

**ACUERDO GENERAL 03/2021**  
**DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE QUERÉTARO**

Roxana Ávalos Vázquez, en mi carácter de Presidenta de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, con fundamento en los artículos 1 y 102, Apartado B, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 33, Apartado A, de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Querétaro, en relación con el diverso 28, fracciones I y V de la Ley de Derechos Humanos del Estado de Querétaro; y

**CONSIDERANDO**

1. El 20 de marzo de 2020, se publicó en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro “*La Sombra de Arteaga*”, el Acuerdo General 02/2020, en el que se establecieron las acciones que tomó la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, como medidas de prevención ante la contingencia sanitaria del SARS-CoV2 (COVID-19); en el que se dispuso que se suspendían las actividades presenciales del 23 de marzo al 19 de abril de 2020.
2. Posteriormente, el 30 de marzo de 2020, se publicó en el Diario Oficial de la Federación, el Acuerdo por el que el Consejo de Salubridad General, declaró como emergencia sanitaria por causa de fuerza mayor, a la epidemia de enfermedad generada por el virus SARS-CoV2 (COVID-19), en cuyo numeral segundo se estableció que la Secretaría de Salud Federal, determinaría todas las acciones que resultaran necesarias para atender la referida emergencia.
3. En razón de lo anterior, mediante publicación en el citado medio de difusión oficial del 31 de marzo de 2020, se expidió el acuerdo por el que la aludida dependencia federal estableció acciones extraordinarias para atender la emergencia sanitaria generada por el virus SARS-CoV2 (COVID-19), previéndose en el artículo primero, fracción I, la suspensión inmediata de las actividades no esenciales del 30 de marzo al 30 de abril de 2020, con la finalidad de mitigar la dispersión y transmisión del virus en la comunidad, para disminuir la

carga de enfermedad, sus complicaciones y la muerte por dicho virus de la población residente en el territorio nacional.

4. En atención a las medidas preventivas sanitarias emitidas por la autoridades federales y estatales, el 15 de abril de 2020, se publicó en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro “*La Sombra de Arteaga*”, el Acuerdo General 03/2020, a través del cual se modificó el período de la suspensión de actividades presenciales decretada mediante el Acuerdo General 02/2020, ampliándose del 20 al 30 de abril de 2020, para retomar las actividades de manera regular el día hábil siguiente.

5. No obstante, el 21 de abril de 2020, se publicó en el Diario Oficial de la Federación, el Acuerdo por el que se modifica el similar por el que se establecen acciones extraordinarias para atender la emergencia sanitaria generada por el virus SARS-CoV2, publicado el 31 de marzo de 2020; en virtud del cual se determinó, entre otras cuestiones, modificar la fracción I, del artículo primero de éste último acuerdo federal, ordenándose la suspensión inmediata de las actividades no esenciales del 30 de marzo al 30 de mayo de 2020, con la finalidad de mitigar la dispersión y transmisión del virus SARS-CoV2 en la comunidad.

6. Por lo anterior, en seguimiento a las medidas preventivas sanitarias emitidas por la autoridades federales y estatales, el 30 de abril de 2020, se publicó en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro “*La Sombra de Arteaga*”, el Acuerdo General 04/2020, a través del cual se modificó el período de la suspensión de actividades presenciales decretada mediante el Acuerdo General 03/2020, ampliándose del 04 al 17 de mayo de 2020, para retomar las actividades de manera regular el día hábil siguiente.

7. No obstante, la suspensión de actividades no esenciales abarcaba hasta el 30 de mayo de 2020, tal como se precisó en el considerando quinto, por esa razón, el 15 de mayo de 2020, se publicó en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro “*La Sombra de Arteaga*”, el Acuerdo General 05/2020, a través del cual se modificó el período de la suspensión de actividades presenciales decretada mediante el Acuerdo General 04/2020, ampliándose del 18 al 30 de mayo de 2020, para retomar las actividades de manera regular el día hábil siguiente.

8. En ese contexto, el 14 de mayo de 2020, se publicó en el Diario Oficial de la Federación, el Acuerdo por el que se estableció una estrategia para la reapertura de las actividades sociales, educativas y económicas, así como un sistema de semáforo por regiones para evaluar semanalmente el riesgo epidemiológico relacionado con la reapertura de actividades en cada entidad federativa, así como el establecimiento de acciones extraordinarias y se decretaron medidas para continuar con la mitigación de la epidemia causada por el virus SARS-CoV2, después de la Jornada Nacional de Sana Distancia.

9. Para lograr la reapertura de actividades de una manera gradual, ordenada y cauta, se estableció en el artículo segundo, fracción III del acuerdo descrito previamente, un sistema de semáforo, el cual funciona por regiones y sirve para determinar qué tipo de actividades están permitidas de acuerdo con la cantidad de contagios en la zona.

10. Asimismo, el 16 de junio de 2020, se publicó en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro, "La Sombra de Arteaga" el *"Acuerdo por el que se establecen las medidas sanitarias permanentes para la realización de las actividades económicas, productivas y sociales en el Estado de Querétaro, durante la emergencia sanitaria de la enfermedad covid-19"*. Posteriormente, el 27 de septiembre de la misma anualidad, se publicó en dicho medio de comunicación oficial el *"Acuerdo por el que se modifica el contenido del semáforo del riesgo epidemiológico de la Secretaría de Salud del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro contemplado en el artículo primero del acuerdo por el que se establecen las medidas sanitarias permanentes para la realización de las actividades económicas, productivas y sociales en el estado de Querétaro, durante la emergencia sanitaria de la enfermedad covid-19, publicado en fecha 16 de junio de 2020"*.

11. En los documentos descritos previamente, se instauró un sistema de semáforo de riesgo epidemiológico, el cual establece mediante los colores: rojo, naranja, amarillo y verde, las medidas de seguridad sanitaria apropiadas para las actividades laborales y del uso del espacio público.

12. De conformidad con el citado sistema de semáforo, se contempla que en la etapa amarilla, las oficinas de Gobierno regresen a laborar, con las medidas sanitarias

correspondientes. No obstante, a la fecha de emisión del presente Acuerdo General, el estado de Querétaro aún no se encuentra en ese supuesto, pues se localiza en color naranja.

**13.** De acuerdo con el boletín 099/2021 de fecha 23 de febrero de 2021, emitido por la Secretaría de Salud del Estado de Querétaro, la entidad registró **53,472** casos de enfermedad SARS-CoV2. No obstante, en atención al boletín 176/2021 de fecha 30 de marzo de 2021, emitido por la misma institución de salud, la entidad registró **61,792** casos de enfermedad SARS-CoV2. Es decir, en 35 días hubo un aumento de **8,320** contagios.

**14.** Asimismo, el “Informe Técnico Diario COVID-19 México” del 29 de marzo de 2021, emitido por la Secretaría de Salud Federal<sup>1</sup>, señala lo siguiente:

- América es la región con más casos acumulados de personas contagiadas por el virus SARS-CoV2, con un total de casos de **55,447,785**.
- A nivel nacional, el estado de Querétaro ocupa el lugar **9** en el rubro de casos acumulados de personas contagiadas por el virus SARS-CoV2.
- A nivel nacional, el estado de Querétaro ocupa el lugar **17** en el rubro de defunciones.

**15.** Adicionalmente, de acuerdo con la información de la Secretaría de Salud del Estado de Querétaro, con corte al 30 de marzo de 2021, el municipio de Querétaro es la demarcación con el mayor número de contagios del estado, teniendo **43,613** casos de enfermedad SARS-CoV2, lo que representa el **70.58%** del total de casos de la entidad federativa<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> SECRETARÍA DE SALUD FEDERAL, “Informe Técnico Diario COVID-19 México” del 29 de marzo de 2021, disponible en el siguiente link: [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/625955/Comunicado\\_Tecnico\\_Diario\\_COVID-19\\_2021\\_03\\_29.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/625955/Comunicado_Tecnico_Diario_COVID-19_2021_03_29.pdf). El sitio de internet fue revisado el 31 de marzo de 2021.

<sup>2</sup> PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO, “Listado Mapa de Casos”, disponible en el siguiente link: <https://www.queretaro.gob.mx/covid19/contenido/listadoMetricasMapaCasos.aspx>. El sitio de internet fue revisado el 31 de marzo de 2021.

16. De conformidad con lo establecido en el artículo 18, fracción IV y 37 de la Ley de Derechos Humanos del Estado de Querétaro, la Visitaduría General es un órgano sustantivo de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, que tiene como función principal, el cumplimiento de la encomienda constitucional de defender y proteger los derechos humanos de las personas, por lo que sus actuaciones y funciones cobran vital relevancia en el funcionamiento de esta institución.

17. A la luz de las consideraciones y fundamentos expuestos previamente y con el propósito de seguir implementando acciones encaminadas a mitigar la dispersión y transmisión del virus SARS-CoV2, resulta pertinente emitir el siguiente:

**Acuerdo General 03/2021, que modifica las acciones que tomará la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, como medidas de prevención ante la contingencia sanitaria del COVID-19.**

**PRIMERO.** Se amplía la suspensión de actividades presenciales decretada mediante el Acuerdo General 02/2021. La suspensión continuará del 01 al 15 de abril de 2021; con la finalidad de mitigar la dispersión y transmisión del virus SARS-CoV2 (COVID 19); retomando las actividades de manera presencial el 16 de abril de 2021. Asimismo, se precisa que el período descrito previamente podrá ser modificado, incluso reducido, en atención a las medidas sanitarias que emitan las autoridades del Estado.

La ampliación de suspensión de actividades presenciales señalada anteriormente, no resulta aplicable para la Visitaduría General y el Órgano Interno de Control de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro.

**SEGUNDO.** El personal adscrito a la Visitaduría General, seguirá realizando sus actividades de manera presencial, observando en todo momento lo dispuesto en el presente Acuerdo General para el desempeño de sus actividades.

**TERCERO.** El personal de la Defensoría que tenga más de 60 años de edad, mujeres embarazadas o en período de lactancia, o con diagnóstico de hipertensión arterial, diabetes

mellitus, enfermedad cardíaca o pulmonar crónicas, inmunosupresión (adquirida o provocada), insuficiencia renal o hepática, o alguna otra condición de salud que represente mayor riesgo de enfermarse gravemente a causa del virus SARS-CoV2; no acudirán a las oficinas y su trabajo será ejecutado a distancia, bajo la conducción del superior jerárquico, valiéndose en todo momento de las nuevas tecnologías de la comunicación.

**CUARTO.** Se mantiene la vigencia y reactivación de los plazos y términos de los asuntos que se encuentran en trámite en la Visitaduría General. En la integración de los expedientes de queja, las actuaciones y/o diligencias serán desahogadas con el apoyo y la utilización de las tecnologías de la información y comunicación disponibles.

**QUINTO.** Excepcionalmente, para el caso de que la diligencia o actuación no pueda celebrarse en los términos del numeral previo, la misma se realizará en las instalaciones de la Defensoría, evitando en todo momento la concentración de personas, para garantizar la sana distancia. Las personas ajenas a esta institución que ingresen a la Defensoría, deberán seguir las siguientes medidas de prevención sanitaria:

I. Desinfectarse las manos con gel antibacterial al momento de ingresar a las instalaciones.

II. Tomarse la temperatura corporal al momento de ingresar. Las personas que presenten una temperatura corporal mayor a los 37.5° C., no podrán ingresar a las oficinas de la Defensoría.

III. Limpiarse los zapatos haciendo uso de los tapetes sanitizantes colocados para tal efecto.

IV. Mantener en todo momento un metro y medio de distancia entre los presentes, garantizando la sana distancia.

V. Utilizar permanentemente el cubrebocas dentro de las instalaciones.

VI. No está permitido el saludo de mano, beso o abrazo al interior de las instalaciones.



**Querétaro**  
Zacarías Oñate No. 13  
Col. Cimatario C.P. 76030  
Tels. 214 08 37 / 214 60 07

**San Juan del Río**  
Av. Río Moctezuma No. 266, local 4-39  
Plaza San Juan, Col. San Cayetano  
Tel. (427) 272 21 85

Lada sin costo. 01 800 400 6800  
[www.ddhqro.org](http://www.ddhqro.org)

**Jalpan de Serra**  
Fray Junípero Serra No. 5 Int. 9  
Col. Centro  
Tel. (441) 296 11 39



No se permitirá el acceso a las oficinas de la Defensoría, a aquellas personas que no cumplan con las medidas de prevención sanitaria señaladas con anterioridad, pues lo que se busca es proteger el derecho humano a la salud de la sociedad y de las trabajadoras y trabajadores de esta institución.

**SEXTO.** Las Visitadoras y Visitadores Adjuntos Auxiliares, deberán acordar con la Visitadora General, sobre la forma en que se desahogarán las diligencias y/o actuaciones que se requieran para la integración del expediente de queja, tomando en consideración lo dispuesto en los acuerdos cuarto y quinto del presente documento.

**SÉPTIMO.** En el supuesto de que un expediente de queja se encuentre detenido en su tramitación e integración, debido a que no es posible desahogar determinadas actuaciones, aun teniendo en cuenta lo establecido en los acuerdos cuarto y quinto; la Visitadora o Visitador Adjunto Auxiliar asignado a la queja, lo hará del conocimiento de la Visitadora General, para que se determinen las acciones que se tomarán en el asunto en particular.

Cuando no sea posible continuar con el trámite legal del expediente de queja, por las razones descritas en el párrafo anterior, no se considerará como causa justificada para dar vista al Órgano Interno de Control de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro.

**OCTAVO.** En los asuntos de violaciones graves de derechos humanos, se realizará el trámite de la queja conforme a lo establecido en la Ley de Derechos Humanos del Estado de Querétaro y se desahogarán las actuaciones y diligencias que sean necesarias para su integración y trámite correspondiente, siempre y cuando éstas sean posibles de conformidad con las medidas establecidas por las autoridades de salud competentes.

**NOVENO.** Los expedientes de queja que excedan del término legal para su investigación, se procederá conforme a lo establecido en la Ley de Derechos Humanos del Estado de Querétaro, para la ampliación de su tramitación e integración.

**DÉCIMO.** Quedan suspendidas las asesorías y orientaciones de carácter presencial.



**Querétaro**  
Zacarías Oñate No. 13  
Col. Cimatario C.P. 76030  
Tels. 214 08 37 / 214 60 07

**San Juan del Río**  
Av. Río Moctezuma No. 266, local 4-39  
Plaza San Juan, Col. San Cayetano  
Tel. (427) 272 21 85

Lada sin costo. 01 800 400 6800  
[www.ddhqro.org](http://www.ddhqro.org)



**Jalpan de Serra**  
Fray Junípero Serra No. 5 Int. 9  
Col. Centro  
Tel. (441) 296 11 39

**DÉCIMO PRIMERO.** Los servicios de orientación y asesoría se seguirán brindando las 24 horas del día los 365 días de año, a través de los siguientes canales de comunicación, en las oficinas de:

**Querétaro**

Teléfonos: 442-109-54-00; 442-109-53-47 y 442-109-54-03

Correo electrónico: [quejas@ddhqro.org](mailto:quejas@ddhqro.org)

Página web: <http://ddhqro.org/> y/o <https://ddhqro.org/quejas-y-recibir-notificaciones/>

**San Juan del Río.**

Teléfono: 442-186-71-27

Correo electrónico: [quejas@ddhqro.org](mailto:quejas@ddhqro.org)

Página web: <http://ddhqro.org/> y/o <https://ddhqro.org/quejas-y-recibir-notificaciones/>

**Jalpan de Serra**

Correo electrónico: [rocio.trejo@ddhqro.org](mailto:rocio.trejo@ddhqro.org)

**Redes sociales:**

**Facebook:** Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro

**Twitter:** DDHQRO

**DÉCIMO SEGUNDO.** Se recibirá la correspondencia únicamente a través del correo electrónico [presidencia@ddhqro.org](mailto:presidencia@ddhqro.org), por lo que no se admitirá la documentación que se presente de manera física ante esta institución.

**DÉCIMO TERCERO** Se mantiene la vigencia y reactivación de los plazos y términos de los asuntos que se encuentran en trámite en el Órgano Interno de Control. El personal adscrito a éste, seguirá realizando sus actividades de manera presencial.

**DÉCIMO CUARTO.** La presentación de denuncias administrativas ante el Órgano Interno de Control, será vía digital y serán recibidas de lunes a viernes de 9:00 a 17:00 horas, a través del correo electrónico institucional: [adriana.basaldia@ddhqro.org](mailto:adriana.basaldia@ddhqro.org). En caso de que la denuncia administrativa se envíe fuera del horario o día señalado previamente, se tendrá como recibida el día hábil siguiente. Excepcionalmente, para el caso de que la persona denunciante no esté en posibilidades de allegar sus documentos de la forma señalada en el presente párrafo, se deberá comunicar en los días y horarios señalados previamente, a



**Querétaro**  
Zacarías Oñate No. 13  
Col. Cimatarío C.P. 76030  
Tels. 214 08 37 / 214 60 07

**San Juan del Río**  
Av. Río Moctezuma No. 266, local 4-39  
Plaza San Juan, Col. San Cayetano  
Tel. (427) 272 21 85



**Jalpan de Serra**  
Fray Junípero Serra No. 5 Int. 9  
Col. Centro  
Tel. (441) 296 11 39



los números de teléfono 2140837 o 2146007, extensión 133, para acordar la forma y el procedimiento a seguir para la recepción de dichos documentos.

**DÉCIMO QUINTO.** El Órgano Interno de Control desahogará sus audiencias y diligencias, valiéndose de las tecnologías de la información y comunicación actuales, por lo que no podrán acceder a las instalaciones de la Defensoría, personas ajenas a ésta para la realización de dichas actuaciones.

**DÉCIMO SEXTO.** Los plazos y términos para las demás unidades administrativas, -con excepción de la Visitaduría General y Órgano Interno de Control- continúan interrumpidos, mientras dure el período de la suspensión de actividades presenciales. No obstante, seguirán realizando su trabajo a distancia, mediante la utilización de las tecnologías de la información y comunicación disponibles.

**DÉCIMO SÉPTIMO.** El personal que no se encuentre adscrito a la Visitaduría General o al Órgano Interno de Control, podrá acudir a las instalaciones de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, siempre y cuando sea necesario e indispensable su labor para el funcionamiento y cumplimiento de las obligaciones legales que tiene esta institución.

Para lo anterior, los titulares de las unidades administrativas se coordinarán con el personal bajo su cargo, con la finalidad de evitar la concentración de personas en la oficina, para con ello proteger la salud y seguridad de las servidoras y servidores públicos.

**DÉCIMO OCTAVO:** Se establece como jornada laboral temporal de 9:00 a 17:00 horas, con media hora de comida, para todo el personal que, por necesidades del servicio, acuda a laborar presencialmente a las oficinas de la Defensoría.

**DÉCIMO NOVENO.** El personal adscrito a este Organismo Constitucional Autónomo, que ingrese a las instalaciones de la Defensoría, deberá seguir estrictamente las medidas de prevención sanitaria descritas en el acuerdo quinto del presente documento. El cubrebocas



**Querétaro**  
Zacarías Oñate No. 13  
Col. Cimatarío C.P. 76030  
Tels. 214 08 37 / 214 60 07

**San Juan del Río**  
Av. Río Moctezuma No. 266, local 4-39  
Plaza San Juan, Col. San Cayetano  
Tel. (427) 272 21 85



**Jalpan de Serra**  
Fray Junipero Serra No. 5 Int. 9  
Col. Centro  
Tel. (441) 296 11 39

y demás instrumentos de prevención y protección sanitaria, serán proporcionados por la Dirección Administrativa de esta institución.

**VIGÉSIMO.** Las acciones señaladas en el presente Acuerdo, son de carácter temporal y podrán actualizarse, modificarse, ampliarse o suspenderse de manera anticipada, de acuerdo con las disposiciones determinadas por las autoridades sanitarias competentes.

### TRANSITORIOS

**PRIMERO:** Se ordena la publicación de este acuerdo en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro *“La Sombra de Arteaga”*.

**SEGUNDO:** El presente acuerdo entrará en vigor el mismo día que se publique en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro *“La Sombra de Arteaga”*.

**TERCERO:** Se instruye al área de Comunicación Social de esta Defensoría, que realice las acciones necesarias para que el presente acuerdo se difunda por los medios que estime pertinentes.

**A T E N T A M E N T E**  
**“TUS DERECHOS, NUESTRA OBLIGACIÓN”**  
**QUERÉTARO, QUERÉTARO A 31 DE MARZO DE 2021**



**DRA. ROXANA ÁVALOS VÁZQUEZ**  
**PRESIDENTA**



**Querétaro**  
Zacarías Oñate No. 13  
Col. Cimatario C.P. 76030  
Tels. 214 08 37 / 214 60 07

**San Juan del Río**  
Av. Río Moctezuma No. 266, local 4-39  
Plaza San Juan, Col. San Cayetano  
Tel. (427) 272 21 85

**Jalpan de Serra**  
Fray Junípero Serra No. 5 Int. 9  
Col. Centro  
Tel. (441) 296 11 39

Lada sin costo. 01 800 400 6800  
[www.ddhqro.org](http://www.ddhqro.org)