (a) Particular prórroga debidamente fundada y justificada.

**SÉPTIMO.** - El (la) Secretario (a) Particular en relación al artículo anterior analizará la solicitud, otorgando el término solicitado, o bien concediendo plazo diverso de acuerdo a la naturaleza del requerimiento de información, en ambos casos la prórroga no podrá exceder al plazo fijado por la Secretaría de la Contraloría del Estado.

De considerarse con base a la solicitud de prórroga por parte de la Unidad Administrativa El (la) Secretario (a) Particular determinará realizar la petición de ampliación de término para el cumplimiento a la Secretaría de la Contraloría del Estado.

**OCTAVO.** - El (la) Secretario (a) Particular al recibir la respuesta de la o las Unidades Administrativas, elaborará el oficio de contestación para que sea firmado y remitido por el (la) titular de la Coordinación General de Comunicación del Gobierno del Estado de Quintana Roo, a la Secretaría de la Contraloría del Estado.

**NOVENO.** - En caso de que el cumplimiento del resultado de resolución, emitida por la Secretaría de la Contraloría del Estado deba realizarse por la Coordinación General de Comunicación del Gobierno del Estado de Quintana Roo, esta se atenderá con base a lo ordenado, por lo cual el (la) titular de la Coordinación General de Comunicación del Gobierno del Estado de Quintana Roo instruirá lo conducente.

**DÉCIMO.** - Cumplimentada la resolución se informará a la Secretaría de la Contraloría del Estado por conducto del (de la) Coordinador (a) General de Comunicación del Gobierno del Estado de Quintana Roo.

CHETUMAL, QUINTANA ROO A LOS 21 DIAS DEL MES DE MAYO DE 2024

  
LCDA. GABRIELA BRIGET ORTEGA AVIÑA

**COORDINADORA GENERAL DE COMUNICACIÓN DEL GOBIERNO DEL ESTADO**