



DEFENSORÍA DE LOS
**DERECHOS
HUMANOS**
DE QUERÉTARO



INFORME DE ACTIVIDADES

2019

DIRECTORIO

Presidenta

Dra. Roxana de Jesús Ávalos Vázquez

Consejo

C. Josué Alberto Quino Andrade
Lic. Bertha Patricia Loría Zárate
Lic. Delfino Hurtado Romero
Pbro. Lic. Aristeo Olvera Maqueda

Visitadora General

Mtra. Mónica Gabriela González Pasillas

Secretaria Ejecutiva

Lic. Rosalía Isabel Alarcón Macías

Secretaria Particular

Lic. Lita Meribet Montoya Acosta

Directora Administrativa

Lic. Berenice Sánchez Rubio

Órgano Interno de Control

Departamento Jurídico

Lic. Francisco González Ortiz

Unidad de Transparencia y Acceso a la Información

Lic. Cynthia Ramos Castañón

Comunicación Social

Lic. Eduardo Bárcenas Martínez

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	10		
1. PRESIDENCIA	12		
1.1 Participación y asistencia a eventos	13		
1.2 Participación en eventos como conferencista y capacitadora	19		
1.3 Presencia en medios de comunicación	22		
1.4 Vinculación con la sociedad queretana e instituciones	23		
1.4.1. Convenios de colaboración	25		
1.4.2. Organismos Constitucionales Autónomos	26		
1.4.3. Asociaciones Civiles e Instituciones de Asistencia Privada	27		
1.5 Visitas de conformidad con el artículo 17, fracción IX de la Ley de Derechos Humanos del Estado de Querétaro	27		
1.6 Visitas a comunidades y municipios. Programa "Defensoría Itinerante".	29		
1.7 Vinculación Interinstitucional con Organismos Defensores de Derechos Humanos	30		
1.7.1. Federación Mexicana de Organismos Públicos de Derechos Humanos	30		
1.7.2. Organización Internacional para las Migraciones	31		
2. CONSEJO DE LA DEFENSORÍA	32		
3. VISITADURÍA GENERAL	36		
3.1 Protección y defensa de los derechos humanos	37		
3.2 Asesorías jurídicas presenciales	38		
3.2.1. Desglose de asesorías presenciales por oficina	40		
3.3 Atención por medios electrónicos	42		
3.4 Colaboraciones adicionales a las asesorías brindadas	42		
3.5 Canalizaciones	43		
3.5.1. Seguimiento de canalizaciones	49		
3.6 Quejas	50		
3.6.1. Grupos en situación de vulnerabilidad	55		
3.6.2. Autoridades señaladas como responsables	57		
3.6.3. Medidas cautelares	60		
3.7 Resultados de la investigación	60		
3.7.1. Conciliación y/o resuelto durante el trámite	61		
3.7.2. Acuerdos de responsabilidad	62		
3.7.3. Recomendaciones	64		
3.8 Seguimiento	69		
3.8.1. Seguimiento de Recomendaciones	76		
3.8.2. Reparación Integral del Daño	80		
3.9 Visitas e inspecciones	80		
3.9.1. Supervisión en conjunto con la Comisión Nacional de los Derechos Humanos	82		
3.10 Impugnaciones	85		
3.11 Atención médica	86		
3.12 Coordinación de Atención a la Víctima	86		
3.13 Capacitación	88		
3.14 Logros	89		
4. SECRETARÍA EJECUTIVA	90		
4.1 Biblioteca	92		
4.2 Capacitación	92		
4.2.1. Empresas	92		
4.2.2. Instituciones educativas	95		
4.2.2.1. Soy Defensora/Defensor de los Derechos Humanos	99		
4.2.2.2. Una Vida Libre de Violencia	103		
4.2.2.3. Colaboración interinstitucional	106		
4.2.2.4. Protección a niñas, niños y adolescentes	108		
4.2.2.5. Oficina en Jalpan de Serra	109		
4.2.3. Página oficial de internet	110		
4.2.4. Petición de parte	111		
4.2.5. Servidoras y servidores públicos	112		
4.2.5.1. Federales	116		
4.2.5.2. Estatales	118		
4.2.5.3. Municipales	121		
4.2.6. Sociedad civil	128		

ÍNDICE

4.3	Convenios de colaboración	130	7.	DEPARTAMENTO JURÍDICO	202
4.4	Actividades y cursos con y sobre el tema de grupos en situación de vulnerabilidad y acompañamiento a migrantes	131	7.1	Representación y defensa de los intereses de la Defensoría	203
4.4.1.	Niñas, Niños y Adolescentes	131	7.2	Convenios	210
4.4.2.	Género	133	7.3	Instrumentos de regulación interna	211
4.4.3.	Personas Adultas Mayores	134	7.4	Logros	212
4.4.4.	Personas con discapacidad	138	8.	UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	214
4.4.5.	Pueblos Originarios	144	8.1	Derecho humano a la transparencia y acceso a la información pública	215
4.4.6.	Diversidad sexual (LGBT+)	148	8.2	Atención de solicitudes	215
4.4.7.	Personas que viven con VIH/sida	149	8.3	Temática de las solicitudes	216
4.4.8.	Acompañamiento a Migrantes	150	8.4	Actas de inexistencia	219
4.4.9.	Trata de personas	152	8.5	Recursos presentados	220
4.5	Defensoría Itinerante	152	8.6	Derechos ARCO	220
4.6	Eventos conmemorativos	154	8.7	Informes mensuales y trimestrales	220
4.7	Módulos informativos	156	8.8	Comité de transparencia	220
4.8	Reunión de regidores	162	8.9	Plataforma nacional de transparencia	221
4.9	Segundo Congreso Nacional: “La Visión de los Derechos Humanos y sus Desafíos”	163	8.10	Portal de transparencia	221
4.10	Logros	165	8.11	Capacitaciones y conferencias	221
5.	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	166	8.12	Logros	223
5.1	Departamento de Recursos Financieros	167	9.	COMUNICACIÓN SOCIAL	224
5.2	Departamento de Contabilidad	171	9.1	Objetivos	225
5.3	Departamento de Recursos Humanos	176	9.2	Síntesis informativa y monitoreo digital de medios de comunicación	226
5.4	Departamento de Recursos Materiales	184	9.3	Difusión en las plataformas digitales	226
5.5	Departamento de Sistemas	185	9.4	Infografías y banners de días internacionales 2019, establecidos por la Organización de las Naciones Unidas (ONU)	227
5.6	Archivo	187	9.5	Producciones audiovisuales	227
5.7	Logros	190	9.6	Estrategia de comunicación digital	228
6.	ÓRGANO INTERNO DE CONTROL	192	9.6.1.	Diseño de material gráfico	228
6.1	Normativas	193	9.6.2.	Producciones audiovisuales	246
6.2	Administrativas	193	9.7	Página web: www.ddhqro.org	246
6.3	Preventivas	194	9.8	Logros	246
6.4	Investigación y procedimientos	195			
6.5	Contencioso	200			
6.6	Logros	201			

La Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro es un organismo constitucional autónomo que encuentra su fundamento en el artículo 102, apartado B, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como en el apartado A, del artículo 33 de la Constitución Política del Estado de Querétaro y la Ley de Derechos Humanos del Estado de Querétaro.

De acuerdo con la Ley que la rige, la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro tiene como encomienda la promoción, difusión, protección y defensa de los derechos humanos de todas las personas que se encuentren en la entidad, ya sean residentes permanentes o en tránsito. De ahí que el mismo ordenamiento legal determine en su artículo 7 su autonomía de gestión y presupuestaria, así como su independencia del gobierno estatal, lo que significa que en el ejercicio de sus funciones no recibe instrucciones de nadie y sus resoluciones únicamente se sustentan en las evidencias, pruebas, indicios, datos y elementos que consten en los expedientes, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 10 de su ordenamiento constitutivo.

La misma Ley establece las bases de su autonomía de gestión y determina las áreas principales que conforman a la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro. Por su parte, su Reglamento Interior publicado el 12 de octubre de 2018 en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro “La Sombra de Arteaga”, detalla las diversas unidades administrativas que la conforman. Siguiendo esos lineamientos, el informe se divide en esas unidades administrativas, las que tienen la función de promover, difundir, proteger y defender los derechos humanos, así como la administración de los recursos entregados para el ejercicio de sus funciones.

En el documento informativo que presentamos se podrá observar el incremento de las actividades de este Organismo Constitucional Autónomo. En particular, en el área de la Visitaduría General hubo un aumento del 15.87% en la atención a la ciudadanía y las quejas, con respecto del año 2018; en ese año se reportaron 657 quejas, mientras que en el año 2019 se elevaron a 797. Desde luego, no puede soslayarse que este incremento tuvo mucho que ver con el arduo trabajo de difusión y promoción hecho por la Secretaría Ejecutiva, cuyo personal se mueve por todo el Estado de Querétaro.

Con las cifras que se expresan en este informe puede deducirse que existe confianza en el trabajo imparcial, eficiente y efectivo de la Defensoría, lo que también se refleja en el



cumplimiento de sus resoluciones, pero en particular, en el hecho de las 21 sanciones impuestas a las y los servidores públicos que incurrieron en acciones u omisiones violatorias de derechos humanos y como resultado de los procedimientos incoados en los órganos internos de control de sus instituciones de adscripción.

Aunado a lo anterior, la Comisión Nacional de los Derechos Humanos ha confirmado nuestras resoluciones en los supuestos en que el quejoso o la quejosa las han impugnado, lo cual da la certeza de que la actuación de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro se encuentra apegada a los ordenamientos jurídicos que rigen su actuar.

Si bien es cierto, que hemos encontrado la buena disposición de las autoridades para cumplir con nuestras resoluciones, también lo es, que hay servidoras y servidores públicos renuentes en actuar conforme al marco jurídico internacional y nacional que rige al estado mexicano y se resisten a cumplirlo.

En la parte correspondiente al manejo de los recursos públicos, el lector verá que el gasto se ha ejercido conforme a las disposiciones normativas aplicables y se han administrado de tal manera que este Organismo Constitucional Autónomo pueda cumplir con las funciones para las que fue creado.

Como todo organismo público, tiene el deber de rendir cuentas ante la ciudadanía, tal y como lo mandata la fracción XIV, del artículo 17 de la Ley de Derechos Humanos del Estado de Querétaro, razón por la cual, se presenta el informe de actividades correspondiente al año 2019 ante la Quincuagésima Novena Legislatura del Estado de Querétaro y la ciudadanía.

Finalmente, agradecemos a todo el personal de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, por la infatigable labor que realizaron durante el año 2019, los resultados que se presentan en este informe no hubieran sido posibles, sin el trabajo comprometido, responsable y con vocación de servicio de cada uno de ellos.



1. PRESIDENCIA

En términos del artículo 28 de la Ley de Derechos Humanos de Querétaro, es facultad de la presidenta ejercer la representación legal de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro; presidir su consejo; establecer relaciones de colaboración con instituciones públicas y privadas, así como con otros organismos constitucionales autónomos a través de convenios; asesorar personas; proponer y ejercer el presupuesto; emitir recomendaciones, acuerdos y todo tipo de resoluciones derivados de las investigaciones que se realicen en la Visitaduría General y cualquier otra derivada de los ordenamientos jurídicos aplicables.

Es así que dentro de este apartado se mencionan todas las actividades en las que participó la Presidenta, Dra. Roxana de Jesús Ávalos Vázquez, con el objeto de dar cumplimiento a las facultades y competencias de este Organismo Protector de los Derechos Humanos en el Estado de Querétaro.

1.1 Participación y asistencia a eventos

Del período que se reporta, la Dra. Roxana de Jesús Ávalos Vázquez participó en 96 eventos institucionales, académicos y culturales, los cuales se mencionan a continuación:

1. Ceremonia de graduación de la "Formación Inicial Única para Policía Preventivo"; Formación Inicial para Elementos en Activo", "Formación Inicial del Sistema Penitenciario perfil de Custodia Penitenciaria" así como "Especialización para Policía Procesal en el Sistema de Justicia Penal", 10 enero.
2. Ceremonia de Toma de Posesión del Mando y Toma de Protesta de la Bandera del C. General de Brigada D.E.M Inocente Prado López como nuevo Comandante de la 17/a Zona Militar, 16 enero.
3. Ceremonia de entrega de constancias con motivo del curso "Derechos Humanos y Administración Pública" impartido por la Coordinación para la Protección y Promoción de los Derechos Humanos en conjunto con la CNDH al personal de diversas unidades administrativas del Poder Ejecutivo, 18 enero.
4. Ceremonia Conmemorativa por el Aniversario 102 de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos de 1917 encabezada por el C. Presidente de México, Andrés Manuel López Obrador, 05 febrero.
5. Inauguración del curso en materia de derechos humanos al personal de unidades médicas móviles de la Secretaría de Salud del Estado de Querétaro, 06 febrero.
6. Inauguración del trabajo de la Comisión de Igualdad de Género y Derechos Humanos de la Quincuagésima Novena Legislatura del Estado de Querétaro, 06 febrero.
7. Firma del convenio de colaboración entre el Gobierno del Estado de Querétaro y la Fiscalía General de Querétaro, a fin de coadyuvar en la búsqueda de personas. 07 Febrero.
8. Visita a las instalaciones de la Universidad Tecnológica de Corregidora, 07 febrero.
9. Inauguración del curso en materia de Derechos Humanos, dirigido al cuerpo policiaco de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro, IFMP, 11 febrero.
10. Decimoprimer Sesión Ordinaria del Comité Estatal para la Implementación y Operación del Programa Alerta AMBER en el Estado de Querétaro, 15 febrero.
11. Celebración del "CVI Aniversario de la Creación del Ejército Mexicano", 19 febrero.



12. III Congreso COSMOS- Justicia Penal y Derechos Humanos, 28 febrero.
13. Presentación de los temas que integrarán "La agenda legislativa común a favor de las niñas y mujeres del Estado de Querétaro", 4 marzo.
14. Cápsula del Tiempo (en el marco conmemorativo del Día Internacional de la Mujer), 04 Marzo.
15. Entrega del Reconocimiento "Mujeres del Poder", 05 marzo.
16. Inauguración de la Feria de Salud del Día Internacional de la Mujer, organizada por la Secretaría de Salud del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, 08 Marzo.
17. Primera Sesión Ordinaria de la Comisión Interinstitucional para la Erradicación del Trabajo Infantil en el Estado de Querétaro, 13 marzo.
18. "Inauguración de la Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género", 13 marzo.
19. Presentación del libro: "Derechos Humanos en el marco electoral de transparencia y acceso a la información pública", 20 marzo.
20. Inauguración de la Tercera Feria Estatal de Empleo para las Mujeres 2019, 27 marzo.
21. Protocolo de Inauguración de la "Escuela Itinerante de Derechos Humanos de los Pueblos, Comunidades Indígenas y Afromexicanas", 29 marzo.
22. Entrega de reconocimientos a servidores públicos del CP-4, por haber concluido el curso "Derechos Humanos y Protocolo de Estambul", 04 abril.
23. Clausura del "Protocolo del Uso Legítimo de la Fuerza" dirigido al personal operativo de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro, 09 abril.
24. Mesa de Análisis: "Discapacidad y Discriminación", Mtro. José Antonio Gurrea, 09 abril.
25. Inauguración de la Capacitación al personal de la Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de El Marqués, 10 abril.
26. Inauguración de la capacitación en materia de Derechos Humanos dirigida al personal de la Dirección de Inspección en Comercio y Espectáculo, 10 abril.
27. Inauguración de las Jornadas Internacionales "Agenda 2030" en la Universidad Anáhuac campus Querétaro, 11 abril.

28. Clausura del curso de capacitación impartido al personal de la Fiscalía General del Estado de Querétaro, 12 abril.
29. Inauguración del curso de profesionalización al personal de la Secretaría de Seguridad Ciudadana, 22 abril.
30. Presentación de resultados del proyecto "Auditoría Local de Seguridad en el municipio de Querétaro", 24 abril.
31. Desayuno Informativo COSMOS, realizado por la Secretaría de Gobierno del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, 16 mayo.
32. Conmemoración del Día Internacional contra la Homofobia, la Transfobia y la Bifobia, organizado por el Frente Queretano por la No Discriminación y el Estado Laico, 16 mayo.
33. Conferencia titulada "Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible", organizado por la Comisión Nacional de Derechos Humanos, 17 mayo.
34. Sesión de Instalación de la Comisión para la Evaluación de la Operación del Sistema de Justicia Penal Acusatorio del Estado de Querétaro, realizado por el Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, 27 mayo.
35. Inauguración del Curso de Formación para Policías y Grupos Viales en materia de Derechos Humanos, como parte de la estrategia "10 x 100 Defendamos Querétaro", en compañía del Lic. Guillermo Vega Guerrero, Presidente municipal de San Juan del Río, 27 mayo.
36. Evento de cierre de gestión 2015 – 2019 de la Mtra. Melba Adriana Olvera Rodríguez, Presidenta de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Baja California, 29 mayo.
37. Asistencia al "Tercer Encuentro Regional sobre Políticas de Derechos Humanos y Transparencia", Organizado por la Comisión Estatal de Derechos Humanos de San Luis Potosí en coordinación con la Comisión Estatal de Garantía de Acceso a la Información Pública de la misma localidad, la Federación Mexicana de Organismos Públicos de Derechos Humanos y el Sistema Nacional de Transparencia, 31 mayo.
38. Taller de Derechos Humanos dirigido a Policías de Investigación del Delito de la Fiscalía General del Estado de Querétaro, 03 junio.

39. Ceremonia de Graduación del Diplomado en Cultura y Gramática de la Lengua Hññaño, impartido por la Universidad Autónoma de Querétaro, 07 junio.
40. Conferencia "Derechos Sexuales, diversidad sexual y no discriminación", Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad Autónoma de Querétaro, 07 junio.
41. Taller de Derechos Humanos dirigido a Policías de Investigación del Delito de la Fiscalía General del Estado de Querétaro, 13 junio.
42. Presentación del libro "Explorando la democracia", autoría de la Magistrada María del Carmen Carreón Castro, en la escuela primaria Venustiano Carranza, 13 junio.
43. Inauguración de la Fiesta de la Paz, organizado por la institución Puerta Abierta I.A.P Querétaro, 14 junio.
44. Ceremonia de Clausura del Ciclo Escolar 2018-2019 del Colegio Militarizado "Nuevo México", 14 junio.
45. Sesión Informativa de la Subcomisión del Sistema Penitenciario, dirigido por la Comisión Estatal del Sistema Penitenciario, 19 junio.
46. Ceremonia de Toma de Posesión y Protesta de Bandera del C. Gral. L. BGDA. D.E.M. Daniel Elpidio Nicolás Camacho como Comandante de la 17/a. Z.M., 20 junio.
47. Curso de capacitación "Nuevas Masculinidades y Paternidades Positivas" impartido por el Mtro. Manuel Edmundo Ramos Gutiérrez al personal de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, 21 junio.
48. Sesión Extraordinaria de COSMOS, Secretaría de Gobierno del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, 21 junio.
49. Informe Anual de Actividades de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos en la Suprema Corte de Justicia de la Nación, 24 junio.
50. Inauguración de la exposición "La Gran Fuerza de México", realizado por la Secretaría de la Defensa Nacional en coordinación con el Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, 01 julio.
51. Segunda Reunión de la Zona Este de la Federación Mexicana de Organismos Públicos de Derechos Humanos, realizado en Pachuca, Hidalgo, 08 julio.
52. Inauguración de las Salas de Audiencia; Entrega de Reconocimientos y Estímulos al Personal Operativo y Entrega de Unidades Vehiculares a Policía Procesal, 09 julio.
53. Primer Informe de la LIX Legislatura del Estado de Querétaro, 10 julio.
54. Desayuno por el Día del Abogado, organizado por la Federación de Colegios y Asociaciones de Abogados de Querétaro A.C., 12 julio.
55. Capacitación impartida por el M. en D. Joaquín Gerardo González de León con el tema "Mediación y Conciliación Municipal" al personal de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, 12 julio.
56. Entrega de Armamento y Reconocimiento a la Policía de Investigación del Delito de la Fiscalía General de Querétaro, 15 julio.
57. Toma de protesta del Código de Ética y Conducta en el Foro "El Marqués Comprometido Contra la Corrupción", 16 julio.
58. Jornadas de atención a personas en situación de calle, en colaboración con el Municipio de Querétaro, 16 julio.
59. Foro "Mujeres Trabajando Juntas por la Transformación de México", organizado por el Instituto Nacional de las Mujeres en coordinación con el Instituto Queretano de las Mujeres, 22 julio.

60. Inauguración de las Salas de Audiencias; Entrega de Reconocimientos y Unidades Vehiculares a la Policía Procesal, 09 agosto.
61. Mesa de Trabajo del Comité Evaluador de la Secretaría de Seguridad Ciudadana, 16 agosto.
62. XII Sesión Ordinaria del Comité de Alerta AMBER, organizado por la Fiscalía General del Estado de Querétaro, 20 agosto.
63. 6ª Sesión Ordinaria del Consejo Estatal de Seguridad, 100 días de participación ciudadana "Defendamos Querétaro", 20 agosto.
64. Tercer Baile del Recuerdo, organizado por la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro en el marco de la Semana de las Personas Adultas Mayores, 28 agosto.
65. Inicio de Operaciones de la Fiscalía Especializada en la Investigación de Delitos de Desaparición Forzada de Personas y la Cometida por Particulares, 29 agosto.
66. Ceremonia de Entrega de Certificados en Grados de Primaria y Secundaria en el Centro Penitenciario de San Juan del Río, 30 agosto.
67. Entrega de Constancias a personal de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de San Juan del Río por el Curso de Formación para Policías y Grupos Viales en materia de Derechos Humanos, 03 septiembre.
68. Tercera Cumbre Iberoamericana sobre Migración y Trata de Personas, organizada por la Federación Iberoamericana del Ombudsman, la Red de Migrantes y Trata de Personas y la Comisión Nacional de Derechos Humanos, 03 y 04 de septiembre.
69. Sesión de la "Escuela Itinerante de Derechos de Pueblos, Comunidades Indígenas y Afromexicanas" en la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, 06 septiembre.
70. Feria Internacional de los Derechos Humanos y Organizaciones de la Sociedad Civil, en el marco del Día Internacional de la Beneficencia, 07 septiembre.
71. Ceremonia de "Entrega de Apoyos para el Acceso a la Vivienda y Mejoramiento de las Condiciones Habitacionales para Personal Facultado para el Uso Legal de la Fuerza", 09 septiembre.
72. Toma de Protesta del Grupo Interdisciplinario para la Valoración y Disposición Documental de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, 11 septiembre.
73. Inauguración de Sala de Justicia Cívica Oral del municipio de Corregidora, 13 septiembre.
74. En el marco del Día Internacional de la Paz, asistió a la jornada "Una Vida Libre de Violencia" en la Escuela Secundaria Técnica No. 9 "Organización de Naciones Unidas", 20 septiembre.
75. Primer Informe del Poder Judicial del Estado de Querétaro, a cargo del magistrado Presidente José Antonio Ortega Cerbón, 20 septiembre.
76. Cuarto Informe del Gobernador Constitucional M.V.Z. Francisco Domínguez Servién, 29 septiembre.
77. Inauguración Curso "Igualdad de Formadores en Perspectiva de Género", impartido por el Instituto Municipal de la Mujer de Querétaro, 04 de octubre.
78. Firma de Acta Constitutiva de la "Red Estatal de Salud Mental de la Infancia y Adolescencia", encabezada por la Secretaría de Salud del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, 22 octubre.
79. Clausura de la "Escuela Itinerante de Derechos de Pueblos, Comunidades Indígenas y Afromexicanas", Comisión Nacional de Derechos Humanos, 25 octubre.

- 80. Asistencia y participación como Jurado en el “Primer Concurso de Oratoria FECAAQ 2019”, organizado por la Federación de Colegios y Asociaciones de Abogados de Querétaro A.C, 28 y 29 octubre.
- 81. Participación como jurado calificador dentro del “Concurso municipal de dibujo con el tema: Derechos Humanos de las Personas Migrantes”, coordinado por el municipio de El Marqués, 30 octubre.
- 82. Inauguración de Aduanas y de la Unidad Central de Control y Alertamiento, en el Centro Penitenciario en San José El Alto, encabezada por el Gobernador Constitucional, Francisco Domínguez Servién, 04 noviembre.
- 83. Jurado calificador en el Concurso Nacional de Dibujo y Pintura Infantil y Juvenil sobre temas de migración y derechos humanos, evento organizado por el Consejo Estatal de Población Delegación Querétaro, 06 noviembre.
- 84. Segundo Congreso Nacional "La Visión de los Derechos Humanos y sus Desafíos", organizado por la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro en coordinación la Federación de Colegios y Asociaciones de Abogados de Querétaro A.C., 21 y 22 noviembre.
- 85. Primer Foro Nacional de Defensorías Públicas de la República Mexicana, encabezado por el Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro en co-organización con la Asociación Nacional de Defensorías Públicas Estatales de la República Mexicana A.C. (ANADEPE), 28 noviembre.
- 86. Ceremonia de entrega de reconocimientos a policías municipales de Pinal de Amoles, 04 diciembre
- 87. Ceremonia de entrega de reconocimientos a policías municipales de Jalpan de Serra, 04 diciembre
- 88. Ceremonia de entrega de reconocimientos a policías municipales de Arroyo Seco, 05 diciembre
- 89. Ceremonia de entrega de reconocimientos a policías municipales y personal administrativo del municipio de Landa de Matamoros, 06 diciembre.
- 90. IV Reunión Nacional Asociación de Correccionales de América, Capítulo México, presidida por el Gobernador Constitucional, Francisco Domínguez Servién, 09 diciembre.
- 91. Premiación del concurso de dibujo “Reconozco mis derechos, acepto mis deberes”, organizado por la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, la Casa de la Cultura Jurídica en Querétaro y la Unidad de Servicios Para la Educación Básica en el Estado de Querétaro (USEBEQ), 10 diciembre.
- 92. Ceremonia de entrega de Reconocimientos y Equipamiento a Policías Estatales 2019, 13 diciembre.
- 93. Segunda Sesión Ordinaria COSMOS, 16 diciembre.
- 94. Entrega de reconocimientos a policías del municipio de Tolimán, 18 diciembre.
- 95. Clausura y entrega de cuentos, perteneciente al programa “Déjame que te cuente”, impulsado por la Secretaría de Gobierno y la Secretaría de Cultura del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, 19 diciembre.
- 96. Tercera Sesión Ordinaria del Consejo Consultivo del Consumo del Estado de Querétaro, organizado por PROFECO Delegación Querétaro, 19 diciembre.

1.2 Participación en eventos como conferencista y capacitadora

Con el objetivo de promover y difundir los derechos humanos en el Estado, para dar cumplimiento con las obligaciones principales de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, la Presidenta participó en diferentes foros de discusión, mesas de diálogo y conferencias, tanto en entes públicos como privados, dirigidos a la población en general y servidores públicos de la entidad, los cuales se desglosan en los siguientes esquemas:

Se impartieron **15 conferencias** en diversos temas de derechos humanos, las que se mencionan en la siguiente tabla:

CONFERENCIAS				
Nº	FECHA	TEMA	DIRIGIDO A	INSTITUCIÓN
1.	12 marzo	“Perspectiva, trayecto y visión de la equidad”	Personal docente	Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación, Sección 24.
2.	14 marzo	“Perspectiva, trayecto y visión de la mujeres en el camino a la equidad”	Estudiantes de la Universidad Autónoma de Querétaro, Campus San Juan del Río”	Universidad Autónoma de Querétaro, Campus San Juan del Río.
3.	14 marzo	“Pensemos en igualdad, construyamos con inteligencia, innovemos para el cambio”	Personal adscrito a la empresa Harman.	Harman.
4.	29 marzo	"Introducción a la Escuela Itinerante de DDHH"	Al público en general	Comisión Nacional de los Derechos Humanos.





Como parte de la promoción para sensibilizar a la sociedad del debido respeto a los derechos humanos, la Presidenta de esta Institución impartió 21 cursos - talleres a estudiantes, servidores públicos municipales y estatales, así como al público en general, las cuales se detallan a continuación:



CURSOS – TALLERES

5.	31 mayo	“Casos relevantes relacionados con el derecho de acceso a la información, el principio de presunción de inocencia y la protección del derecho al honor y a la reputación”	Abogados litigantes, alumnos y público en general	Comisión Estatal de Derechos Humanos de San Luis Potosí.
6.	05 junio	“Violencia de Género”	Damas del “Voluntariado Querétaro, Qro. A.C.” y a familias de los diversos organismos jurisdicionados de la 17ª Zona Militar.	17ª Zona Militar.
7.	16 julio	“Introducción a los Derechos Humanos”	Personal adscrito al municipio El Marqués	Municipio El Marqués, Qro.
8.	19 julio	“El derecho de acceso a la información, como herramienta anticorrupción”	Personal adscrito a Radio y Televisión de Querétaro	Radio y Televisión de Querétaro.
9.	03 septiembre	Recomendación General No. 37 “Sobre el Respeto y Observancia de los Derechos Humanos en las Actividades de las Empresas”	Personal de la Comisión Anticorrupción de Coparmex Querétaro	Coparmex Querétaro.
10.	17 octubre	“El Acoso Sexual en la Empresa: Problemática y soluciones”	“Personal de las diferentes empresas pertenecientes a la Cámara de Comercio Canadá-México”	“Cámara de Comercio Canadá-México.”
11.	28 octubre	“Aplicación de los tratados de Derechos Humanos en el Sistema Interno”	Público en general y alumnos de la Facultad de Derecho de la UNAM	Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM.
12.	27 noviembre	“Violencia Política por razón de Género, el precio que pagamos las Mujeres por ejercer nuestros Derechos Político-Electorales”	Público en general	Frente Político Nacional de Mujeres A.C.
13.	27 noviembre	“La Perspectiva de Género en la Impartición de Justicia”	Personal adscrito a la Fiscalía General del Estado de Querétaro	Fiscalía General del Estado de Querétaro.
14.	28 noviembre	“Jurisprudencia en materia de Derechos Humanos”	Al público en general	Instituto Electoral del Estado de Querétaro.
15.	06 diciembre	“La Declaración Universal de los Derechos Humanos” y funciones que realiza la Oficina Regional de la Defensoría de los derechos Humanos en Jalpan de Serra	Alumnos de la Escuela Normal, la Universidad Pedagógica Nacional y los campus de Jalpan de Serra y Concá de la Universidad Autónoma de Querétaro	Museo Regional de la Sierra Gorda, Jalpan de Serra.

Nº	FECHA	TEMA	DIRIGIDO A	LUGAR
1.	24 enero	“Violencia Obstétrica”	Becarios y personal administrativo del IMSS.	Querétaro, Qro.
2.	30 enero	“Derechos Humanos”	Cadetes del municipio de Querétaro	Querétaro, Qro.
3.	26 marzo	“Derechos Humanos y Adultos Mayores”	Personal de la Secretaría de Bienestar.	Querétaro, Qro.
4.	28 marzo.	“Qué son los Derechos Humanos”	Servidores públicos municipales de Pedro Escobedo.	Pedro Escobedo, Qro.
5.	05 abril.	“Introducción a los Derechos Humanos”	Servidores públicos del municipio, así como a personal de Seguridad Pública municipal.	Arroyo Seco, Qro.
6.	10 abril	“Introducción a los Derechos Humanos”	Personal de la Dirección de Inspección en Comercio y Espectáculo.	Querétaro, Qro.
7.	11 Junio	“Introducción a los Derechos Humanos”	Padres de familia y alumnos de la escuela preescolar Bominxá	Tolimán, Qro.
8.	19 junio	“Derechos de las Personas Adultas Mayores”	Personas adultas mayores	San Miguel Amazcala, San Francisco la Griega La Griega, Qro.
9.	19 junio	“Introducción a los Derechos Humanos”	Personal de la Junta de Conciliación y Arbitraje del Estado de Querétaro	Querétaro, Qro.
10.	01 julio	“Introducción a los Derechos Humanos”	Personal de Seguridad Pública del municipio de Corregidora	Corregidora, Qro.
11.	16 julio	“Introducción a los Derechos Humanos”	Personal adscrito al municipio de El Marqués	El Marqués, Qro.
12.	17 julio	“Introducción a los Derechos Humanos”	Personal del área de Mediación y Conciliación del Municipio de Querétaro	Querétaro, Qro.
13.	19 julio	“El Derecho de Acceso a la Información, como herramienta anticorrupción”	Personal adscrito a Radio y Televisión de Querétaro.	Querétaro, Qro.
14.	10 septiembre	“Introducción a los Derechos Humanos”	Personal de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Ezequiel Montes	Querétaro, Qro.

15.	23 septiembre	"Introducción a los Derechos Humanos"	Estudiantes de la Telesecundaria "Modernización Educativa"	Peñamiller, Qro.
16.	15 octubre	"Derechos Humanos"	Alumnas y alumnos de la Primaria Rural Federal "Josefa Ortíz de Domínguez"	Colón, Qro.
17.	21 octubre	"Una Vida Libre de Violencia" y labor de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro	Estudiantes y padres de familia de la Telesecundaria "Modernización Educativa"	Peñamiller, Qro.
18.	21 octubre	Labores de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro	Estudiantes y padres de familia del Jardín de Niños "Santiago de Querétaro"	Peñamiller, Qro.
19.	21 octubre	"Una Vida Libre de Violencia" y labor de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro	Estudiantes de la Primaria Rural "Francisco González Bocanegra"	Peñamiller, Qro.
20.	Del 04 al 08 noviembre	"Derechos Humanos"	Cadetes del municipio de Querétaro	Querétaro, Qro.
21.	13 noviembre	"El impacto de los Derechos Humanos en las Relaciones Laborales"	Estudiantes de la UAQ	Querétaro, Qro.

1.3 Presencia en medios de comunicación

Los medios de comunicación constituyen un aliado importante para dar a conocer a las y los habitantes del Estado de Querétaro, la labor que realiza esta Institución; es por ello que se brindaron entrevistas a diversos medios informativos en las que se expresó la posición de la Defensoría respecto de temas relevantes, a efecto de establecer una cultura de la legalidad y de respeto de los derechos humanos.

Para más información sobre las entrevistas mencionadas ver el apartado correspondiente al área de Comunicación Social.



1.4 Vinculación con la sociedad queretana e instituciones



En cumplimiento con lo establecido en el artículo 28 fracción XI de la Ley de Derechos Humanos del Estado de Querétaro, la Presidenta atendió y asesoró a 35 personas, quienes solicitaron una reunión con la finalidad de exponer su situación y los hechos que consideran violatorios a sus derechos humanos. En ese sentido, cuando existen elementos en los que se advierte una probable violación a los derechos humanos, se da inicio al trámite de queja ante la Visitaduría General para su debida substanciación y resolución.

En los supuestos en los que la Defensoría no ha tenido legal competencia para conocer e investigar, la Presidenta brinda la asesoría jurídica proporcionando la información suficiente a efecto de que las personas conozcan sus derechos y las instancias correspondientes para garantizar el goce efectivo de los mismos, por otra parte, se les brinda la orientación jurídica y se canaliza ante las autoridades que tengan la facultad de resolver la problemática planteada, a través de la Visitaduría General.

Con el objetivo de conjuntar esfuerzos para erradicar las prácticas administrativas que constituyan violaciones a los derechos humanos, además, de propiciar un acercamiento para la pronta solución de las quejas que se tramitan ante la Visitaduría General, **la Presidenta sostuvo 72 reuniones de trabajo con 51 autoridades** de los tres niveles de gobierno.

En el siguiente cuadro, se enumeran las instituciones con las que se tuvo contacto en el período que se informa.

N°	INSTITUCIONES		NÚMERO DE REUNIONES
	FEDERAL		
1.	Delegación de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) en Querétaro		1
2.	Departamento de Capacitación y Transparencia del Instituto Mexicano del Seguro Social, Delegación Querétaro		1
3.	Junta Local del Instituto Nacional Electoral en el Estado de Querétaro		1
4.	Oficina de Representación del Instituto Nacional de los Pueblos Indígenas en Querétaro		1

N°	ESTATAL	
1.	Colegio de Bachilleres del Estado de Querétaro (COBAQ)	1
2.	Comisión Estatal de Infraestructura de Querétaro	1
3.	Comisión Estatal del Sistema Penitenciario de Querétaro	1
4.	Comisión Local de Búsqueda de Personas del Estado de Querétaro	1
5.	Comité de Participación Ciudadana del Sistema Estatal Anticorrupción	1
6.	Coordinación de Unidades Médicas Móviles y Fortalecimiento de la Atención Médica de la Secretaría de Salud del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro	1
7.	Coordinación del Servicio Profesional de Carrera Policial de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro	1
8.	Coordinación General de la Unidad de Servicios Para la Educación Básica en el Estado de Querétaro (USEBEQ)	2
9.	Coordinación para la Protección y Promoción de los Derechos Humanos de la Secretaría de Gobierno del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro	4
10.	Dirección de Desarrollo Comunitario del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Querétaro	1
11.	Dirección Jurídica y Consultiva de la Secretaría de Gobierno del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro	3
12.	Instituto de Estudios Constitucionales del Estado de Querétaro	1
13.	Oficina de la Gubernatura del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro.	1
14.	Rectoría de la Universidad Autónoma de Querétaro	4
15.	Secretaría de Gobierno del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro	3
16.	Secretaría de Salud del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro (SESEQ)	4
17.	Secretaría del Trabajo del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro	1
18.	Secretaría Técnica de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro	1
19.	Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Querétaro (DIF Estatal)	1
20.	Subsecretaría de Gobierno del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro	1
21.	Tribunal Superior de Justicia	1
22.	Unidad de Bioética de la Universidad Autónoma de Querétaro	1
N°	MUNICIPAL	
1.	Auditoría Superior del Municipio de El Marqués	1
2.	Delegación Centro Histórico del Municipio de Querétaro	2
3.	Dirección de Mediación del Municipio de Querétaro	1
4.	Dirección de Prevención del Delito de la Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de El Marqués	1
5.	Dirección del DIF Municipal de Cadereyta de Montes	1
6.	Dirección del DIF Municipal de El Marqués	1
7.	Instituto Municipal de las Mujeres de Querétaro	1
8.	Municipio de Amealco de Bonfil	1
9.	Municipio de Arroyo Seco	1
10.	Municipio de El Marqués	1
11.	Municipio de Ezequiel Montes	1
12.	Municipio de Huimilpan	1
13.	Municipio de Jalpan de Serra	1

14.	Municipio de Landa de Matamoros	1
15.	Municipio de Pedro Escobedo	2
16.	Municipio de Peñamiller	1
17.	Municipio de Pinal de Amoles	1
18.	Municipio de Tequisquiapan	2
19.	Secretaría de Desarrollo Sostenible del Municipio de Querétaro (SEDESQ)	1
20.	Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro	3
21.	Secretaría General de Gobierno del Municipio de Querétaro	2
22.	Secretaría General de Seguridad Pública, Policía Preventiva y Tránsito Municipal de Colón	1
23.	Secretaría Técnica del Ayuntamiento de Pinal de Amoles	1
24.	Seguridad Pública del Municipio de Peñamiller	1
25.	Síndico Municipal de Corregidora	1

1.4.1. Convenios de colaboración

Como parte de las facultades de la Presidenta, establecidas en el artículo 28 fracción VIII, de la Ley de Derechos Humanos del Estado de Querétaro, se realizaron acuerdos, bases de coordinación y convenios de colaboración con instituciones y organismos públicos o privados, nacionales e internacionales, instituciones académicas, organizaciones de la sociedad civil y asociaciones culturales, para el mejor cumplimiento de las obligaciones de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro.

En el siguiente cuadro se mencionan los convenios firmados por la Dra. Roxana de Jesús Ávalos Vázquez, Presidenta de este organismo constitucional autónomo.



CONVENIOS DE COLABORACIÓN

N°	FECHA	INSTITUCIÓN
1.	12 Febrero	Convenio de colaboración con el municipio de Corregidora.
2.	20 febrero	Convenio de colaboración con la Universidad Tecnológica de Corregidora.
3.	05 junio	Convenio de colaboración con el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia Corregidora.
4.	11 julio	Convenio de colaboración con el Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, a través de la Secretaría de la Contraloría.
5.	08 octubre	Federación de Colegios y Asociaciones de Abogados de Querétaro A.C.
6.	13 noviembre	Academia Mexicana de Derecho de Trabajo y la Facultad de Derecho de la Universidad Autónoma de Querétaro.

Para más información referente a los convenios remítase al apartado señalado en el área de Secretaría Ejecutiva.

1.4.2. Organismos Constitucionales Autónomos

En cumplimiento al objetivo de trabajar en colaboración con diferentes instituciones, la Defensoría estableció una relación de coordinación interinstitucional con otros organismos constitucionales autónomos vinculados con el ejercicio de su función, a efecto de fortalecer la defensa y promoción de los derechos humanos.



ORGANISMOS CONSTITUCIONALES AUTÓNOMOS

TOTAL 18

N°	FECHA	ORGANISMOS CONSTITUCIONALES AUTÓNOMOS	N° REUNIONES
1.	14 junio	Comisión de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro (INFOQRO)	1
2.	05 julio	Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH)	1
3.	28 octubre	Defensoría de los Derechos Universitarios de la Universidad Nacional Autónoma de México	1
4.	17 enero 20 junio 04 julio 17 julio	Fiscalía General del Estado de Querétaro (FGEQ)	4
5.	27 mayo	Instituto Electoral del Estado de Querétaro (IEEQ)	1
6.	08 febrero	Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Estado de Querétaro (JLCAEQ)	1
7.	09 Enero 16 Enero 13 Febrero 10 abril 06 mayo 27 junio 08 julio 08 octubre 13 noviembre	Vice Fiscalía de Derechos Humanos y Desarrollo Institucional de la Fiscalía General del Estado de Querétaro	9

1.4.3. Asociaciones Civiles e Instituciones de Asistencia Privada

La labor que han emprendido las asociaciones de la sociedad civil organizada para visibilizar los principales problemas que enfrenta la sociedad, son referente de lucha para el goce efectivo de los derechos humanos, por ello es importante reconocer el trabajo que realizan y coadyuvar para garantizar el debido respeto de los derechos humanos; es por eso que durante el año 2019 se sostuvieron 13 reuniones con diferentes asociaciones civiles e instituciones de asistencia privada.



1. Asociación de Militares Retirados en Acción Pro-Defensa de los derechos, 21 enero.
2. Teatro y SIDA A.C., 21 marzo.
3. Federación Mexicana de Jóvenes Abogados A.C., 26 marzo
4. Centro Latinoamericano para la Paz, la Cooperación y el Desarrollo, 10 abril y 06 mayo.
5. Frente Político Nacional de Mujeres, 23 abril y 6 mayo.
6. Desarrollo Comunitario para la Transformación Social A.C., 06 mayo.
7. Frente Queretano por el Derecho a la No Discriminación y el Estado Laico, 09 mayo y 18 junio.
8. Asociación Mexicana de Padres de Familia Separados, A.C., 14 agosto y 27 agosto.
9. Cámara de Comercio Canadá-México, Capítulo Bajío, 27 agosto.
10. Academia Mexicana de Derecho del Trabajo y de la Previsión Social A.C., 24 septiembre, 4 octubre y 13 noviembre
11. SOS Discriminación Internacional, 30 septiembre y 03 octubre.
12. Sindicato de los Trabajadores INEA, 17 octubre.
13. Instituto Republicano Internacional – México A.C., 11 diciembre.

1.5 Visitas de conformidad con el artículo 17, fracción IX de la Ley de Derechos Humanos del Estado de Querétaro

Como órgano de supervisión, en términos del artículo 17, fracción IX de la Ley de Derechos Humanos del Estado de Querétaro, la Presidenta efectuó 27 visitas a diversos recintos donde habitan grupos en situación de vulnerabilidad y personas privadas de la libertad, ello con la finalidad de supervisar que las condiciones en la que se encuentran estas personas sean apegadas a derecho y se garantice el goce y disfrute de sus derechos humanos.

Los establecimientos a los que acudió se muestran en la siguiente tabla:

VISITAS DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 17, FRACCIÓN IX DE LA LEY DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE QUERÉTARO

Nº	FECHA	INSTITUCIÓN	Nº VISITAS
1.	11 marzo	Centro de Rehabilitación Social Juvenil	1
2.	20 marzo	Casa del Adulto Mayor de Chichimequillas, Municipio de El Marqués.	1
3.	21 marzo	Escuela Secundaria General No. 5 “Daniel Ortiz Esquivel”, Municipio de Querétaro.	1
4.	22 marzo	Centro Municipal de Seguridad y Justicia del Municipio de Ezequiel Montes.	1
5.	28 marzo	Juzgado Cívico del Municipio de Pedro Escobedo.	1
6.	28 marzo	Centro de Salud del Municipio de Pedro Escobedo.	1
7.	02 abril	Albergue "Niños Héroe" del Municipio de Pinal de Amoles.	1
8.	02 abril	Centro de Salud del Municipio de Pinal de Amoles.	1
9.	04 abril	Dirección General de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Jalpan de Serra, (Juzgado Cívico).	1
10.	04 abril	Centro Penitenciario C.P.4. Municipio de Jalpan de Serra.	1
11.	04 abril	Albergue escolar Fray Junípero Serra del Municipio de Jalpan de Serra.	1
12.	05 abril	Cárcel Municipal del Municipio de Arroyo Seco.	1
13.	05 abril	Juzgado Cívico del Municipio de Arroyo Seco.	1
14.	05 abril	Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Arroyo Seco.	1
15.	22 mayo	Centro de Salud de Villa Progreso en el Municipio de Ezequiel Montes.	1
16.	05 julio	Albergue de Migrantes "Toribio Romo" A.C., Municipio de Querétaro.	1
17.	11 julio	Centro de Salud “Rancho Nuevo”, Municipio de Cadereyta de Montes.	1
18.	15 agosto	Centro de Salud del Municipio de Peñamiller.	1
19.	15 agosto	Dirección General de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Peñamiller.	1
20.	30 agosto	Centro Penitenciario C.P.3., Municipio de San Juan del Río.	1
21.	19 septiembre	Centro de Atención Múltiple de Santa Rosa Jáuregui, Municipio de Querétaro.	1
22.	23 septiembre	Centro de Salud “La Plazuela”, Municipio de Peñamiller.	1
23.	23 septiembre 18 diciembre	Centro de Salud “Peña Blanca”, Municipio de Peñamiller.	2
24.	4 diciembre	Juzgado Cívico del Municipio de Pinal de Amoles.	1
25.	6 diciembre	Juzgado Cívico del Municipio de Landa de Matamoros.	1
26.	6 diciembre	“Casa de día” del Municipio de Landa de Matamoros.	1

1.6 Visitas a comunidades y municipios. Programa “Defensoría Itinerante”.

En seguimiento al programa “Defensoría Itinerante”, la Presidenta, en coordinación con personal de las áreas de Secretaría Ejecutiva y de la Visitaduría General, durante el año que se reporta han visitado distintos municipios y comunidades.



El objetivo fue el de tener cercanía con las personas de las comunidades y cabeceras municipales y escuchar de primera mano, la diversa problemática que viven buscando ser intermediarios con las autoridades para la solución de los problemas; recabando las quejas de ser el caso de violaciones de derechos humanos; así como, que las mismas conozcan sus derechos y obligaciones; generar una cultura de paz y respeto; e informar de la labor que realiza la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro. En el período que se informa y en el ejercicio de representación de la Defensoría, **la Presidenta recorrió 33 847 kilómetros** visitando 13 de los 18 municipios que conforman el Estado de Querétaro.

En el siguiente recuadro se mencionan las comunidades y cabeceras municipales visitadas.

VISITAS A MUNICIPIOS Y COMUNIDADES DEL ESTADO DE QUERÉTARO

Nº	FECHA	MUNICIPIO	COMUNIDAD/LOCALIDAD
1.	12 abril	Amealco de Bonfil	Cabecera Municipal
2.	05 abril 05 diciembre	Arroyo Seco	Cabecera municipal Río Adjuntas El Tepozán
3.	11 julio	Cadereyta de Montes	Bellavista del Río
4.	15 octubre 14 noviembre	Colón	Los Trigos Los Trigos



5.	06 marzo 19 marzo 20 marzo 21 mayo 19 junio 28 junio	El Marqués	Cabecera Municipal Chichimequillas Chichimequillas Cabecera Municipal San Miguel de Amazcala El Rosario
6.	22 marzo 22 mayo 22 mayo	Ezequiel Montes	Cabecera Municipal Villa Progreso El Ciervo
7.	04 abril 04 diciembre 06 diciembre	Jalpan de Serra	Cabecera municipal Cabecera municipal Cabecera municipal
8.	03 abril 6 diciembre	Landa de Matamoros	Cabecera Municipal Neblinas Cabecera Municipal
9.	06 marzo 31 octubre	Pedro Escobedo	Cabecera Municipal Ajuchitlancito Escolásticas
10.	30 abril 23 septiembre 23 septiembre 21 octubre	Peñamiller	Cabecera municipal La Plazuela Peña Blanca La Plazuela
11.	02 abril 04 diciembre	Pinal de Amoles	Cabecera municipal Cabecera municipal
12.	20 junio	Tequisquiapan	Cabecera municipal
13.	11 junio	Tolimán	Cabecera municipal

5.	9 octubre	LI Congreso Nacional de la Federación Mexicana de Organismos Públicos de Derechos Humanos.	Veracruz.
6.	10 octubre	Asamblea General Ordinaria de la Federación Mexicana de Organismos Públicos de Derechos Humanos.	Veracruz.
7.	03 diciembre	Reunión de la Federación Mexicana de Organismos Públicos de Derechos Humanos, Zona Este, con la Mtra. María del Rosario Piedra Ibarra, Presidenta de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos.	Ciudad de México.



1.7.2. Organización Internacional para las Migraciones

Como consecuencia de la Segunda Guerra Mundial muchas personas tuvieron que dejar su lugar de origen, derivado de estos desplazamientos, en 1951 se fundó el “Comité Intergubernamental Provisional para los Movimientos de Migrantes desde Europa” (PICMME), lo que actualmente se conoce como la Organización Internacional para las Migraciones.

Dentro de sus principales labores se encuentra la de velar por el respeto de la dignidad humana y el bienestar de los migrantes, en ese contexto, la Presidenta sostuvo una reunión con una integrante del organismo en mención, con la finalidad de que los datos de contacto de esta Institución formen parte de la base de datos en sus páginas oficiales, logrando con ello un mayor alcance para las personas en situación de migración.



1.7 Vinculación Interinstitucional con Organismos Defensores de Derechos Humanos

1.7.1. Federación Mexicana de Organismos Públicos de Derechos Humanos

Con el objeto favorecer, estrechar y fortalecer la unidad de los organismos de protección de los derechos humanos a que hace alusión el artículo 102, apartado B, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; el 23 de septiembre de 1993 se constituyó la Federación Mexicana de Organismos Públicos de Derechos Humanos.

Su funcionamiento es a través las asambleas ordinarias y extraordinarias, donde se desarrollan diferentes conferencias y mesas de diálogo enfocados a diferentes temas en materia de derechos humanos.

Dentro del recuadro, se mencionan los eventos de la Federación a los que la Presidenta asistió:

Nº	FECHA	EVENTO	LUGAR
1.	27 febrero	Primera Reunión Regional 2019 de la Zona Este de la Federación Mexicana de Organismos Públicos de Derechos Humanos.	Cuernavaca, Morelos.
2.	25 abril	L Congreso Nacional de la Federación Mexicana de Organismos Públicos de Derechos Humanos.	Zacatecas.
3.	26 abril	Asamblea General Ordinaria de la Federación Mexicana de Organismos Públicos de Derechos Humanos.	Zacatecas.
4.	8 agosto	Segunda Reunión Regional 2019 de la Zona Este de la Federación Mexicana de Organismos Públicos de Derechos Humanos.	Pachuca, Hidalgo.



2. CONSEJO DE LA DEFENSORÍA

Durante el año 2019, en términos de lo establecido por los artículos 30 y 31 de la Ley de Derechos Humanos del Estado de Querétaro, el Consejo de la Defensoría llevó a cabo 10 sesiones ordinarias y 3 sesiones extraordinarias con la finalidad de dar seguimiento a las actividades del organismo.



2 CONSEJO DE LA DEFENSORÍA

SESIONES DEL CONSEJO			TOTAL 13
N°	FECHA	SESIÓN/ TIPO	ASUNTO
1.	31 de enero	Septuagésima Quinta, Ordinaria	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Suplente del titular del Órgano Interno de Control y el titular del Departamento Jurídico informaron respecto del juicio 977/2018, en el que figuran como autoridades demandadas el Órgano Interno de Control y el Consejo de la Defensoría. 2. La Directora Administrativa informó respecto de los documentos Calendarización del Presupuesto al cierre del ejercicio 2018 y Presupuesto 2019. 3. Se aprobó por unanimidad la ampliación al Presupuesto 2019. 4. Se aprobó por unanimidad el Informe 2018 que presentaría la Dra. Roxana Ávalos Vázquez a la LIX Legislatura del Estado.
2.	21 de marzo	Septuagésima Sexta, Ordinaria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se acordó de manera unánime posponer para la siguiente sesión la elección de la vacante del Comité Técnico de Consulta del Mecanismo Independiente de Monitoreo Estatal, sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.



3.	11 de abril	Septuagésima Séptima, Ordinaria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se aprobó la ampliación al presupuesto por la cantidad de \$1,944 (mil novecientos cuarenta y cuatro pesos 00/100 M.N.), 2. Se aprobaron por unanimidad los incrementos en el tabulador de remuneraciones 2019. 3. Se aprobó la designación de la C. Mónica Judith Perrusquía Rivera como la nueva integrante del Comité Técnico de Consulta del Mecanismo Independiente de Monitoreo Estatal sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.
4.	23 de mayo	Septuagésima Octava, Ordinaria	No hubo quórum
5.	27 de mayo	Extraordinaria	1. Se aprobó de manera unánime enviar a la Legislatura del Estado de Querétaro, dos propuestas de candidatas a ocupar la titularidad del Órgano Interno de Control de la Defensoría.
6.	26 de junio	Septuagésima Novena, Ordinaria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se informó sobre la ampliación del presupuesto de ingresos y egresos 2019. 2. Se informó sobre la modificación del presupuesto de egresos respecto de abril y mayo 2019. 3. Se presentó el nuevo diseño de la página de internet de la Defensoría. 4. Se aprobó por unanimidad la promoción de una persona que ocupaba el cargo de asistente, y se le contratará como analista, a partir del 1 de julio.
7.	17 de julio	Octogésima, Ordinaria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se aprobó el documento ampliaciones y transferencias al 30 de junio presupuesto 2019. 2. Se informó sobre la actualización del juicio 977/2018. 3. Se informó sobre la renuncia de la Consejera Laura Benítez Licona.
8.	21 de agosto	Octogésima Primera, Ordinaria	1. Se aprobó por unanimidad la modificación de la estructura organizacional en las áreas de Presidencia, Visitaduría General, Secretaría Ejecutiva y Comunicación Social.

9.	18 de septiembre	Extraordinaria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se aprobó por unanimidad la propuesta de promoción del cargo del C. Alejandro Froylan Rodríguez Lugo, de Asistente a Analista. 2. Se aprobó por unanimidad el documento Convocatoria para seleccionar a las candidatas que formarán parte del Consejo de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro.
10.	23 de octubre	Octogésima Segunda, Ordinaria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los miembros del Consejo aprobaron el documento ampliaciones y transferencias al 30 de septiembre presupuesto 2019. 2. Los miembros del Consejo aprobaron por unanimidad el Proyecto de Presupuesto 2020 y Programa Operativo Anual 2020.
11.	5 de noviembre	Extraordinaria	1. Comparecencia de las candidatas que se postularon para ocupar las vacantes del Consejo de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro.
12.	20 de noviembre	Octogésima tercera, Ordinaria	No hubo quórum
13.	11 de diciembre	Octogésima Cuarta, Ordinaria	1. Presentación de los perfiles de puestos de la Defensoría.

La labor que realiza el Consejo de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro es fundamental, al conjuntarse con personas de la sociedad civil interesadas en la promoción y protección de los derechos humanos desde diferentes posturas, que evalúan y recomiendan pautas de actuación en beneficio de la sociedad queretana y la forma en que el trabajo de este organismo constitucional autónomo sea asequible a esa sociedad.



3 VISITADURÍA GENERAL

3. VISITADURÍA GENERAL

La Visitaduría General es un órgano de la Defensoría de los Derechos Humanos del Estado de Querétaro, encargado de investigar las quejas por probables violaciones a los derechos humanos; para dar cumplimiento a ello, cuenta con facultades para emitir medidas cautelares y/o precautorias, solicitar información a autoridades y particulares, citar servidores públicos, realizar visitas a instituciones, así como toda aquella diligencia que se estime pertinente para reunir los medios de convicción que permitan a este organismo resolver la existencia o no de violaciones a los derechos humanos de la persona quejosa. Lo anterior, con fundamento en los artículos 18, fracción IV, 37 y 38 de la Ley de Derechos Humanos del Estado de Querétaro.

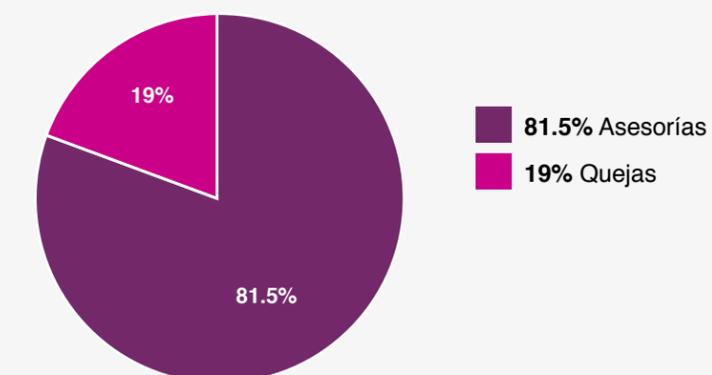
3.1 Protección y defensa de los derechos humanos

La Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro conoce de quejas por probables violaciones a los derechos humanos, cometidas por autoridades estatales y/o municipales, con excepción de los actos de autoridades electorales y las resoluciones de carácter jurisdiccional.

En el año 2019 se brindaron un total de **4,102** atenciones por las vías: presencial y electrónica, de las cuales corresponden **797** quejas y **3,305** asesorías jurídicas. Lo anterior, significó un incremento del **15.87%** en comparación con el año 2018, lo cual es un indicador, no sólo de la efectiva difusión, promoción y protección a derechos humanos que esta Defensoría realiza, sino también refleja la confianza de la ciudadanía en la labor de este organismo constitucional autónomo.

TOTAL DE ATENCIONES 2019	
Asesorías jurídicas	
Presenciales: 2,988	3,305
Medios Electrónicos: 317	
Quejas	797
TOTAL	4,102

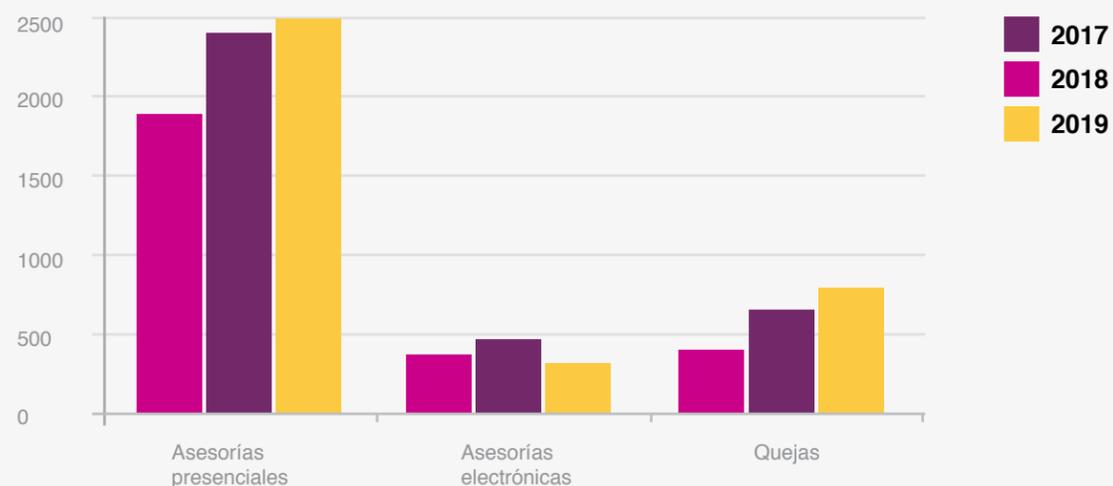
ATENCIONES 2019



Es importante señalar que a cada persona que acude a nuestras oficinas se le brinda una asesoría jurídica integral, para de esa manera definir si la intervención de este organismo será mediante el procedimiento de queja, o en su caso, direccionar o acompañar a la peticionaria o peticionario ante la autoridad que resulte competente para atenderla.

En el siguiente cuadro se podrá apreciar el incremento en cada rubro respecto a las atenciones brindadas en los años 2017, 2018 y 2019:

COMPARATIVO			
Tipo de atención	2017	2018	2019
Asesorías presenciales	1897	2409	2988
Asesorías electrónicas	373	474	317
Quejas	407	657	797
Total	2,677	3,540	4,102



OFICINA REGIONAL	MUNICIPIOS QUE ATIENDE
Querétaro	Corregidora
	El Marqués
	Huimilpan
	Pedro Escobedo
San Juan del Río	Querétaro
	Amealco
	Cadereyta de Montes
	Colón
	Ezequiel Montes
	Tequisquiapan
Jalpan de Serra	Tolimán
	Arroyo Seco
	Landa de Matamoros
	Jalpan de Serra
	Peñamiller
	Pinal de Amoles
San Joaquín	

Asimismo, debido a la densidad poblacional que existe en los municipios de Corregidora, El Marqués, Huimilpan, Pedro Escobedo y Querétaro, se observa que la mayoría de las asesorías jurídicas que se brindaron a personas que acudieron de manera personal a alguna de nuestras oficinas corresponden a la ubicada en el municipio de Querétaro, tal y como se expone en las tablas siguientes:

3.2 Asesorías jurídicas presenciales

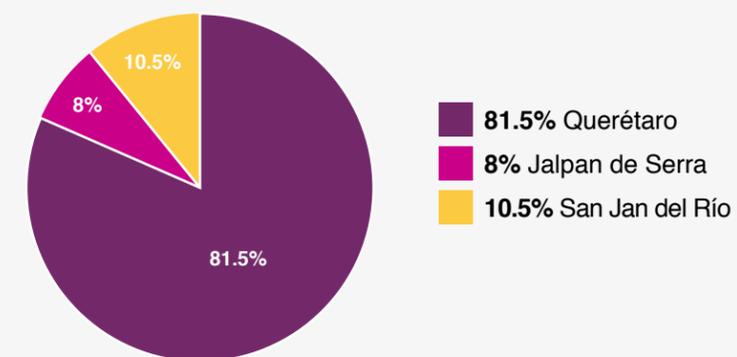
El área de Orientación y Quejas, es el primer contacto con las personas que acuden a nuestra institución, a las cuales se les brindará la asesoría jurídica correspondiente y, en caso de advertir hechos que sean probablemente violatorios de derechos humanos, los registran con un número de queja, remitiéndose de manera inmediata a la Visitaduría General, con la finalidad de que el o la visitadora asignada a la causa le dé trámite.

Ahora bien, cuando por razones de competencia, de conformidad con el artículo 4 de la ley que la rige, esta Defensoría se encuentre legalmente imposibilitada para admitir un procedimiento de queja, se procede a otorgar orientación jurídica para que la persona acuda ante la instancia que resulte competente; en ese supuesto, se solicita a la autoridad que informe el resultado de la atención que haya brindado.

Para dar cumplimiento a esta función, este organismo cuenta con tres oficinas, las cuales se encuentran ubicadas en los municipios de Querétaro, San Juan del Río y Jalpan de Serra; por lo que, en aras de atender conforme a los principios de inmediatez, concentración y rapidez, se ha distribuido la atención de la siguiente manera:

ASESORÍAS JURÍDICAS PRESENCIALES POR OFICINA	
Querétaro	2,440
Jalpan de Serra	231
San Juan del Río	317
TOTAL	2,988

ASESORÍAS JURÍDICAS PRESENCIALES POR OFICINA



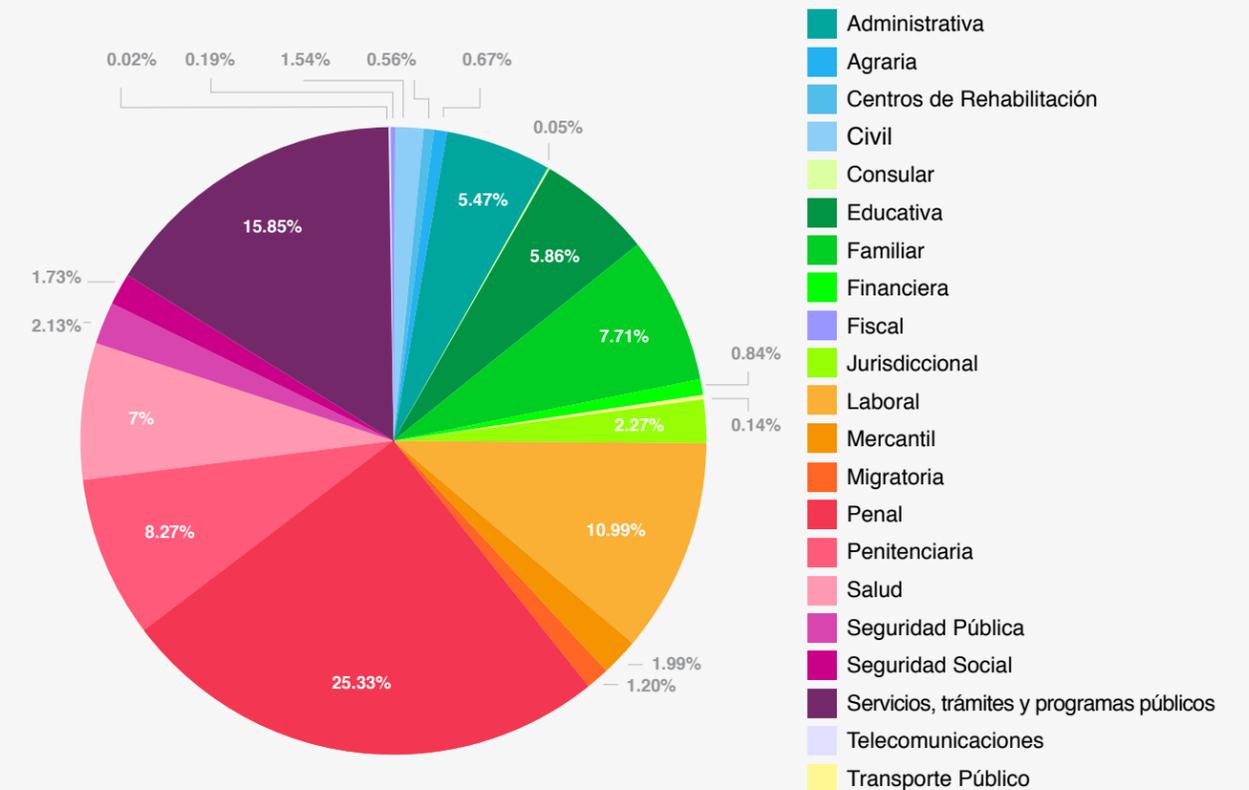
3.2.1. Desglose de asesorías presenciales por oficina

MES	ASESORÍAS			Total
	Querétaro	Jalpan De Serra	San Juan Del Río	
Enero	146	31	25	202
Febrero	162	14	25	201
Marzo	191	26	24	241
Abril	220	26	32	278
Mayo	221	14	29	264
Junio	164	25	25	214
Julio	193	11	19	223
Agosto	210	30	27	267
Septiembre	247	18	34	299
Octubre	293	16	33	342
Noviembre	233	13	28	274
Diciembre	160	7	16	183
TOTAL	2,440	231	317	2,988

Como ya se ha mencionado, bajo el supuesto de que los hechos expuestos por las y los peticionarios no sean competencia de este organismo, el área de Orientación y Quejas brinda asesorías jurídicas integrales, motivo por el cual, una atención puede abarcar más de una materia, ya que las personas cuando acuden exponen una o más situaciones las cuales pueden ser atendidas por diferentes vías legales dependiendo de cual sea su pretensión. En el siguiente cuadro se podrá observar las diferentes temáticas que se presentaron durante el 2019.

ORIENTACIONES POR MATERIA			
Administrativa	55	Mercantil	71
Agraria	20	Migratoria	43
Centros de Rehabilitación	24	Penal	903
Civil	195	Penitenciaria	295
Consular	2	Salud	253
Educativa	209	Seguridad Pública	76
Familiar	275	Seguridad Social	62
Financiera	30	Servicios, trámites y programas públicos	565
Fiscal	5	Telecomunicaciones	1
Jurisdiccional	81	Transporte Público	7
Laboral	392		
TOTAL		3,564	

MATERIAS 2019



De igual forma, se puede verificar el tipo de asuntos que se atienden en las oficinas de este organismo, lo cual nos permite conocer las diferentes necesidades de cada región de nuestra entidad, mismas que se exponen a continuación:

DESGLOSE DE MATERIAS POR OFICINA

Materia	Querétaro	Jalpan De Serra	San Juan Del Río	Total
Administrativa	37	2	16	55
Agraria	11	3	6	20
Centros de Rehabilitación	23	-	1	24
Civil	164	15	16	195
Consular	1	-	1	2
Educativa	176	16	17	209
Familiar	213	37	25	275
Financiera	21	-	9	30

Fiscal	5	-	-	5
Jurisdiccional	72	-	9	81
Laboral	359	17	16	392
Mercantil	61	3	7	71
Migratoria	40	2	1	43
Penal	737	74	92	903
Penitenciaria	290	2	3	295
Salud	213	6	34	253
Seguridad pública	58	11	7	76
Seguridad Social	55	1	6	62
Servicios, trámites y programas públicos	415	71	79	565
Telecomunicaciones	1	-	-	1
Transporte Público	-	-	7	7
TOTAL	2,952	260	352	3,564

Por último, se debe tener en consideración que los datos de la tabla que antecede versan únicamente sobre orientaciones jurídicas, no así, respecto a aquellas en las que se determinó dar inicio a un procedimiento de queja.

3.3 Atención por medios electrónicos

A efecto de brindar el servicio de manera inmediata, la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro cuenta con el correo electrónico quejas@ddhqro.org y la página de internet oficial www.ddhqro.org, con la finalidad de proporcionar una herramienta que permita a las personas contactarnos, siendo una forma eficaz de dar la atención solicitada, principalmente en los casos en los que por alguna situación de vulnerabilidad el o la peticionaria tengan alguna imposibilidad para poder acudir a nuestras oficinas.

En el año 2019, se atendieron 317 asuntos a través de medios electrónicos, observando que las personas prefieren acudir directamente a las oficinas de este organismo protector de derechos humanos para obtener un trato personalizado. No obstante lo anterior, los medios electrónicos permiten el acercamiento de las personas que se encuentran alejadas de las oficinas centrales, o que por razón de algún impedimento físico no les es posible acudir personalmente. Lo esencial es que esta también es una forma de brindar atención a quien así lo solicite.

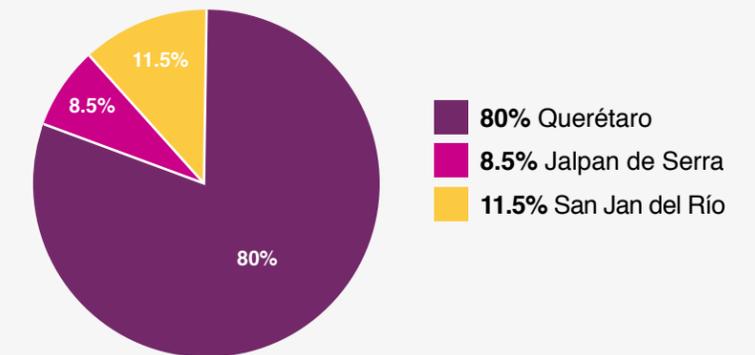
3.4 Colaboraciones adicionales a las asesorías brindadas

Dentro de las orientaciones jurídicas brindadas, se han realizado de manera adicional acciones de colaboración con diversas instituciones de carácter público y privado, lo cual implica no solamente el canalizar a la persona ante la autoridad competente para ser atendida, sino también el gestionar vía telefónica, realizar reuniones de trabajo y solicitar información relativa a la problemática que le permita a la peticionaria o al peticionario solucionarlo de manera pronta. Lo anterior, conforme a lo dispuesto en los artículos 8 de la Ley de Derechos Humanos del Estado de Querétaro y 42 del Reglamento Interior de esta Defensoría.



En consecuencia, se cuenta con los siguientes datos por oficina.

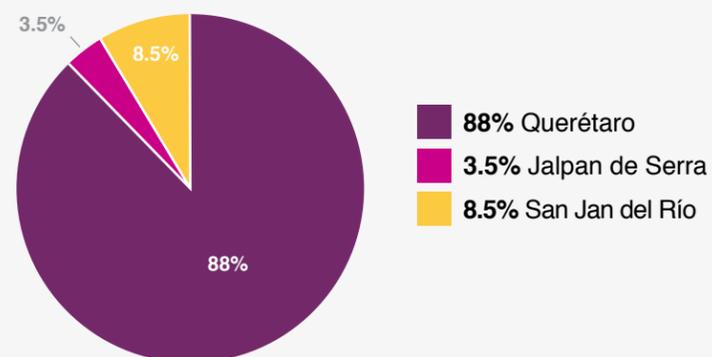
COLABORACIONES ADICIONALES A LAS ASESORÍAS POR OFICINA	
Querétaro	782
Jalpan de Serra	82
San Juan del Río	111
TOTAL	975



3.5 Canalizaciones

Esta Defensoría procura en todo momento el contacto directo de las personas con las autoridades, por lo que, en los asuntos en los que no es procedente iniciar una queja, tras brindar una asesoría jurídica integral, el área de Orientación y Quejas, genera un oficio de canalización dirigido al titular de la instancia que resulte competente para atender los hechos planteados por la o el usuario. Durante el 2019, se realizaron las siguientes canalizaciones por parte de nuestras tres oficinas:

CANALIZACIONES POR OFICINA	
Querétaro	1,168
Jalpan de Serra	48
San Juan del Río	113
TOTAL	1,329



Una persona puede ser direccionada a más de una instancia, esto dependerá de los hechos que narre al momento de ser orientada, toda vez que puede haber más de una institución que dentro de su ámbito de competencia pueda atender su situación.

Canalizaciones realizadas en la oficina de Querétaro 2019

Autoridad	Subtotal	Total
Federales		
Atención Ciudadana del Seguro Popular	1	189
Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica (CONALEP)	2	
Comisión Federal de Electricidad (CFE)	3	
Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)	19	
Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE)	2	
Instituto del Fondo Nacional de Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT)	7	
Instituto Federal de Defensoría Penal Pública	7	
Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)	58	
Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM)	1	
Instituto Nacional de los Pueblos Indígenas (INPI)	1	
Instituto Nacional de Migración (INM)	7	
Procuraduría Agraria	4	
Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo (PROFEDET)	21	
Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO)	19	
Procuraduría General de la República (PGR)	2	
Secretaría de Bienestar	3	
Secretaría de Educación Pública (SEP)	8	
Servicio Nacional del Empleo (SNE)	15	
Secretaría de Relaciones Exteriores (SRE)	7	
Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS)	1	
Tribunal Agrario	1	

Otras Entidades Federativas		
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Hidalgo	2	8
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Michoacán	1	
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Tlaxcala	1	
Procuraduría de Derechos Humanos del Estado de Guanajuato	4	
Estatales		
Archivo General de Notarías de la Secretaría de Gobierno del Estado	1	840
Bufete Jurídico Gratuito del Estado de Querétaro	73	
Centro Educativo y Cultural del Estado de Querétaro "Manuel Gómez Morín" (CECEQ)	1	
Centro de Rehabilitación Integral de Querétaro (CRIQ)	3	
Centro Estatal de Salud Mental (CESAM)	5	
Colegio de Bachilleres de Querétaro (COBAQ)	4	
Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos del Estado de Querétaro (CECYTEQ)	1	
Comisión Estatal de Aguas (CEA)	24	
Comisión de Arbitraje Médico (CAMEQ)	5	
Comisión Estatal de Atención a Víctimas	72	
Comisión Estatal de Infraestructura (CEI)	1	
Consejo Estatal Contra las Adicciones (CECA)	6	
Coordinación Estatal de Protección Civil	1	
Coordinación de Atención de Asuntos Notariales de la Dirección de Gobierno del Estado	5	
DIF Estatal	4	
Dirección de Atención Ciudadana de Gobierno del Estado de Querétaro	6	
Dirección de Educación de la Secretaría de Educación del Estado (SEDEQ)	30	
Dirección Estatal de Empleo	1	
Dirección Estatal del Registro Civil	8	
Fiscalía General del Estado (FGE)	207	
Instituto de la Defensoría Penal Pública (IDPP)	73	
Instituto del Deporte y la Recreación del Estado de Querétaro (INDEREQ)	1	
Instituto Queretano de las Mujeres (IQM)	3	
Instituto Queretano del Transporte (IQT)	3	
Procuraduría de la Defensa del Trabajo	127	
Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes (PPNNA)	13	
Registro Público de la Propiedad y el Comercio	1	
Secretaría de Planeación y Finanzas (SPF)	2	
Secretaría de Seguridad Ciudadana	5	
Servicios de Salud del Estado (SESEQ)	15	
Tribunal de Justicia Administrativa	10	
Tribunal Superior de Justicia (TSJ)	81	
Unidad de Servicios Para la Educación Básica del Estado de Querétaro (USEBEQ)	47	
Universidad Aeronáutica en Querétaro (UNAQ)	1	

Municipales		
Amealco de Bonfil: Atención Ciudadana Municipal: 1 Dirección de Seguridad Pública: 1 Juzgado Cívico Municipal: 1	3	130
Cadereyta de Montes: Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia	1	
Colón: Dirección Jurídica: 3 Juzgado Cívico Municipal: 1 Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes: 1	5	
Corregidora: Centro de Mediación: 3 Dirección de Ecología: 1	4	
El Marqués: Dirección de Desarrollo Urbano: 2 Dirección de Ingresos: 1 Juzgado Cívico Municipal: 1 Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes (PPNNA): 3 Procuraduría Social Municipal: 1 Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal: 5	13	
Huimilpan: Dirección de Desarrollo Urbano: 1 Dirección Jurídica: 1 Juzgado Cívico Municipal: 2	4	
Pedro Escobedo: Ayuntamiento: 1 Dirección de Protección Civil: 1 Juzgado Cívico Municipal: 1	3	
Querétaro: Albergue Municipal Yimpathi: 3 Bufetes Jurídicos Gratuitos Delegacionales: 3 Centros Delegacionales de Mediación: 14 Coordinación Municipal de Protección Civil: 2 Delegación Centro Histórico: 1 Departamento de Atención Jurídica a la Ciudadanía: 1 Departamento de Licencias Municipales: 1 Departamento de Juzgados Cívicos Municipales: 1 DIF Municipal: 13 Dirección de Desarrollo Económico y Emprendedurismo: 2 Dirección de Desarrollo Urbano: 2 Dirección de Ecología: 1 Dirección de Ingresos: 1 Dirección de Inspección a Comercio y Espectáculos: 19 Dirección de Mantenimiento e Infraestructura: 1 Dirección de Protección, Cuidado y Control Animal: 1	93	
Instituto Municipal para la Prevenir y Erradicar la Discriminación (INMUPRED): 14 Oficialía del Registro Civil: 1 Procuradurías Sociales: 6 Secretaría de Movilidad: 1 Secretaría de Seguridad Pública: 5		
San Juan del Río Centro de Mediación: 1	1	
Tequisquiapan DIF Municipal: 1	1	
Tolimán DIF: 1 Dirección Jurídica: 1	2	

Otros		
Colegio de Arquitectos	1	1
Total		1,168

Respecto a nuestra oficina ubicada en el municipio de Querétaro, se advierte que durante el año 2019, se realizaron 1,168 canalizaciones a diferentes instituciones de los tres niveles de gobierno, destacando la colaboración y comunicación que se sostuvo con:

- Bufete Jurídico Gratuito del Estado de Querétaro,
- Comisión Estatal de Atención a Víctimas,
- Fiscalía General del Estado de Querétaro,
- Instituto de la Defensoría Penal Pública, y
- Procuraduría de la Defensa del Trabajo del Estado de Querétaro,
- Tribunal Superior de Justicia del Estado de Querétaro,

Lo anterior, debido a que las personas solicitantes expusieron su deseo de contar con representación legal gratuita dentro de algún procedimiento judicial; o bien, la presentación de una denuncia o demanda respecto de particulares, cuyas conductas les generaron un agravio.

Canalizaciones realizadas por la oficina de Jalpan de Serra 2019

Autoridad	Subtotal	Total
Federales		
Comisión Federal de Electricidad (CFE)	5	5
Estatales		
Bufete Jurídico Gratuito del Gobierno del Estado	1	25
Centro Penitenciario C.P.4. Varonil	1	
Comisión Estatal de Aguas (CEA)	4	
Fiscalía General del Estado (FGE)	15	
Instituto de la Defensoría Penal Pública (IDPP)	2	
Unidad de Servicios Para la Educación Básica del Estado de Querétaro (USEBEQ)	2	
Municipales		
Arroyo Seco: Juzgado Cívico: 3	3	18
Jalpan de Serra: DIF: 4 Dirección de Seguridad Pública: 1 Junta Directiva Ejidal: 1 Juzgado Cívico Municipal: 4	10	
Landa de Matamoros: Área Jurídica: 1 Procuraduría de la Defensa de Niñas, Niños y Adolescentes: 1	2	
Pinal de Amoles: DIF Municipal: 1 Dirección de Gobierno Municipal: 1 Juzgado Cívico: 1	3	
Total		48

Canalizaciones realizadas por la oficina de San Juan del Río 2019

Autoridad	Subtotal	Total	
Federales			
Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)	4	16	
Instituto de la Defensoría Penal Pública (IDPP)	2		
Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)	2		
Procuraduría Agraria	2		
Procuraduría Federal del Consumidor	1		
Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo (PROFEDET)	3		
Procuraduría General de la República (PGR)	1		
Registro Agrario Nacional	1		
Otras Entidades Federativas			
Procuraduría de la Defensa del Trabajo del Estado de Hidalgo	1	1	
Estatales			
Bufete Jurídico Gratuito del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro	20	67	
Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro (CAMEQ)	1		
Instituto de la Defensoría Penal Pública (IDPP)	3		
Instituto Queretano del Transporte (IQT)	3		
Fiscalía General del Estado	28		
Procuraduría de la Defensa del Trabajo	5		
Tribunal de Justicia Administrativa	2		
Unidad de Servicios para la Educación Básica en el Estado de Querétaro (USEBEQ)	5		
Municipales			
Amealco de Bonfil: Dirección de Desarrollo Urbano: 1 Dirección de Protección Civil: 1	2	29	
Colón Secretaría de Desarrollo Urbano y Ecología: 1	1		
Ezequiel Montes: DIF: 1 Dirección de Protección Civil: 1 Dirección Jurídica: 1 Tesorería Municipal: 1	4		
San Juan Del Río: Atención Ciudadana: 1 Dirección de Ecología: 1 Dirección de Ingresos: 4 Instituto de Movilidad: 2 Instituto Municipal contra las Adicciones: 1 Junta de Agua Potable y Alcantarillado Municipal (JAPAM): 3 Juzgado Cívico Municipal: 2 Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia: 1 Secretaría de Desarrollo Sustentable: 4 Secretaría de Finanzas: 1 Secretaría de Gobierno: 1	21		
Tequisquiapan Juzgado Cívico Municipal: 1	1		
Total			113

En cuanto a las oficinas ubicadas en los municipios de San Juan del Río y Jalpan de Serra, se observa que se realizaron **113 y 48** canalizaciones respectivamente, volviendo a encontrar que el Bufete Jurídico Gratuito del Estado de Querétaro y la Fiscalía General del Estado de Querétaro, son instituciones a las que recurrentemente se canaliza a las personas por el tipo de asuntos que presentan.

Lo anterior obedece a que la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, no tiene la facultad de brindar representación jurídica a las personas, ni es competente para investigar conductas cometidas por particulares y que puedan ser posiblemente constitutivas de delito, por lo que, la colaboración tanto con el Bufete Jurídico Gratuito del Estado, así como con la Fiscalía General del Estado, ha resultado relevante para brindar una atención eficiente a las y los peticionarios.

3.5.1. Seguimiento de canalizaciones

Ahora bien, para este organismo, resulta importante dar seguimiento a cada una de las canalizaciones que se generaron, esto para dar cumplimiento a lo estipulado en el artículo 64 de la Ley de Derechos Humanos del Estado de Querétaro, el cual indica que una vez que se ha orientado a la persona, será canalizada ante la autoridad competente, misma que deberá rendir un breve informe de la atención brindada; por lo anterior, se enviaron solicitudes de información a las instituciones receptoras, con el objeto de conocer el resultado de la canalización y, de ese modo, verificar que se les haya atendido conforme a derecho.



Seguimiento de canalizaciones en Querétaro

Autoridad	Subtotal	Total
Oficios de canalización		1168
Casos en los que las personas sí acudieron a la institución a la que se canalizó y posteriormente fueron atendidas satisfactoriamente	641	Total 1168
Casos en los que las personas no acudieron a las instituciones a las que se canalizó	353	
Casos que continúan en seguimiento	174	

Seguimiento de canalizaciones en Jalpan de Serra

Autoridad	Subtotal	Total
Oficios de canalización		48
Casos en los que las personas sí acudieron a la institución a la que se canalizó y posteriormente fueron atendidas satisfactoriamente	40	Total 48
Casos en los que las personas no acudieron a las instituciones a las que se canalizó	8	
Casos que continúan en seguimiento	0	

Seguimiento de canalizaciones en San Juan del Río

Autoridad	Subtotal	Total
Oficios de canalización		113
Casos en los que las personas sí acudieron a la institución a la que se canalizó y posteriormente fueron atendidas satisfactoriamente	87	Total 113
Casos en los que las personas no acudieron a las instituciones a las que se canalizó	20	
Casos que continúan en seguimiento	6	

Resulta necesario detallar que una vez que se brinda la orientación jurídica al peticionario o peticionaria, se les entrega el oficio de canalización, a efecto de que se presenten con el mismo a la instancia correspondiente, por lo que, se puede suscitar el caso en que la persona haya decidido no acudir a la autoridad por así convenir a sus intereses.

Asimismo, una canalización puede estar pendiente, en razón de que la autoridad se encuentra en término para dar contestación a la solicitud de información, o en su caso, esté llevando a cabo algún procedimiento o gestión para solventar la problemática de la persona, sin que aún se haya concluido la atención que se encuentran brindándole.

3.6 Quejas

La queja es el procedimiento por medio del cual la Visitaduría General investiga probables violaciones a derechos humanos, cometidas por autoridades del ámbito estatal y/o municipal.

De conformidad con el capítulo IV de la Ley de Derechos Humanos del Estado de Querétaro, una vez que se inicia una queja, la misma es asignada a un visitador o visitadora, quien deberá dar trámite a la investigación, debiendo emitir un acuerdo de calificación y admisión de la causa, una solicitud de informe a la autoridad responsable, así como de realizar las diligencias necesarias para lograr el esclarecimiento de los hechos.

En el supuesto de que esta Defensoría de los Derechos Humanos considere que en la queja interpuesta no existan violaciones a derechos humanos; o en su caso, carezca de competencia legal para conocer de los hechos, el o la visitadora procederá a brindar una orientación jurídica integral a la parte quejosa para que acuda ante la instancia correspondiente.

Durante el año de 2019, se iniciaron un total de 797 quejas, mismas que fueron tramitadas por una Visitadora General, un Visitador Adjunto, seis Visitadoras Adjuntas Auxiliares y tres Visitadores Adjuntos Auxiliares, con la colaboración de cuatro Analistas de Visitaduría, con los que cuenta este organismo, las cuales se iniciaron de la manera siguiente:

Quejas iniciadas en 2019	
Mes	No. de Quejas
Enero	54
Febrero	68
Marzo	83
Abril	66
Mayo	72
Junio	68
Julio	75
Agosto	69
Septiembre	61
Octubre	83
Noviembre	50
Diciembre	48
TOTAL	797

El artículo 61 de la Ley de Derechos Humanos del Estado de Querétaro, estipula que el Visitador o Visitadora asignada a la queja deberá calificar los hechos narrados por la parte quejosa como:

- Probable violación a derechos humanos,
- No violación a derechos humanos o, en su caso,
- Incompetencia por corresponder:
 - A hechos del ámbito federal,
 - Ser de naturaleza jurisdiccional, o
 - Ser de materia electoral.

Derecho humano probablemente violado al momento de la calificación	
Derecho Humano	Incidencia
Educación	36
Igualdad y Trato Digno	212
Integridad y Seguridad Personal	224
Legalidad y Seguridad Jurídica	482
Libertad	49
Medio Ambiente sano	2
Petición	17
Privacidad	26
Propiedad y Posesión	16
Protección de la Salud	47
Trabajo	28
Vida	5
Total	1,144

DERECHO HUMANO	HECHO VIOLATORIO	INCIDENCIA
Educación	Negativa y/o inadecuada prestación del servicio de educación	35
	Privar del derecho a la educación a personas pertenecientes a un grupo en situación de vulnerabilidad (migrante)	1
Igualdad y Trato digno	Acciones u omisiones contrarias al trato digno	27
	Causar un daño derivado del uso de la fuerza	4
	Discriminación	14
	Ejercer violencia desproporcionada durante la detención	5
	Infringir los derechos de la maternidad	1
	Omitir respetar la libertad sexual	3
	Violación a los derechos de niñas, niños y adolescentes	71
	Violación a los derechos de personas adultas mayores	2
	Violación a los derechos de personas con discapacidad	7
	Violación a los derechos de personas de la comunidad LGBTQ+	8
	Violación a los derechos de personas indígenas	7
	Violación a los derechos de las mujeres	23
	Violación a los derechos de personas migrantes	4
	Violación a los derechos de personas privadas de la libertad	56
	Violación a los derechos de las personas con VIH.	3
	Violación a los derechos de los defensores de derechos humanos	4
Integridad y Seguridad Personal	Actos u omisiones contrarios a la integridad personal.	44
	Afectación psicológica derivada de acoso laboral	2
	Amenazas	13
	Desaparición Forzada	1
	Empleo arbitrario de la fuerza pública	20
	Incomunicación	6
	Intimidación	40
	Lesiones	110
	Omitir brindar protección y auxilio	8
	Omitir evitar que una persona sea sometida a sufrimientos físicos o psíquicos	2
	Realizar cualquier acción que produzca alguna alteración de la salud física, mental o cualquier huella material en el cuerpo	2
	Realizar cualquier acto que produzca una afectación de la salud mental del menor	1
	Trato Cruel, Inhumano o Degradante	16
	Tortura	14
	Violación al derecho a la integridad de las personas al omitir proteger, vigilar o custodiar	13
	Violencia Sexual	3

Legalidad y Seguridad Jurídica	Acciones u omisiones contrarios a los derechos de las personas privadas de la libertad	3
	Acciones u omisiones contrarios a la legalidad	95
	Actos contrarios a la administración pública	33
	Aplicación ilegal de sanciones por infracciones a los reglamentos de policía por parte de la autoridad administrativa	2
	Clausura administrativa no fundada ni motivada	1
	Cohecho	5
	Declarar con falsedad ante autoridad	1
	Destruir, sustraer o extraviar documentos ministeriales	1
	Detención Arbitraria	59
	Determinar indebidamente el no ejercicio de la acción penal	2
	Diferir la presentación del detenido ante autoridad competente	8
	Ejecutar indebidamente el arraigo	1
	Empleo arbitrario de la fuerza pública	93
	Falsa acusación	2
	Falsificación de documentos	1
	Faltas a la legalidad, honestidad, imparcialidad y eficiencia en el ejercicio de un empleo, cargo o comisión	17
	Falta de fundamentación y motivación del acto de autoridad	49
	Imputar indebidamente hechos	5
	Incumplir las formalidades para la emisión de una orden de cateo o en la ejecución de este	30
	Imponer una sanción no prevista en ley	1
	Irregularidades en la notificación del acto de autoridad u omitir informar del contenido y las consecuencias jurídicas del mismo	18
	Irregularidad o dilación en la integración de averiguaciones previas o carpetas de investigación	55
	Negar la recepción de una denuncia	9
	Negativa de expedición de licencia	1
	No seguir con el procedimiento que marca la ley reglamentaria del artículo 6 de la Constitución en materia de derecho de réplica	1
	Omitir brindar asesoría u orientación sobre el desarrollo del procedimiento	35
	Omitir brindar atención médica y/o psicológica de urgencia	8
	Omitir brindar protección o auxilio	23
	Omitir cumplir con la función investigadora o en su caso omitir desarrollar diligencias para esclarecer los hechos	31
	Omitir ejecutar la orden de aprehensión	1
	Omitir identificarse como servidor público	10
	Omitir hacer constar acto de autoridad en un mandamiento escrito	27
	Omitir observar el derecho de igualdad ante la ley.	2
	Omisión o deficiencia en la prestación de servicios públicos	8
	Omitir, suspender, retrasar o brindar deficientemente los servicios en materia de transporte	1

	Omitir tomar las medidas necesarias para garantizar la reparación del daño	2
	Omitir vigilar, custodiar, proteger, establecer medidas cautelares y/o dar seguridad a personas	3
	Practicar negligentemente las diligencias	10
	Prestación y/o ejercicio indebido del servicio público	338
	Retardar el trámite de la denuncia	8
	Retención Ilegal	1
	Violaciones al derecho de acceso a la justicia	2
	Violación a los derechos de víctimas, ofendidos e inculpados del proceso penal	57
	Violaciones del derecho al debido proceso	26
Libertad	Acciones u omisiones contrarias a la libertad personal	14
	Desaparición Forzada	1
	Detención arbitraria	25
	Ejecutar indebidamente el arraigo	2
	Incomunicación	2
	Retención Ilegal	4
	Privación ilegal de la libertad	6
	Violaciones al derecho a la libertad sexual	3
	Violaciones a la libertad de expresión	5
Medio Ambiente Sano	Coartar el disfrute de un medio ambiente sano y ecológicamente equilibrado	2
	Daño ecológico	1
Petición	Violaciones al derecho de petición	17
Privacidad	Actos y omisiones contrarios a la intimidad	1
	Revelación ilegal de información confidencial o reservada	2
	Revelar datos personales	1
	Violación al derecho a la inviolabilidad del domicilio	22
Propiedad y Posesión	Acciones y omisiones contrarios al derecho a la propiedad y posesión	3
	Aseguramiento o entrega indebida de bienes	2
	Ataque a la propiedad privada	1
	Ocupar, deteriorar o destruir ilegalmente propiedad privada	3
	Robo	7
Protección de la Salud	Negativa o inadecuada prestación del servicio de salud	47
	Omitir brindar el servicio prenatal, en parto y posparto (violencia obstétrica)	1
Trabajo	Acciones u omisiones que violan el derecho al trabajo digno	27
	Hostigamiento Laboral	1
	Omitir capacitar al personal en actividades relacionadas con su función	1
Vida	Desaparición Forzada	1
	Omitir brindar la atención, cuidados o prestar auxilio a cualquier persona teniendo la obligación de hacerlo	3
	Omitir salvaguardar la integridad de la persona privada de la libertad	1
Total		1,862

En el presente apartado, se debe hacer la aclaración de que la calificación de la queja se realiza conforme al Manual para la Calificación de Hechos Violatorios de los Derechos Humanos, el cual se vincula con diversos instrumentos nacionales e internacionales, además, una queja puede ser calificada por un derecho humano violado o más, el cual puede tener diferentes hechos violatorios de derechos humanos atendiendo a cada caso en concreto.

La calificación de una queja tiene una finalidad enunciativa, más no limitativa en el trámite de una investigación; es decir, el hecho de que sea calificada por un derecho humano determinado, puede tener como consecuencia que tras la investigación de los hechos se acredite la violación de ese, de más derechos o inclusive de ninguno, ante lo cual se emitirá el pronunciamiento conducente de conformidad con las causales de conclusión señaladas en el artículo 88 de la Ley de Derechos Humanos del Estado de Querétaro.

De igual forma, se debe tener en consideración que un hecho violatorio puede llegar a actualizarse en un solo derecho o en varios, esto dependerá del contexto en que se hayan desarrollado los hechos que le causan agravio a la parte quejosa.

Esta Defensoría lleva una investigación exhaustiva en cada asunto que conoce, máxime si el tema versa respecto a alguna violación considerada como grave, por lo que, una vez que este organismo cuenta con los elementos de convicción suficientes se procede a realizar una valoración lógica jurídica para resolver el caso de conformidad con el artículo 88 de la Ley de Derechos Humanos del Estado de Querétaro, el cual dispone las diversas causas para concluir una queja como puede ser por no violación a derechos humanos, acuerdo de responsabilidad, conciliación, resuelto durante el trámite y recomendación.

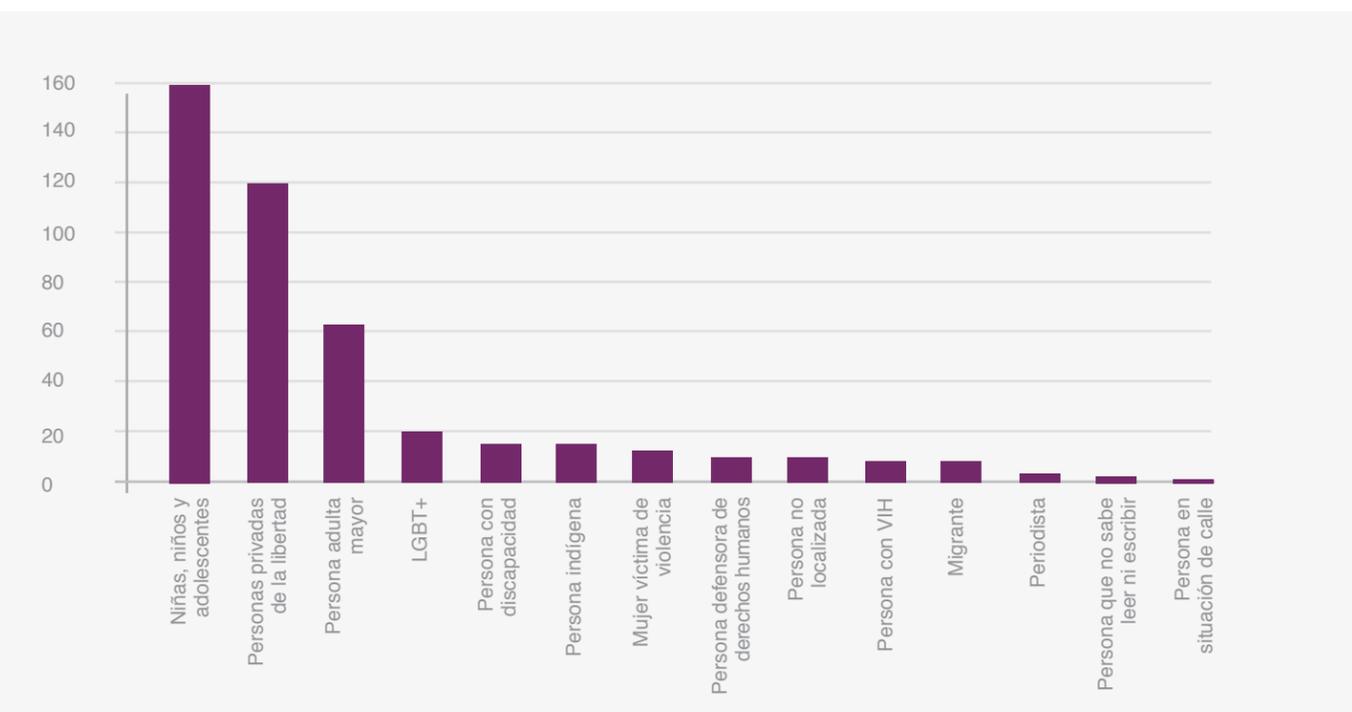
3.6.1. Grupos en situación de vulnerabilidad



Existen sectores de la sociedad, que debido a determinadas situaciones fácticas o formales se encuentran en un supuesto de situación de vulnerabilidad, lo que les impide u obstaculiza el ejercicio de algún derecho. En este sentido, una queja puede tener uno o varios quejosos o quejosas, así como uno o más agraviados y agraviadas, por lo que tenemos identificadas a las personas pertenecientes a grupos en situación de vulnerabilidad para atenderlas con el trato diferenciado aplicable al caso, dado que se encuentran en especiales dificultades para ejercer sus derechos y, en consecuencia, ameritan que la autoridad les ofrezca garantías especiales y medidas de protección por ser grupos con mayor riesgo de violación a sus derechos. Por lo anterior, es que se cuentan con los siguientes datos:

Grupo Vulnerable	No. de Quejas
Niñas, niños y adolescentes	160
Personas privadas de la libertad	122
Persona adulta mayor	64
LGBT+	18
Persona con discapacidad	17
Persona indígena	16
Mujer víctima de violencia	14
Persona defensora de derechos humanos	10
Persona no localizada	10
Persona con VIH	9
Migrante	9
Periodista	3
Persona que no sabe leer ni escribir	2
Persona en situación de calle	1
Total	455

De igual forma, es importante mencionar que una misma persona puede interponer una o más quejas durante el año, por lo que, esta Defensoría las atiende ya sea mediante asesoría jurídica o procedimiento de queja en cada ocasión que así lo solicitan.



3.6.2. Autoridades señaladas como responsables

En términos del artículo 2, fracción II de la Ley de Derechos Humanos del Estado de Querétaro, una autoridad responsable es aquella a la que se le atribuyen actos y/u omisiones constitutivas de probables violaciones a derechos humanos, en el ejercicio de sus funciones.

En una queja se pueden señalar una o más autoridades como responsables; esto es debido a que los procedimientos que involucran a los quejosos, no únicamente interviene una sola institución, sino dos o más, razón por la cual se investiga y se analiza la actuación de cada una de ellas, a efecto de determinar si la misma, en el ámbito de sus propias competencias, estuvo apegada a las normas jurídicas que les rigen.

En aquellos asuntos en los que intervienen servidores públicos del ámbito federal o de alguna otra entidad federativa, esta Defensoría remite esas quejas a la Comisión Nacional de los Derechos Humanos o, en su caso, al organismo protector de derechos humanos local competente.

Cuando una autoridad es señalada como responsable, tiene la consecuencia jurídica de estar bajo investigación, por lo que, mientras esta Defensoría no se pronuncie respecto a los hechos, no se le podrá atribuir la violación de derechos humanos a la misma.

De las quejas recibidas en el período que se informa, 63 autoridades fueron señaladas como responsables de violaciones a derechos humanos. Los totales y porcentajes se presentan a continuación:

Autoridades Federales

N°	Dependencia	Incidencia
1.	Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)	7
2.	Instituto Nacional de Antropología e Historia (INAH)	2
3.	Instituto Federal de la Defensoría Pública	1
4.	Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE)	3
5.	Secretaría de la Defensa Nacional	1
6.	Secretaría del Bienestar	1
TOTAL		15

Autoridades Estatales

N°	Dependencia	Incidencia
1.	Centro de Estudios Científicos y Tecnológicos del Estado de Querétaro (CECYTEQ)	1
2.	Colegio de Bachilleres del Estado de Querétaro (COBAQ)	4
3.	Comisión Estatal de Aguas (CEA)	12
4.	Comisión Estatal del Sistema Penitenciario	88
5.	Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Querétaro (CONALEP Querétaro)	2
6.	Centro de Rehabilitación Integral del Estado de Querétaro (CRIQ)	1
7.	DIF Estatal	2
8.	Dirección Estatal del Registro Civil	1
9.	Escuela Normal Superior de Querétaro	2
10.	Fiscalía General del Estado de Querétaro	204

11.	Instituto del Deporte y la Recreación del Estado de Querétaro (INDEREQ)	4
12.	Instituto de la Defensoría Penal Pública	2
13.	Instituto Queretano de las Mujeres (IQM)	2
14.	Instituto Queretano del Transporte (IQT)	3
15.	Junta Local de Conciliación y Arbitraje	10
16.	Legislatura del Estado de Querétaro	7
17.	Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro	1
18.	Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Querétaro	8
19.	Procuraduría Estatal de Protección al Medio Ambiente y Desarrollo Urbano	1
20.	Registro Público de la Propiedad y del Comercio del Estado de Querétaro	1
21.	Secretaría de Desarrollo Urbano y Obras Públicas del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro	1
22.	Secretaría de Educación del Estado de Querétaro (SEDEQ)	5
23.	Secretaría de Planeación y Finanzas del Estado de Querétaro	2
24.	Secretaría de Salud del Estado de Querétaro (SESEQ)	36
25.	Secretaría de Seguridad Ciudadana	46
26.	Secretaría de Desarrollo Social del Estado de Querétaro (SEDESOQ)	2
27.	Tribunal de Conciliación y Arbitraje	2
28.	Tribunal de Justicia Administrativa	1
29.	Tribunal Superior de Justicia	6
30.	Universidad Autónoma de Querétaro (UAQ)	13
31.	Universidad Aeronáutica en Querétaro (UNAQ)	1
32.	Universidad Pedagógica Nacional	1
33.	Universidad Politécnica de Querétaro	1
34.	Unidad de Servicios para la Educación Básica en el Estado de Querétaro (USEBEQ)	95
35.	Universidad Tecnológica de San Juan del Río	1
TOTAL		569

Autoridades Municipales

No.	MUNICIPIO	DEPENDENCIA	INCIDENCIA	Total
1.	Amealco	Administrativas	9	12
		Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Amealco	3	
2.	Arroyo Seco	Administrativas	2	3
		Dirección de Seguridad Pública, Prevención y Tránsito Municipal de Arroyo Seco	1	
3.	Cadereyta	Administrativas	1	3
		Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Cadereyta	2	
4.	Colón	Administrativas	5	9
		Secretaría General de Seguridad Pública, Policía Preventiva y Tránsito Municipal de Colón	4	
5.	Corregidora	Administrativas	5	19
		Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Corregidora	14	

6.	El Marqués	Administrativas	6	35
		Dirección General de Seguridad Pública Municipal y Tránsito Municipal de El Marqués	29	
7.	Ezequiel Montes	Administrativas	5	13
		Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Ezequiel Montes	8	
8.	Huimilpan	Administrativas	7	14
		Dirección de Seguridad Pública Municipal de Huimilpan	7	
9.	Jalpan de Serra	Administrativas	3	9
		Dirección General de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Jalpan de Serra	6	
10.	Landa de Matamoros	Administrativas	3	4
		Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Landa de Matamoros	1	
11.	Pedro Escobedo	Administrativas	3	16
		Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Pedro Escobedo	13	
12.	Peñamiller	Administrativas	0	1
		Dirección de Seguridad Pública Municipal de Peñamiller	1	
13.	Pinal de Amoles	Administrativas	3	4
		Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Pinal de Amoles	1	
14.	Querétaro	Administrativas	53	127
		Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro	74	
15.	San Joaquín	Administrativas	0	0
		Secretaría de Seguridad Pública Municipal de San Joaquín	0	
16.	San Juan del Río	Administrativas	11	27
		Secretaría de Seguridad Pública Municipal de San Juan del Río	16	
17.	Tequisquiapan	Administrativas	2	6
		Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Tequisquiapan	4	
18.	Tolimán	Administrativas	4	6
		Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Tolimán	2	
TOTAL			288	

Otras Autoridades

N°	Dependencia	Incidencia
1.	Fiscalía General de Justicia del Estado de Guanajuato	2
2.	Procuraduría General de Justicia de Hidalgo	1
3.	Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Guanajuato	1
4.	Dirección de Seguridad pública, Tránsito, Bomberos y Policía Turística de Tulum, Quintana Roo	1
TOTAL		5

3.6.3. Medidas cautelares

El artículo 17, fracción V de la Ley de Derechos Humanos del Estado de Querétaro, faculta a este organismo para emitir medidas cautelares o precautorias para garantizar los derechos humanos de las víctimas, cuya naturaleza será de conservación o restitución del estado de las cosas. Para su emisión se valora que el caso cumpla con los parámetros de gravedad, urgencia, así como que la violación al derecho humano sea de difícil o de imposible reparación. Durante el año 2019, se emitieron las siguientes:

Autoridad Requerida	Incidencia
Autoridades Estatales	
Comisión Estatal del Sistema Penitenciario (CESPQ)	2
Secretaría de Seguridad Ciudadana (SSC)	1
Unidad de Servicios para la Educación Básica en el Estado de Querétaro (USEBEQ)	2
Universidad Autónoma de Querétaro (UAQ)	1
Autoridades Municipales	
Municipio de Amealco de Bonfil	2
Municipio de Landa de Matamoros	1
Municipio de Pedro Escobedo	1
Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro	1
TOTAL	11

3.7 Resultados de la investigación

De las quejas radicadas en el año 2019, **405** se encuentran dentro de las siguientes causales de conclusión contempladas por el artículo 88 de la Ley de Derechos Humanos del Estado de Querétaro:

Fracción	Causas	Núm. quejas concluidas
I	Incompetencia	20
II	No violación	207
III	Recomendación	9
IV	Acuerdo de responsabilidad	33
V	Desistimiento	48
VI	Falta de interés	2
VII	Acumulación	10
VIII	Conciliación y/o resuelto durante el trámite	115
IX	No subsanar requisitos de procedencia	0
X	Por haberse dictado acuerdo de no responsabilidad	1
	TOTAL	445

De la tabla anterior se deduce que este organismo constitucional autónomo privilegió la conciliación entre quejosos y autoridades, tal como lo mandata el artículo 37, fracción VII, y los artículos 82 al 87 inclusive, de la Ley de Derechos Humanos de Querétaro, tomando en consideración que esos 115 asuntos no se refirieron a violaciones graves de derechos humanos. Pero aquellos asuntos en donde existieron violaciones no graves, pero no se pudo llegar a una conciliación, se emitieron 33 acuerdos de responsabilidad.

Por otro lado, también es notorio un aumento en las recomendaciones, en relación con el año anterior, al tratarse de hechos graves que vulneraron los derechos humanos de los quejosos. Es necesario precisar que con excepción de una recomendación y un acuerdo de responsabilidad que han sido cumplidos en su totalidad, los demás están en seguimiento hasta su debido cumplimiento.

3.7.1. Conciliación y/o resuelto durante el trámite

El artículo 88, fracción VIII de la Ley de Derechos Humanos del Estado de Querétaro contempla como causa de conclusión la figura de conciliación y/o resuelto durante el trámite, siempre que una queja calificada como probablemente violatoria de derechos humanos no se refiera a violaciones a los derechos a la vida o a la integridad física o psíquica o a otras que se consideren graves por el número de afectados o posibles consecuencias.

Cuando se suscite dicho supuesto, podrá sujetarse a las partes a un procedimiento conciliatorio o, en su caso, se tendrá como resuelto durante el trámite, cuando derivado de las acciones adoptadas por la autoridad señalada como responsable para subsanar los hechos motivo de agravio, la queja ha quedado sin materia, siendo menester en ambos supuestos privilegiar el diálogo y el acuerdo entre las partes.

En el 2019, 115 quejas fueron resueltas en términos de la fracción VIII del artículo 88 de la Ley de Derechos Humanos del Estado de Querétaro, con las autoridades que a continuación se enlistan:

Conciliación y/o resueltos durante el trámite

Estatales	
Autoridad	Número
Comisión Estatal de Aguas (CEA)	2
Comisión Estatal del Sistema Penitenciario (CESP)	20
Escuela Normal Superior del Estado de Querétaro	1
Fiscalía General del Estado de Querétaro (FGEQ)	20
Instituto de la Defensoría Penal Pública	1
Instituto Queretano del Transporte	1
Junta Local de Conciliación y Arbitraje	2
Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Querétaro	1
Procuraduría Estatal de Protección al Medio Ambiente y Desarrollo Urbano	1
Secretaría de Desarrollo Social del Estado de Querétaro (SEDESOQ)	1

Secretaría de Desarrollo Urbano y Obras Públicas del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro	1
Secretaría de Salud del Estado de Querétaro (SESEQ)	8
Secretaría de Seguridad Ciudadana	2
Tribunal de Conciliación y Arbitraje	1
Tribunal Superior de Justicia	1
Unidad de Servicios para la Educación Básica en el Estado de Querétaro (USEBEQ)	33
Universidad Autónoma de Querétaro (UAQ)	1
Universidad Pedagógica Nacional	1
Municipales	
Municipio de Arroyo Seco	2
Municipio de El Marqués	1
Municipio de Jalpan de Serra	1
Municipio de Landa de Matamoros	2
Municipio de Pinal de Amoles	1
Municipio de Querétaro	7
Municipio de San Juan del Río	1
Municipio de Tequisquiapan	1
Municipio de Tolimán	1
TOTAL	115

3.7.2. Acuerdos de responsabilidad

En cualquier momento de la investigación, fundada la presunción de que se violentaron los derechos humanos de la parte quejosa, la Visitaduría General, con aprobación de la Presidencia, comunicará por escrito a la autoridad responsable el resultado de las investigaciones realizadas dentro del procedimiento de queja y la invitará a presentar un proyecto de acuerdo de responsabilidad.

La importancia de esta figura jurídica radica en que es la propia autoridad responsable la que reconoce la violación a los derechos humanos de la parte quejosa y/o agraviada y determina la forma en que reparará la violación, en que garantizará la no repetición de los actos u omisiones violatorios y, en su caso, el inicio de los procedimientos de sanción pertinentes.

Lo anterior, tiene como consecuencia jurídica que la conducta u omisión violatoria de derechos humanos no quede impune, pero también, que la misma no vuelva a repetirse con ninguna otra persona, es decir, sus efectos benefician no sólo a la persona que haya promovido la queja.

Todos los acuerdos de responsabilidad fueron aceptados por las autoridades responsables, por lo que se encuentran en seguimiento para verificar su cumplimiento. En el caso de no ser aceptados o que no sean cumplidos, la Defensoría puede continuar el procedimiento y emitir una recomendación a la autoridad señalada como responsable.

En el período que se informa se emitieron 33 acuerdos de responsabilidad, 5 fueron para la Unidad de Servicios para la Educación Básica en el Estado de Querétaro (USEBEQ), mientras que 5 se elaboraron para la Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro (SSPMQ), amén de otras autoridades con un número menor de acuerdos de responsabilidad.

ACUERDOS DE RESPONSABILIDAD

Autoridad	N° de Acuerdos
Autoridades Estatales	
Comisión Estatal del Sistema Penitenciario de Querétaro (CESP)	2
Fiscalía General del Estado de Querétaro (FGEQ)	4
Instituto Queretano del Transporte (IQT)	2
Diputada de la LIX Legislatura del Estado de Querétaro	1
Secretaría de Salud del Estado de Querétaro (SESA)	1
Unidad de Servicios para la Educación Básica en el Estado de Querétaro (USEBEQ)	5
Autoridades Municipales	
Municipio de Amealco de Bonfil	4
Municipio de Colón	2
Municipio de El Marqués	1
Municipio de Jalpan de Serra	1
Municipio de San Juan del Río	1
Secretaría de Desarrollo Sostenible del Municipio de Querétaro	1
Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro (SSPMQ)	5
Secretaría General de Gobierno Municipal de Querétaro	2
Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de San Juan del Río	1
TOTAL	33



Por último, existe un área en la Visitaduría General encargada de dar seguimiento al cumplimiento de cada uno de los compromisos adquiridos por la autoridad dentro de un acuerdo de responsabilidad; en ese sentido, la queja no es concluida hasta que se haya verificado el cabal cumplimiento del mismo tal y como se expone puntualmente en el apartado de seguimiento del presente informe.

3.7.3. Recomendaciones

El capítulo VIII de la Ley de Derechos Humanos del Estado de Querétaro, establece que derivado de un procedimiento de queja, una vez concluida la etapa de investigación, reunidos los elementos de convicción necesarios que determinen una violación a los derechos humanos de la parte quejosa y/o agraviada, la Defensoría, emite un pronunciamiento público, no vinculatorio, por medio del cual señala a la autoridad su responsabilidad en los hechos, indicándole la manera en que deberá restituir o reparar el daño a la persona afectada, así como hará la petición de que se inicien los procedimientos para, en su caso, sancionar a los servidores públicos que hayan incurrido en la conducta violatoria de derechos humanos, o bien, solicitar a dichas autoridades la agilización y conclusión de los procedimientos que a la fecha de emisión de la recomendación se encuentren en trámite.

De igual forma, en términos de los artículos 4 de la Ley General de Víctimas; 6, fracción XXIX y 49 de la Ley de Protección a Víctimas, Ofendidos y Personas que intervienen en el Procedimiento Penal para el Estado de Querétaro, esta Defensoría solicita la intervención de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, la cual es el órgano operativo del Sistema Estatal de Atención a Víctimas, a fin de que ésta se encargue de realizar una reparación integral a las víctimas por los hechos violatorios a sus derechos humanos.

Durante el año 2019, se emitieron nueve recomendaciones, mismas que se enlistan a continuación:

1. RECOMENDACIÓN (229) 1/2019

Expediente: DDH/571/2018

Autoridad Responsable: Municipio de Querétaro

Síntesis del Caso: Las personas quejasas acudieron en los meses de octubre y noviembre de 2018, a las oficinas del Registro Civil del Municipio de Querétaro a efecto de celebrar un matrimonio igualitario; sin embargo, personal de dicha institución hizo de su conocimiento que sería necesario la presentación de un amparo para la formalización de su matrimonio.

Por lo anterior, se dio inicio a la queja DDH/571/2018, a la cual se acumuló el expediente DDH/573/2018, misma que fue calificada como probable violación a derechos humanos, por transgresiones a la igualdad, legalidad y seguridad jurídica, en virtud de una prestación indebida del servicio público y la violación a derechos de las personas pertenecientes a la comunidad LGBT+, por dicha circunstancia, se emitieron puntos recomendatorios al Municipio de Querétaro.

En el presente asunto se emitió la recomendación a efecto de que se garanticen todos los derechos de las personas LGBT+, incluyendo el acceso a contraer matrimonio en pleno respeto al principio de igualdad y la no discriminación.

2. RECOMENDACIÓN (230) 2/2019

Expediente: DDH/292/2018

Autoridad Responsable: Municipio de Jalpan de Serra

Síntesis del Caso: El 10 de julio de 2018, la quejosa realizó una llamada a la comandancia municipal de Jalpan de Serra, solicitando protección para ella y sus hijos, debido a que fue víctima de violencia familiar; sin embargo, a pesar de que presentaba huellas de violencia física visibles al exterior, los elementos de dicha comandancia la detuvieron y la pusieron a disposición del Juzgado Cívico, lugar donde permaneció arrestada junto con su agresor.

Por lo anterior, se dio inicio de oficio a la queja DDH/292/2018, misma que fue calificada como probable violación a derechos humanos, por transgredir el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia, a la legalidad y seguridad jurídica, así como al interés superior de niñas, niños y adolescentes, en virtud de que personal del Municipio de Jalpan de Serra incurrió en un ejercicio indebido de la función pública y juzgó sin perspectiva de género. Por lo anterior, se emitieron puntos recomendatorios a ese municipio.

En el presente asunto se emitió una recomendación, derivado de violaciones graves a los derechos humanos de legalidad y seguridad jurídica, aunado a que se trataba de un grupo en situación de vulnerabilidad, como lo son las mujeres víctimas de violencia, además de las niñas, niños y adolescentes.

3. RECOMENDACIÓN (231) 3/2019

Expediente: DDH/360/2018

Autoridad Responsable: Unidad de Servicios para la Educación Básica en el Estado de Querétaro (USEBEQ).

Síntesis del Caso: La parte quejosa como trabajadoras de la escuela secundaria "Epigmenio González", expresaron que el director de dicha institución educativa durante el periodo 2012 – 2017, se dirigía con comentarios lesivos con connotaciones sexuales hacia su apariencia, miradas morbosas, gestos sugestivos, roses y contacto físico, entre otros actos de hostigamiento sexual y laboral.

Por lo anterior, se dio inicio a la queja DDH/360/2018, misma que fue calificada como probable violación a derechos humanos, por transgresiones a la igualdad y al trato digno, así como a la legalidad y seguridad jurídica, en virtud de que las manifestaciones de las quejasas fueron reafirmados por las testimoniales que aportaron durante la investigación, así como de las valoraciones psicológicas que se les practicaron. Por lo anterior, se emitieron puntos recomendatorios a la Unidad de Servicios para la Educación Básica en el Estado de Querétaro.

Dicha recomendación se emitió debido a que las trabajadoras fueron víctimas de hostigamiento laboral y violencia sexual por parte de un servidor público, por lo que el objeto del pronunciamiento fue que se tomaran las medidas necesarias al interior de la institución para prevenir e investigar con perspectiva de género, así como sancionar los actos de violencia hacia las mujeres.

4. RECOMENDACIÓN (232) 4/2019

Expediente: DDH/266/2018 y DDH/419/2018

Autoridad Responsable: Comisión Estatal del Sistema Penitenciario de Querétaro

Síntesis del Caso: A través de una nota periodista y de un oficio de la Comisión Estatal del Sistema Penitenciario de Querétaro, se dio a conocer el deceso ocurrido en el mes de mayo de 2018, de una persona privada de la libertad, misma que se encontró dentro de su celda, motivo por el cual se radicó la queja DDH/266/2019. Posteriormente, en octubre del año en cita, por los mismos medios, esta Defensoría tuvo conocimiento que otra persona privada de la libertad había fallecido dentro del Centro Penitenciario C.P.1. Varonil, dando inicio a la queja DDH/419/2018, la cual fue acumulada a la primera de las mencionadas.

Por lo anterior, la queja fue calificada como probable violación a derechos humanos, por transgresiones a la integridad y seguridad personal, en virtud de la omisión de personal de la Comisión Estatal del Sistema Penitenciario de Querétaro de verificar periódicamente las condiciones de las personas privadas de la libertad. Por lo anterior, se emitieron puntos recomendatorios a la Comisión Estatal del Sistema Penitenciario de Querétaro.

En el presente asunto se emitió una recomendación, toda vez que se constató un hecho de gravedad, respecto a la falta de cumplimiento de la autoridad penitenciaria para velar por la integridad de las personas privadas de la libertad.

5. RECOMENDACIÓN (233) 5/2019

Expediente: DDH/230/2019

Autoridad Responsable: Diputada Local Elsa Adané Méndez Álvarez

Síntesis del Caso: La parte quejosa manifestó que la citada servidora pública, les restringía su derecho a la libertad de expresión, así como que en conferencias de prensa y en sus redes sociales promovía un discurso de odio en contra de la comunidad LGBTI+; al respecto, se acreditó que la diputada emitió públicamente un discurso de odio que resulta discriminatorio dirigido hacia dicha comunidad, empero, no hubieron elementos de convicción suficientes para sustentar que la servidora pública limitó el derecho a la libertad de expresión de las y los agraviados.

Por lo anterior, se dio inicio a las quejas DDH/230/2019, DDH/243/2019 y DDH/244/2019, las cuales fueron acumuladas a la primera de ellas en razón de tratarse de los mismos hechos atendiendo a lo dispuesto por el artículo 53 de la Ley de Derechos Humanos del Estado de Querétaro, siendo calificada como probable violación a derechos humanos, por transgresiones a la legalidad, seguridad jurídica, igualdad y trato digno, en virtud de una indebida prestación del servicio público y transgresiones a los derechos de las personas pertenecientes a la comunidad LGBTI+.

En ese sentido, en primer momento se solicitó a la Diputada la emisión de proyecto de acuerdo de responsabilidad, situación que dicha servidora pública se negó a presentar, motivo por el cual, continuando con el procedimiento marcado por la Ley de la Materia, se emitió el documento que nos ocupa, señalando como punto recomendatorio que en sus manifestaciones no materializara expresiones discriminatorias hacia la comunidad

LGBTI+, así como en su actuar diera cumplimiento a las obligaciones que marca el artículo 1° constitucional acerca de que todas las autoridades en el ámbito de sus respectivas competencias deben respetar, proteger y promover los derechos humanos de todas las personas sin distinción alguna.

En el presente asunto se emitió una recomendación, derivado de las graves consecuencias jurídicas que implica la publicidad de un discurso de odio dirigido a las personas integrantes de la comunidad LGBTI+ por parte de una servidora pública, misma que no fue aceptada por ella, motivo por el cual, se dio vista de dicha negativa a la Legislatura del Estado de Querétaro.

6. RECOMENDACIÓN (234) 6/2019

Expediente: DDH/177/2019

Autoridad Responsable: Municipio de Ezequiel Montes

Síntesis del Caso: Una persona de sexo masculino fue encontrado sin vida al interior de las celdas de la cárcel municipal de Ezequiel Montes, quien había sido puesto a disposición del Juzgado Calificador por encontrarse cometiendo una falta administrativa.

Por lo anterior, se inició de oficio el expediente de queja DDH/177/2019, el cual se calificó como probable violación a los derechos humanos de legalidad, seguridad jurídica, debido proceso, libertad, trato digno, vida, integridad y seguridad personal, en virtud de una indebida prestación del servicio público, la omisión del personal del municipio de Ezequiel Montes de cumplir con las formalidades esenciales del procedimiento al momento de que se le impuso la sanción respectiva, así como de verificar las condiciones de su estancia situación que trajo como consecuencia el deceso del agraviado.

En el presente asunto se emitió una recomendación, derivado de las graves consecuencias jurídicas que implican la vulneración a los derechos humanos de legalidad y seguridad jurídica, quebrantándose con ello el Estado de derecho que como órgano de control de legalidad estamos obligados a verificar, cuestión que conllevó a la muerte del agraviado, puesto que los servidores públicos involucrados no velaron por la integridad de dicha persona que se encontraba bajo su resguardo.

7. RECOMENDACIÓN (235) 7/2019

Expediente: DDH/469/2018

Autoridad Responsable: Secretaría de Salud del Estado de Querétaro

Síntesis del Caso: La agraviada ingresó al Hospital de Especialidades del Niño y la Mujer con motivo de su estado de embarazo de 39 semanas con producto único vivo, sin embargo, derivado de diversas omisiones en su atención, aunado a deficiencias materiales existentes en el Hospital, se tuvo como consecuencia la pérdida del producto de la gestación.

Por lo anterior, se inició de oficio el expediente de queja DDH/469/2018, mismo que fue

calificado como probable violación a los derechos humanos de protección a la salud y derecho de la mujer a una vida libre violencia, en razón de acciones y omisiones que transgreden el derecho de protección a la salud y la violencia obstétrica de la cual fue objeto la ciudadana en comento.

En el asunto que nos ocupa, se emitió una recomendación toda vez que se advirtió que durante la atención médica que le fue proporcionada a la quejosa existieron omisiones médicas por parte del personal adscrito Hospital de Especialidades del Niño y la Mujer, las cuales tuvieron como consecuencia el fallecimiento del producto, situación que es contraria al compromiso del Estado mexicano de eliminar cualquier tipo de violencia en contra de la mujer.

8. RECOMENDACIÓN (236) 8/2019

Expediente: DDH/560/2018

Autoridad Responsable: Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro

Síntesis del Caso: Personal de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro, mientras realizaba la puesta a disposición del agraviado ante la autoridad competente, accionó su arma de fuego para volver a asegurar al detenido, sin embargo, dicha acción no atendió a los principios de necesidad, oportunidad, proporcionalidad y racionalidad en el uso de la fuerza, toda vez que se causó daño físico irreversible en la integridad del ciudadano en comento.

Por lo anterior, se inició el expediente DDH/560/2018, el cual fue calificado como probable violación a los derechos humanos de legalidad, seguridad jurídica, integridad y seguridad personal, al causar lesiones que pusieron en riesgo la vida del agraviado, sin eludir que existió una falta de fundamentación y motivación que justificaran ese uso de la fuerza.

En la presente causa, se emitió recomendación en razón de que se acreditaron violaciones graves a los derechos humanos del agraviado, toda vez que, por el actuar del personal de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro, la integridad del ciudadano en comento resultó con daños severos e irreparables a su salud y posterior funcionalidad, aunado a que, como órgano de control de legalidad, esta Defensoría pudo percatarse de que los elementos involucrados no siguieron los lineamientos del Protocolo de Uso de la Fuerza respectivo, faltando a los principios de necesidad, oportunidad, proporcionalidad y racionalidad en el uso de la fuerza.

9. RECOMENDACIÓN (237) 9/2019

Expediente: DDH/348/2019

Autoridad Responsable: Municipio de Tequisquiapan

Síntesis del Caso: El agraviado, quien presentaba una condición de discapacidad mental y presuntamente en situación de calle, fue detenido arbitrariamente por personal de la Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Tequisquiapan, Querétaro, sin que fuera puesto a disposición de alguna autoridad, encontrándose desaparecido desde ese momento.

Por lo anterior, se dio inicio al expediente de queja DDH/348/2019, mismo que se calificó como probable violación a los derechos humanos de legalidad, seguridad jurídica, libertad, trato digno, igualdad, vida, integridad y seguridad personal, en razón de una detención arbitraria, desaparición forzada, discriminación, así como actos contrarios a la legalidad por violaciones al derecho al debido proceso y omitir hacer constar por escrito el acto de autoridad.

En el asunto que nos ocupa, se emitió la recomendación en razón de que se acreditaron violaciones graves a los derechos humanos del agraviado, toda vez que se evidenció la existencia de una desaparición forzada, puesto que, derivado de las omisiones desplegadas por el personal policial involucrado en los hechos, el ciudadano en cuestión se encuentra desaparecido, aunado al hecho de que la desaparición forzada está totalmente rechazada por la legislación nacional e internacional, quebrantando con ello el estado de derecho que como órgano de control de legalidad estamos obligados a verificar.

3.8 Seguimiento

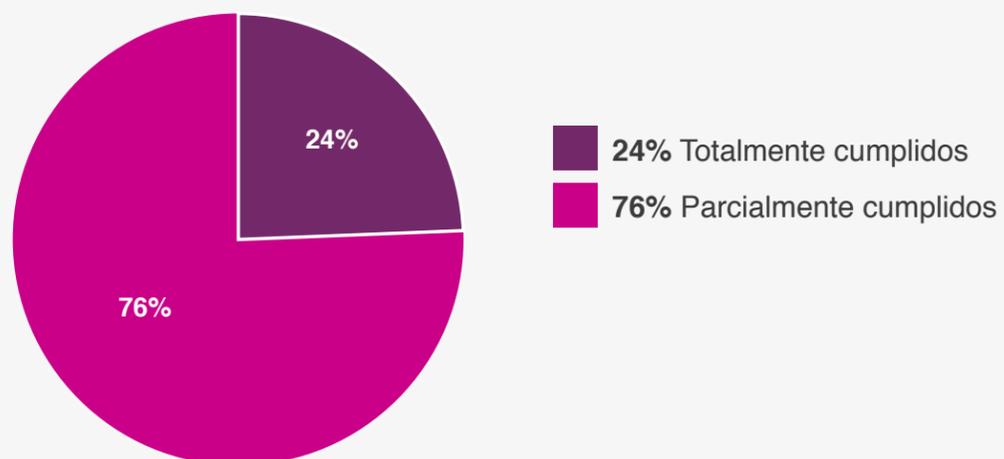
Entre las funciones de esta Defensoría, se encuentra la del seguimiento a cada uno de los pronunciamientos derivados de un procedimiento de queja en los que la autoridad haya adquirido un compromiso, o en su caso, en los asuntos en los que se haya dado inicio algún procedimiento administrativo o penal, esto con la finalidad de verificar el cabal cumplimiento de las Recomendaciones, Acuerdos de Responsabilidad, Conciliaciones, así como las quejas o denuncias que se hayan iniciado ante la autoridad competente.

Esto guarda especial relevancia para este organismo, ya que resulta imperante el implementar las acciones necesarias para que las violaciones a los derechos humanos de las personas no queden impunes, por lo que, el expediente de queja no es concluido hasta que la autoridad remite las evidencias que acrediten el cumplimiento de la resolución correspondiente.

Ahora bien, el tiempo para que la autoridad dé cumplimiento a una resolución varía dependiendo del caso en concreto. Para ejemplificar lo anterior, la naturaleza jurídica cambia respecto a la integración de un procedimiento penal a uno administrativo, o en su caso, si la solución implica la aprobación de un incremento de una partida presupuestal, lo que ya no depende de la autoridad responsable, aunque es su deber efectuar los trámites necesarios para dar cumplimiento a la recomendación.

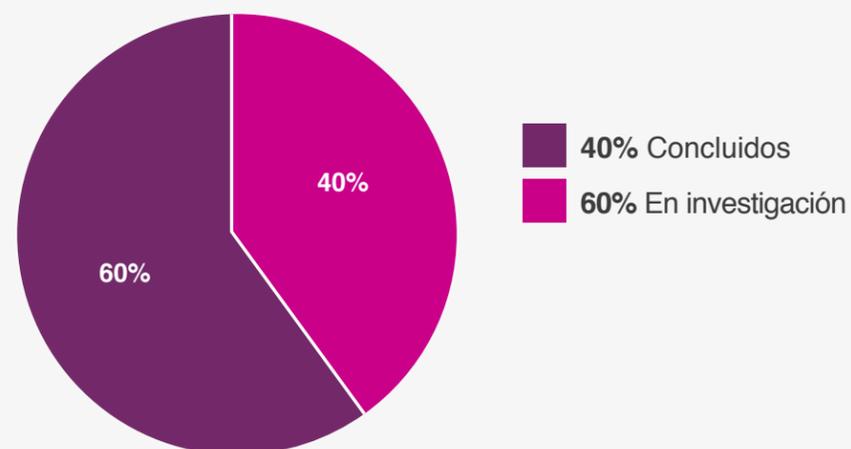
En lo que concierne a las quejas dentro de las cuales se aprobó un acuerdo de responsabilidad, se llevó a cabo una conciliación o se dio inicio a los procedimientos de responsabilidad ante la autoridad competente, durante la anualidad de 2019, se brindó seguimiento a un total de **115 expedientes**, 10 expedientes generados en el 2019, 61 expedientes del 2018 y 44 de anualidades anteriores. En ese sentido, **28 (24%)** de dichos expedientes se encuentran **totalmente cumplidos** y **87 (76%)** se encuentran **parcialmente cumplidos**.

EXPEDIENTES A LOS QUE SE BRINDÓ SEGUIMIENTO EN 2019



En los asuntos de los que se desprendió la probable existencia de faltas administrativas o hechos posiblemente constitutivos de delito que fueran atribuibles a servidores públicos, se dio inicio a los procedimientos correspondientes ante las autoridades competentes, con la finalidad de que, previa investigación, conforme a las normas del debido proceso, determinarán la existencia o no de alguna responsabilidad. Lo anterior originó **un total de 90 procedimientos**, de los cuales **36 (40%) ya fueron concluidos** y **54(60%) continúan en investigación**.

ESTADO DE LOS PROCEDIMIENTOS INICIADOS EN CONTRA DE SERVIDORES PÚBLICOS



Cabe resaltar que, como resultado de los 32 procedimientos de responsabilidad que se reportan como concluidos, se desprendió la imposición de 25 sanciones en contra de servidores públicos, lo que permite mostrar a los quejosos que hay actos que no quedan impunes y que sí hay una consecuencia para el incumplimiento. Dichas sanciones se desglosan de la siguiente manera:

SANCIONES IMPUESTAS CON MOTIVO DE LOS ACUERDOS DE RESPONSABILIDAD Y DENUNCIAS REALIZADAS POR LA DDHQ

TIPO DE SANCIÓN	Nº
Amonestación escrita	4
Amonestación verbal	12
Suspensión	2
Arresto	1
Destitución	4
Inhabilitación	2
TOTAL	25

Resulta menester mencionar la importancia de la implementación de medidas que garanticen la no repetición de actos que puedan violar derechos humanos, además, de ser idóneas para fortalecer a las instituciones, por lo que, con motivo de las resoluciones de esta Defensoría, diversas autoridades han capacitado a sus servidores públicos en las siguientes materias:

CAPACITACIONES IMPARTIDAS A SERVIDORES PÚBLICOS CON MOTIVO DE LAS CONCILIACIONES Y ACUERDOS DE RESPONSABILIDAD

MATERIA	Nº	INSTITUCIÓN A LA QUE SE IMPARTIÓ	CAPACITADOR
Actualización en la operación de la aplicación móvil de la SSPMQ	1	Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro	Instituto del Servicio Profesional de Carrera Policial de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro
Actualización en materia de Amparo	1	Secretaría General de Gobierno Municipal de Querétaro	Municipio de Querétaro
Actualización para la toma de denuncia D1	1	Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro	Instituto del Servicio Profesional de Carrera Policial de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro
Atención de la mujer durante el embarazo, parto y puerperio, y de la persona recién nacida (NOM-007-SSA2-2016)	1	Hospital de Especialidades del Niño y la Mujer de la Secretaría de Salud del Estado de Querétaro	Departamento de Enseñanza de la Secretaría de Salud del Estado de Querétaro
Código de Conducta para funcionarios encargados de hacer cumplir la ley	3	Comisión Estatal del Sistema Penitenciario de Querétaro	Comisión Estatal del Sistema Penitenciario de Querétaro
		Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de El Marqués	Secretaría de Gobierno del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro
		Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro	Instituto del Servicio Profesional de Carrera Policial de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro
Competencias básicas de la función policial	1	Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro	Instituto del Servicio Profesional de Carrera Policial de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro
Contención emocional	1	Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro	Instituto del Servicio Profesional de Carrera Policial de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro

Correcto uso y niveles de la fuerza	1	Secretaría de Seguridad Pública Municipal de San Juan del Río	Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro
Curso de Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Querétaro	1	Junta Especial Número Tres de la Local de Conciliación y Arbitraje del Estado de Querétaro	Oficialía Mayor del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro
Defensa Personal I	1	Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro	Área de Capacitación del Municipio de Querétaro
Delitos contra la libertad e inexperiencia sexual	1	Fiscalía General del Estado de Querétaro	Instituto del Servicio Profesional de Carrera de la Fiscalía General del Estado de Querétaro
Delitos de fraude y abuso de confianza	1	Fiscalía General del Estado de Querétaro	Instituto del Servicio Profesional de Carrera de la Fiscalía General del Estado de Querétaro
Delitos de homicidio y lesiones dolosas	1	Fiscalía General del Estado de Querétaro	Instituto del Servicio Profesional de Carrera de la Fiscalía General del Estado de Querétaro
Delitos de lesiones y daños culposos	1	Fiscalía General del Estado de Querétaro	Instituto del Servicio Profesional de Carrera de la Fiscalía General del Estado de Querétaro
Delitos de robo de vehículo, a casa-habitación y a comercio	1	Fiscalía General del Estado de Querétaro	Instituto del Servicio Profesional de Carrera de la Fiscalía General del Estado de Querétaro
Derecho a la salud	1	Hospital de Especialidades del Niño y la Mujer de Querétaro	Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro
Derecho familiar	1	Fiscalía General del Estado de Querétaro	Instituto del Servicio Profesional de Carrera de la Fiscalía General del Estado de Querétaro
Derechos de las niñas, niños y adolescentes	2	Fiscalía General del Estado de Querétaro	Instituto del Servicio Profesional de Carrera de la Fiscalía General del Estado de Querétaro
		Juzgado Cívico de Jalpan de Serra, Querétaro	Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro
Derechos Humanos	9	Comisión Estatal del Sistema Penitenciario de Querétaro	Comisión Nacional de los Derechos Humanos
		Fiscalía General del Estado de Querétaro	Instituto del Servicio Profesional de Carrera de la Fiscalía General del Estado de Querétaro
		Instituto Municipal para Prevenir y Eliminar la Discriminación del Municipio de Querétaro	Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro
		Municipio de Colón, Querétaro	Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro
		Secretaría de Desarrollo Social del Estado de Querétaro	Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro
		Secretaría de Seguridad Pública Municipal de San Juan del Río	Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro
		Secretaría de Seguridad Pública Municipal de El Marqués	Secretaría de Gobierno del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro
		Municipio de El Marqués, Querétaro	Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro
		Juzgado Cívico Municipal de Amealco de Bonfil	Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro

Derechos Humanos aplicados a la función policial	1	Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro	Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro
Derechos humanos de las personas adultas mayores	1	Municipio de El Marqués	Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro
Derechos humanos y amparo	1	Centro de Convivencia Familiar del Poder Judicial del Estado de Querétaro	Instituto de Especialización Judicial del Tribunal Superior de Justicia del Estado de Querétaro
Derechos Humanos y atención a víctimas	1	Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de El Marqués	Secretaría de Gobierno del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro
Derechos humanos y la familia	1	Centro de Convivencia Familiar del Poder Judicial del Estado de Querétaro	Comisión Nacional de los Derechos Humanos
Derechos Humanos y Prevención de la Tortura	3	Comisión Estatal del Sistema Penitenciario de Querétaro	Comisión Nacional de los Derechos Humanos
		Fiscalía General del Estado de Querétaro	Instituto del Servicio Profesional de Carrera de la Fiscalía General del Estado de Querétaro
		Municipio de Colón	Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro
Derechos Humanos y Protocolo de Estambul	1	Fiscalía General del Estado de Querétaro	Instituto del Servicio Profesional de Carrera de la Fiscalía General del Estado de Querétaro
Discriminación y grupos en situación de vulnerabilidad	2	Municipio de Colón	Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro
		Municipio de El Marqués	Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro
Disposiciones reglamentarias de psicología en relación con los derechos humanos aplicados en el centro de convivencias familiares	1	Centro de Convivencia Familiar del Poder Judicial del Estado de Querétaro	Instituto de Especialización Judicial del Tribunal Superior de Justicia del Estado de Querétaro
Estrategias institucionales para el seguimiento de expedientes	1	Dirección de Inspección a Comercio y Espectáculos del Municipio de Querétaro	Municipio de Querétaro
Hospital seguro	1	Hospital General del Estado de Querétaro	Secretaría de Salud del Estado de Querétaro y la Dirección del Hospital y Jefaturas de Recursos Humanos y Urgencias
Integración de expedientes administrativos	1	Dirección de Inspección a Comercio y Espectáculos del Municipio de Querétaro	Municipio de Querétaro
Inteligencia emocional	1	Secretaría General de Gobierno Municipal de Querétaro	Instituto del Servicio Profesional de Carrera Policial de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro
Investigación y persecución penal del delito de tortura y otros tratos o penas crueles inhumanos o degradantes	1	Fiscalía General del Estado de Querétaro	Instituto Nacional de Ciencias Penales
Justicia Administrativa	1	Secretaría General de Gobierno Municipal de Querétaro	Instituto del Servicio Profesional de Carrera Policial de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro

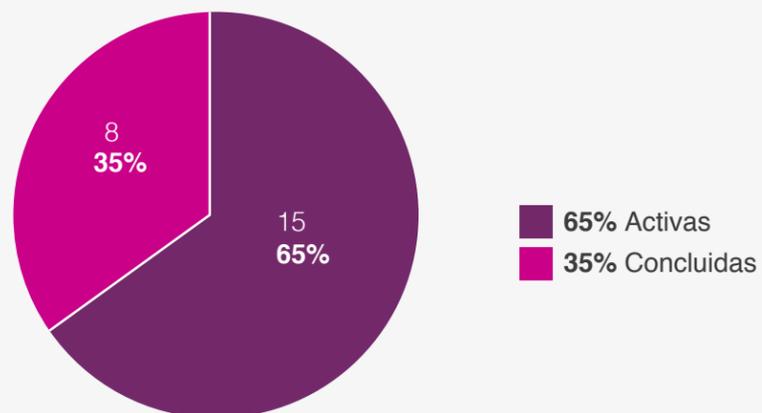
La función del primer respondiente y la ciencia forense aplicada en el lugar de los hechos (I y II)	2	Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro	Instituto del Servicio Profesional de Carrera Policial de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro
		Secretaría General de Gobierno Municipal de Querétaro	Instituto del Servicio Profesional de Carrera Policial de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro
La función policial y su eficacia en los primeros actos de investigación	1	Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro	Instituto del Servicio Profesional de Carrera Policial de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro
Legalidad de la detención	1	Secretaría de Seguridad Pública Municipal de San Juan del Río.	Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro
Legalidad y prevención de la violencia contra la mujer	1	Secretaría General de Gobierno Municipal de Querétaro	Instituto del Servicio Profesional de Carrera Policial de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro
Ley y Reglamento de Tránsito del Estado de Querétaro	1	Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro	Instituto del Servicio Profesional de Carrera Policial de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro
Llenado del Informe Policial Homologado	1	Secretaría de Seguridad Pública Municipal de San Juan del Río.	Academia de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal de San Juan del Río
Llenado del expediente clínico (NOM-004-SSA3-2012)	1	Hospital de Especialidades del Niño y la Mujer de la Secretaría de Salud del Estado de Querétaro	Oficialía Mayor del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro
Manejo y resolución de conflictos	1	Secretaría General de Gobierno Municipal de San Juan del Río	Instituto del Servicio Profesional de Carrera Policial de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro
Marco legal de emergencias médicas	1	Dirección de Protección Civil del Municipio de Corregidora	Protección Civil del Municipio de Querétaro
Mecanismos de prevención y erradicación contra la violencia, acoso y hostigamiento laboral	1	Unidad de Servicios Para la Educación Básica en el Estado de Querétaro	Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro
Observatorio ciudadano	1	Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro	Instituto del Servicio Profesional de Carrera Policial de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro
Perspectiva de género y no discriminación	1	Secretaría General de Gobierno Municipal de Querétaro	Instituto Queretano de la Mujer
Planificación Familiar (NOM-005-SSA2-1993)	1	Hospital de Especialidades del Niño y la Mujer de la Secretaría de Salud del Estado de Querétaro	Departamento de Enseñanza de la Secretaría de Salud del Estado de Querétaro
Policía de proximidad con perspectiva de género	1	Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro	Instituto del Servicio Profesional de Carrera Policial de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro
Presupuestos públicos con perspectiva de género	1	Instituto Municipal para Prevenir y Eliminar la Discriminación	Instituto Municipal para Prevenir y Eliminar la Discriminación
Principios constitucionales de derechos humanos en el servicio público	1	Municipio de Colón	Comisión Nacional de los Derechos Humanos
Procedimiento administrativo aplicable a las visitas de inspección	1	Dirección de Inspección a Comercio y Espectáculos del Municipio de Querétaro	Municipio de Querétaro
Procedimiento Especial sancionador y oficialía electoral	1	Fiscalía General del Estado de Querétaro	Instituto del Servicio Profesional de Carrera de la Fiscalía General del Estado de Querétaro

Productividad y efectividad en el trabajo	1	Secretaría General de Gobierno Municipal de Querétaro	Instituto del Servicio Profesional de Carrera Policial de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro
Protección jurisdiccional de los derechos político electorales	1	Fiscalía General del Estado de Querétaro	Instituto del Servicio Profesional de Carrera de la Fiscalía General del Estado de Querétaro
Protocolo ALBA y alerta AMBER	1	Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro	Instituto del Servicio Profesional de Carrera Policial de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro
Protocolo de investigación con perspectiva de género	1	Fiscalía General del Estado de Querétaro	Instituto del Servicio Profesional de Carrera de la Fiscalía General del Estado de Querétaro
Protocolo Médico a seguir en una llamada de emergencia	1	Dirección de Protección Civil del Municipio de Corregidora	Protección Civil del Municipio de Querétaro
Puntos de Control y Dosificación de la Fuerza (Primera y Segunda Etapa)	2	Secretaría General de Gobierno Municipal de Querétaro	Área de Capacitación del Municipio de Querétaro.
Redacción y Argumentación Jurídica	1	Secretaría General de Gobierno Municipal de Querétaro	Instituto de Especialización Judicial del Tribunal Superior de Justicia del Estado de Querétaro
Responsabilidades de los servidores públicos	1	Municipio de El Marqués, Querétaro	Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro
Restauración del orden, paz social u antimotines	1	Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro	Corporativo Integral en Seguridad Privada Especializada TTOGA S.A. de C.V.
Sensibilización de género	1	Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro	Instituto del Servicio Profesional de Carrera Policial de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro
Sensibilización de los derechos humanos de las personas con discapacidad	1	Centro de Convivencia Familiar del Poder Judicial del Estado de Querétaro	Instituto de Especialización Judicial del Tribunal Superior de Justicia del Estado de Querétaro
Sesiones de trabajo periódicas para mejorar estrategias de comunicación, capacitación en clima laboral y trabajo en equipo	1	Instituto Municipal para Prevenir y Eliminar la Discriminación del Municipio de Querétaro	Instituto Municipal para Prevenir y Eliminar la Discriminación del Municipio de Querétaro
Socialización mediante capacitación del código de conducta	1	Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro	Instituto del Servicio Profesional de Carrera Policial de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro
Técnicas de Juicio Oral	1	Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro	Instituto del Servicio Profesional de Carrera Policial de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro
Uso del Sistema de Video-Grabación en Plataforma JAVS para Salas de Juicios Orales	1	Secretaría General de Gobierno Municipal de Querétaro	MER Communication Systems de México S.A de C.V.
Uso legítimo de la fuerza	2	Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Corregidora	Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Corregidora
		Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro	Instituto del Servicio Profesional de Carrera Policial de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro
TOTAL 85			

3.8.1. Seguimiento de Recomendaciones

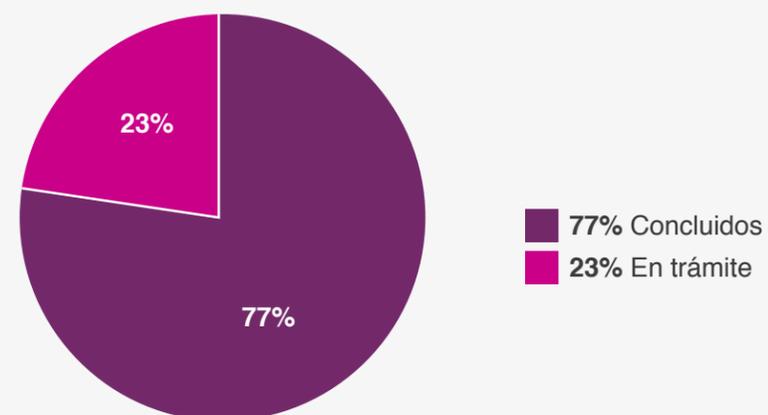
Durante el año de 2019 la Visitaduría General realizó el seguimiento a 23 recomendaciones, de las cuales **9** fueron emitidas en **2019**, **4** en el año **2018** y las otras **10** en anualidades anteriores, con la finalidad de verificar su cabal cumplimiento. En ese sentido, de las **23** recomendaciones descritas, actualmente, **8 (35%)** se encuentran totalmente concluidas y **15 (65%)** permanecen activas.

RECOMENDACIONES EN SEGUIMIENTO



Respecto a esas 23 recomendaciones se iniciaron 44 procedimientos en distintas materias, de los que, actualmente 34 se encuentran concluidos y 10 continúan en trámite.

PROCEDIMIENTOS DERIVADOS DE RECOMENDACIONES



De los procedimientos anteriormente descritos, derivaron 13 sanciones de distinto tipo, mismas que se muestran a continuación:

SANCIONES IMPUESTAS EN RAZÓN DEL CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES

TIPO DE SANCIÓN	Cantidad
Amonestación Escrita	5
Destitución	3
Inhabilitación	1
Multa	2
Suspensión por 30 días sin goce de sueldo	2
TOTAL	13

Finalmente, en relación con las capacitaciones impartidas dentro del cumplimiento de los puntos recomendatorios, se proporcionaron 50 capacitaciones a servidores públicos de los distintos niveles de gobierno, así como de diversas áreas, siendo en los siguientes temas:

CAPACITACIONES IMPARTIDAS A SERVIDORES PÚBLICOS CON MOTIVO DE LAS CONCILIACIONES Y ACUERDOS DE RESPONSABILIDAD

Nombre del Tema	Nº	Institución a la que se impartió	Institución que impartió la capacitación
Derechos Humanos	5	Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de El Marqués	Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro
		Secretaría de Salud del Estado de Querétaro	Secretaría de Salud del Estado de Querétaro y Coordinación para la Protección y la Promoción de los Derechos Humanos de la Secretaría de Gobierno del Estado de Querétaro
		Secretaría de Gobierno del Estado de Querétaro	Coordinación para la Protección y la Promoción de los Derechos Humanos de la Secretaría de Gobierno del Estado de Querétaro
		Secretaría de Planeación y Finanzas del Estado de Querétaro	Coordinación para la Protección y la Promoción de los Derechos Humanos de la Secretaría de Gobierno del Estado de Querétaro
		Fiscalía General del Estado de Querétaro	Instituto del Servicio Profesional de Carrera de la Fiscalía General del Estado de Querétaro
Perspectiva de Género	3	Fiscalía General del Estado de Querétaro	Instituto del Servicio Profesional de Carrera de la Fiscalía General del Estado de Querétaro
			Instituto del Servicio Profesional de Carrera de la Fiscalía General del Estado de Querétaro
			Instituto Nacional de Ciencias Penales
	1	Municipio de Jalpan de Serra	Instituto Municipal de la Mujer de Jalpan de Serra
Cumplimiento de diversas Normas Oficiales Mexicanas	2	Secretaría de Salud del Estado de Querétaro	Secretaría de Salud del Estado de Querétaro
			Coordinación para la Protección y la Promoción de los Derechos Humanos de la Secretaría de Gobierno del Estado de Querétaro
Derechos Humanos y Protocolo de Estambul	2	Comisión Estatal del Sistema Penitenciario de Querétaro	Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro
		Fiscalía General del Estado de Querétaro	Instituto del Servicio Profesional de Carrera de la Fiscalía General del Estado de Querétaro

Técnicas de la Función Policial	1	Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de El Marqués	Secretaría de Seguridad Ciudadana del Estado de Querétaro
Derechos Humanos, Detención Legal y Uso Legítimo de la Fuerza	1	Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de El Marqués	Procuraduría General de la República
Policía de Proximidad Social con Perspectiva de Mediación	1	Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de El Marqués	Instituto Regional de Ciencias Jurídicas Penales
Protocolo de Actuación Ministerial en la Investigación y Persecución de los delitos cometidos en agravio de mujeres por razón de género	1	Fiscalía General del Estado de Querétaro	Instituto del Servicio Profesional de Carrera de la Fiscalía General del Estado de Querétaro
Servicios públicos de salud y el nuevo sistema de justicia penal	1	Secretaría de Salud del Estado de Querétaro	Secretaría de Salud del Estado de Querétaro y Coordinación para la Protección y la Promoción de los Derechos Humanos de la Secretaría de Gobierno del Estado de Querétaro
Responsabilidades Administrativas	1	Secretaría de Salud del Estado de Querétaro	Secretaría de Salud del Estado de Querétaro y Coordinación para la Protección y la Promoción de los Derechos Humanos de la Secretaría de Gobierno del Estado de Querétaro
Derechos humanos, obstáculos y retos frente al nuevo sistema de justicia penal	1	Fiscalía General del Estado de Querétaro	Comisión Nacional de los Derechos Humanos y Coordinación para la Protección y la Promoción de los Derechos Humanos de la Secretaría de Gobierno del Estado de Querétaro
Responsabilidades de los servidores públicos	1	Fiscalía General del Estado de Querétaro	Instituto del Servicio Profesional de Carrera de la Fiscalía General del Estado de Querétaro
Claves de la Igualdad entre mujeres y hombres	1	Fiscalía General del Estado de Querétaro	Instituto Nacional de las Mujeres
Sensibilización de atención a usuarios	1	Fiscalía General del Estado de Querétaro	Instituto Nacional de Ciencias Penales
Atención a víctimas de delitos sexuales	1	Fiscalía General del Estado de Querétaro	Academia Regional de Seguridad Pública del Centro en Querétaro
Políticas Públicas con perspectiva de derechos humanos	1	Secretaría de Gobierno del Estado de Querétaro	Asesor Jurídico Independiente
Signos Vitales y Fracturas	1	Municipio de Arroyo Seco (Particulares)	Dirección de Protección Civil del Municipio de Arroyo Seco
Prácticas de Recate y Primeros Auxilios	1	Municipio de Arroyo Seco (Particulares)	Dirección de Protección Civil del Municipio de Arroyo Seco
Código de Ética	1	Fiscalía General del Estado de Querétaro	Instituto del Servicio Profesional de Carrera de la Fiscalía General del Estado de Querétaro
Igualdad y no discriminación	1	Fiscalía General del Estado de Querétaro	Instituto del Servicio Profesional de Carrera de la Fiscalía General del Estado de Querétaro
Uso de bastón retráctil	1	Secretaría de Seguridad Pública Municipal de San Juan del Río	Asesor Jurídico Particular
Derechos humanos de las personas en reclusión penitenciaria	1	Comisión Estatal del Sistema Penitenciario de Querétaro	Comisión Nacional de los Derechos Humanos
Prevención del suicidio	1	Comisión Estatal del Sistema Penitenciario de Querétaro	Centro Estatal de Salud Mental de Querétaro

Protocolo de riesgo de conducta suicida	1	Comisión Estatal del Sistema Penitenciario de Querétaro	Comisión Estatal del Sistema Penitenciario
Derechos Humanos, Uso Legítimo de la Fuerza y Grupos en Situación de Vulnerabilidad	2	Secretaría de Seguridad Pública Municipal de San Juan del Río	Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro
Introducción a los Derechos Humanos, Discriminación y Grupos en Situación de Vulnerabilidad	1	Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Estado de Querétaro	Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro
Visibilizando lo invisible	1	Unidad de Servicios para la Educación Básica en el Estado de Querétaro	Instituto Queretano de las Mujeres
Curso avanzado de protección radiológica	1	Comisión Estatal del Sistema Penitenciario de Querétaro	Control de Radiaciones e Ingeniería S.A. de C. V.
Construyendo igualdad-es	1	Comisión Estatal del Sistema Penitenciario de Querétaro	Instituto Queretano de las Mujeres
Curso teórico y práctico para la para la operación de equipo de rayos x	1	Comisión Estatal del Sistema Penitenciario de Querétaro	VMI Security
Formación de Formadoras y Formadores	1	Comisión Estatal del Sistema Penitenciario de Querétaro	Instituto Queretano de las Mujeres
Jornada en diseño de escenarios y simulacros de evacuación	1	Comisión Estatal del Sistema Penitenciario de Querétaro	Coordinación Estatal de Protección Civil
Jornada en manejo y almacenamiento de materiales peligrosos	1	Comisión Estatal del Sistema Penitenciario de Querétaro	Coordinación Estatal de Protección Civil
Jornada en prevención y combate contra incendios	1	Comisión Estatal del Sistema Penitenciario de Querétaro	Coordinación Estatal de Protección Civil
Jornada en primeros auxilios	1	Comisión Estatal del Sistema Penitenciario de Querétaro	Coordinación Estatal de Protección Civil
Manejo correcto y mantenimiento básico del detector de narcóticos IOSCAN	1	Comisión Estatal del Sistema Penitenciario de Querétaro	Grupo Guerra Ingeniería y Proyectos Especiales
Plática en prevención de accidentes	1	Comisión Estatal del Sistema Penitenciario de Querétaro	Coordinación Estatal de Protección Civil
1, 2 y 3 por todos los derechos de las niñas, niños y adolescentes sin discriminación	1	Comisión Estatal del Sistema Penitenciario de Querétaro	Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación
Atención con Perspectiva de Género de víctimas de violencia	1	Municipio de Jalpan de Serra	Instituto Municipal de la Mujer de Jalpan de Serra
Protocolo de Uso de la Fuerza, Tortura y Grupos en Situación de Vulnerabilidad	1	Municipio de Jalpan de Serra	Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro

TOTAL 50

3.8.2. Reparación Integral del Daño

Acorde con lo dispuesto por los artículos 17 fracción IV y 28 fracción XII de la Ley de Derechos Humanos del Estado de Querétaro, de acuerdo con lo establecido en el Décimo Cuarto Transitorio del Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley General de Víctimas, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 3 (tres) de enero de 2017 (dos mil diecisiete), en conjunto con los diversos 1, 2, 4, 6 fracciones XXIX, XXX y XXI, 12, 26, 109, 110, 115 fracciones I y II, 122 y 124 fracción III de la Ley de Protección a Víctimas, Ofendidos y Personas que intervienen en el Procedimiento Penal del Estado de Querétaro, este organismo, en aras de dar cumplimiento al Principio de Protección a la Víctima, dio vista a la Comisión Estatal de Atención Integral a Víctimas de Querétaro de 28 asuntos derivados de las resoluciones de este organismo, con la finalidad de que se tomaran las acciones pertinentes para que se proporcionara la atención necesaria a las personas que adquirieron la calidad de víctimas de violaciones a derechos humanos, teniendo como objetivo el que se inicien los trámites encaminados a su inscripción en el registro correspondiente y, a través de éste, se busque una reparación a sus afectaciones.

3.9 Visitas e inspecciones

A efecto de dar cumplimiento con lo estipulado en el artículo 17, fracción IX de la Ley de Derechos Humanos del Estado de Querétaro, se efectuaron 296 visitas, las que se detallan a continuación:



VISITAS E INSPECCIONES		Total 296	
Lugar	Nº de visitas	Subtotal	
Zonas de Concentración Indígena			
Amealco de Bonfil	5	10	
Jalpan de Serra	5		
Instituciones y Organismos que Trabajan con la Niñez			
Albergues	12	55	
Guarderías y Estancias Infantiles	8		
Casas Hogar	15		
CECOFAM	1		
Centros de Asistencia Social	2		
Centro de Atención Múltiple	3		
Jardines de Niños	6		
Primarias	7		
Telesecundaria	1		
Instituciones de Atención a Personas con Discapacidad y Adultos Mayores			
Instituciones de Atención a Personas Adultas Mayores	14	15	
Instituciones de Atención a Personas con Discapacidad	1		
Centros de Salud			
Municipio de Amealco de Bonfil	1	39	
Municipio de Arroyo Seco	3		
Municipio de Cadereyta de Montes	2		
Municipio de Colón	3		
Municipio de El Marqués	5		
Municipio de Ezequiel Montes	1		
Municipio de Huimilpan	4		
Municipio de Jalpan de Serra	2		
Municipio de Landa de Matamoros	2		
Municipio de Pedro Escobedo	1		
Municipio de Peñamiller	3		
Municipio de Pinal de Amoles	2		
Municipio de Querétaro	9		
Municipio de Tolimán	1		
Centros de Rehabilitación para Adicciones			
Municipio de Corregidora	1		26
Municipio de El Marqués	1		
Municipio de Jalpan de Serra	1		
Municipio de Pinal de Amoles	1		
Municipio de Querétaro	16		
Municipio de San Juan del Río	5		
Municipio de Tequisquiapan	1		

Recintos de Detención de la Fiscalía General del Estado de Querétaro		
Amealco de Bonfil	1	18
Cadereyta de Montes	1	
Colón	1	
Querétaro	13	
Tequisquiapan	1	
Tolimán	1	
Cárceles Municipales y Juzgados Cívicos		
Amealco de Bonfil	1	31
Arroyo Seco	3	
Cadereyta de Montes	1	
Corregidora	2	
El Marqués	1	
Ezequiel Montes	3	
Huimilpan	1	
Jalpan de Serra	2	
Landa de Matamoros	4	
Peñamiller	1	
Pedro Escobedo	2	
Pinal de Amoles	5	
Querétaro	3	
San Juan del Río	1	
Tolimán	1	
Centros Penitenciarios		
Centro Penitenciario C.P.1. Varonil San José El Alto	53	100
Centro Penitenciario C.P.2. Femenil San José El Alto	7	
Centro Penitenciario C.P.3. San Juan del Río	27	
Centro Penitenciario C.P.4. Jalpan de Serra	3	
Autoridad de Ejecución de Medidas del Sistema Integral de Justicia Penal para Adolescentes del Estado de Querétaro	10	
Otras visitas e inspecciones		
Refugio para mujeres víctimas de violencia	1	2
Acompañamiento a la 3ª Edición de la Marcha del Orgullo LGBTQ+	1	

3.9.1. Supervisión en conjunto con la Comisión Nacional de los Derechos Humanos

Con motivo de la elaboración del Diagnóstico Nacional de Supervisión Penitenciaria 2019, personal de la Visitaduría General, trabajó con la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, realizando visitas a distintas áreas de Centros Penitenciarios ubicados en los municipios de Querétaro y San Juan del Río, realizando en total 35 inspecciones, como se explica a continuación:

Visitas practicadas con motivo de la elaboración del Diagnóstico Nacional de Supervisión Penitenciaria 2019

Centro Penitenciario	Lugar de la Inspección	Total de Inspecciones
Centro Penitenciario C.P.1. Varonil de San José el Alto, Qro.	Talleres del área de procesados	15
	Tortillería y Panadería	
	Área escolar de procesados	
	Biblioteca del área de procesados	
	OCLADE	
	Área de Indiciados	
	Módulo MO3	
	Área de Locutorios	
	Módulo MO1	
	Módulo MO2	
	Módulo MO5	
	Área de Sentenciados	
	Talleres del área de sentenciados	
Biblioteca del área de sentenciados		
Centro Penitenciario C.P.2. Femenil de San José el Alto, Qro.	Área Conyugal	4
	Área de Locutorios	
	Biblioteca	
	Módulo A	
Centro Penitenciario C.P.3. Varonil de San Juan del Río, Qro.	Biblioteca y Área Escolar del Área de Procesados	16
	Área de Locutorios	
	Módulo OCLADE	
	Panadería y Tortillería	
	Área Conyugal	
	Módulo F	
	Talleres del Área Sentenciados	
	Módulo Femenil	
	Comedor de Sentenciados	
	Área de Cocina	
	Comedor de Procesados	
	Módulo E	
	Módulo C	
Módulo D		
Módulo B		
Talleres del Área Procesados		

Como resultado de las referidas visitas, la Comisión Nacional de los Derechos Humanos observó una adecuada atención de manera general en los siguientes rubros:

- Actividades deportivas y educativas,
- Ausencia de funciones de autoridad por parte de personas privadas de la libertad,
- Capacitación del personal penitenciario,
- Número de personas privadas de la libertad en relación con la capacidad del centro,
- Prevención de violaciones a derechos humanos y de atención en caso de detección,
- Programas para la prevención y atención de incidentes violentos,
- Supervisión del funcionamiento del Centro por parte del titular,
- Una adecuada atención a personas privadas de la libertad pertenecientes a un grupo vulnerable.
- Vinculación de la persona privada de la libertad con la sociedad, así como

No obstante, se estimó que era necesario prestar mayor atención a los siguientes aspectos:

- Insuficiencia de personal de seguridad y custodia,
- Insuficiencia en los programas para la prevención de adicciones y desintoxicación voluntaria,
- Presencia de actividades ilícitas dentro del Centro Penitenciario C. P. 1. Varonil y del Centro Penitenciario C. P. 3. Varonil,

Lo anterior, motivó que la Visitaduría General diera seguimiento a dichos aspectos por medio de visitas, para en su momento emitir sus observaciones a las autoridades penitenciarias.

Por otra parte, se verificaron las condiciones de **32 recintos** de naturalezas diversas, con motivo del seguimiento al informe 1/2018 Relativo al Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura, como se observa en el cuadro siguiente:

Visitadas Realizadas con Motivo del Seguimiento al Informe 1/2018 Relativo al Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura

Tipo de recinto	Lugar de la Inspección	Total de Inspecciones
Centros Penitenciarios	Centros Penitenciarios C. P. 3. Varonil de San Juan del Río, Querétaro.	1
Cárceles Municipales	Juzgado Cívico Municipal de la Delegación Epigmenio González	7
	Juez Cívico del Municipio de Toluán	
	Juzgado Cívico del Municipio de San Juan del Río	
	Juzgado Cívico del Municipio de Amealco de Bonfil	
	Juzgado Cívico del Municipio de Pedro Escobedo	
	Juzgado Cívico del Municipio de Cadereyta de Montes	
Galeras de Fiscalía	Unidad de la Fiscalía General del Estado de Querétaro en el Municipio de Toluán	15
	Unidad de la Fiscalía General del Estado de Querétaro en el Municipio de Amealco de Bonfil	
	Unidad de la Fiscalía General del Estado de Querétaro en el Municipio de Cadereyta de Montes	

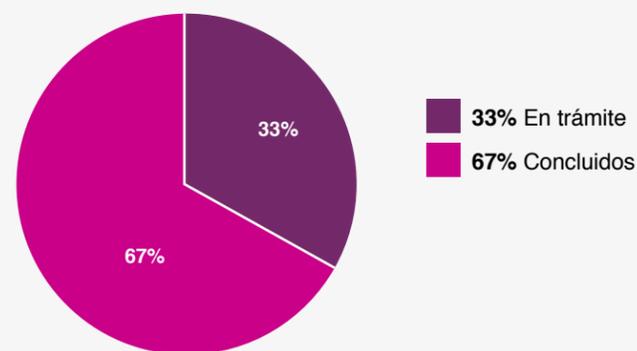
	Unidad de la Fiscalía General del Estado de Querétaro en el Municipio de Colón	
	Unidad de la Fiscalía General del Estado de Querétaro en el Municipio de Tequisquiapan	
	Unidad I de la Fiscalía General del Estado de Querétaro	
	Unidad II de la Fiscalía General del Estado de Querétaro	
	Unidad III de la Fiscalía General del Estado de Querétaro	
	Unidad V de la Fiscalía General del Estado de Querétaro	
	Unidad VI de la Fiscalía General del Estado de Querétaro	
	Unidad de la Fiscalía General del Estado de Querétaro Especializada en el Combate al Secuestro y Extorsiones	
	Unidad de la Fiscalía General del Estado de Querétaro Especializada en Delitos Patrimoniales	
	Unidad de la Fiscalía General del Estado de Querétaro Especializada en la Búsqueda de Personas	
	Unidad IV de la Fiscalía General del Estado de Querétaro	
Galeras del Edificio Central de la Fiscalía General del Estado de Querétaro		
Organismos e Instituciones que Trabajan con la Niñez	Instituto de Rehabilitación al Maltrato de Menores "NEEDED"	4
	Casa Hogar Juvenil del Santísimo Redentor A. C.	
	Albergue Villa Infantil y Dolores Martínez I. A. P.	
	Centro de Asistencia Social "Carmelita Ballesteros"	
Centros de Rehabilitación	Cielo A.C.	5
	Casa de Rehabilitación Femenil "Soledad Valencia A. C."	
	Un Nuevo Amanecer I. A. P.	
	Lazos de Fe	
	Clínica de Rehabilitación contra las Adicciones "Un Regalo de Dios"	

3.10 Impugnaciones

De conformidad con lo dispuesto por los artículos 102, apartado B de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65 y 66 de la Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos; 148, 149, 150, 151, 152, 153, 154, 155, 156, 157, 158 y 159 del Reglamento Interno de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos; así como con lo establecido en el numeral 72 párrafo segundo de la Ley de Derechos Humanos del Estado de Querétaro, posterior a la investigación y emisión de la determinación correspondiente por esta Defensoría, los quejosos o agraviados tienen la opción de presentar un recurso ante la Comisión Nacional de los Derechos Humanos.

En tal virtud, durante el año 2019, se presentaron 9 (nueve) recursos de impugnación en contra de determinaciones emitidas por este organismo, de los cuales 3 (33%) continúan en trámite, mientras que en 6 (67%) de los casos, los recursos fueron desechados por la autoridad encargada de su tramitación, quedando confirmados los pronunciamientos emitidos por esta Defensoría.

RECURSOS DE IMPUGNACIÓN



3.11 Atención médica

En cumplimiento de lo establecido por el artículo 2, fracción XIV, de la Ley de Derechos Humanos del Estado de Querétaro, la Visitaduría General cuenta con personal que ofrece una valoración física de las personas agraviadas, a efecto de contar con una descripción inicial que sirve como orientación respecto a la integridad de los usuarios, emitiendo opiniones técnicas que coadyuvan a la tramitación de las quejas, así como asistir a las diligencias en las que sea requerido dicho personal especializado.

Durante el año 2019, el personal médico revisó a 70 personas, emitiendo una opinión que aportó información necesaria para la investigación de los hechos externados por las personas quejas en los expedientes de queja.

Resulta importante referir que, de aquellos casos en los que se detectó la necesidad de atención especializada, la misma fue gestionada con las instituciones públicas de salud en el estado de Querétaro, para garantizar el acceso a los servicios médicos de las personas quejas y/o sus familiares.

3.12 Coordinación de Atención a la Víctima

La Coordinación de Atención a la Víctima es un área dependiente de la Visitaduría General, que se encuentra a cargo de un licenciado en Psicología, quien brinda contención emocional a las personas que acuden a la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro y que así lo requieran; asimismo, elabora opiniones en ciertos expedientes de queja, en los que se considere pertinente determinar la existencia de un daño psicológico a la víctima por la actuación infractora del servidor público. También atiende a las personas que acuden en busca de asesoría por ser víctimas de violencia en sus diversas formas, para luego remitirlas a las instituciones especializadas en donde puedan recibir un tratamiento constante y permanente. De esta forma, la Coordinación atendió asuntos de violencia familiar, en un total de 432 sesiones, de las cuales se advirtió la afectación a la integridad física o psíquica de un miembro dentro de un núcleo familiar; asimismo, se identificaron situaciones de violencia dirigida, la cual se entiende como aquella que se desarrolla dentro de un contexto laboral y/o educativo cometida por una figura de autoridad.

Por lo anterior, de conformidad con el artículo 37, fracciones XII y XIV incisos a, b, f y g de la Ley Derechos Humanos del Estado de Querétaro, en principio se brindó atención psicológica

a las personas que lo necesitaron para posteriormente enviarlas a diversas instituciones especializadas con la finalidad de que se les hiciera una valoración, para el debido tratamiento.

Tabla I. Relación de Grupos Vulnerables 2019, desagregado por género.

Grupo Vulnerable	Género		Total	
	F	M	#	%
Adulto Mayor	4	5	9	4.41%
Comunidad indígena	4	3	7	3.43%
Desempleados (as)	0	1	1	0.49%
Desplazados (as)	1	1	2	0.98%
Familias de PPL'S	1	0	1	0.49%
LGBTTTI +	0	1	1	0.49%
Migrantes				
Mujer víctima de violencia	26		26	12.74%
NNA	32	40	72	35.29%
Paciente Psiquiátrico	7	6	13	6.37%
Persona que no sabe leer ni escribir	0	1	1	0.49%
Persona con Discapacidad	3	8	11	5.39%
Personas en situación de calle	1	0	1	0.49%
Personas Privadas de su Libertad	7	27	34	16.66%
Víctima del Delito	3	2	5	2.45%
Víctima de Tortura u otros Tratos y Penas Cruelles, Inhumanos o Degradantes	5	15	20	9.80%
Total: (El resultado total de 99.97% es el resultado aritmético de los datos expuestos que representan el 100% de las atenciones)	94 (46.07%)	110 (53.92%)	204	99.97%

Tabla II. Ámbito de los Derechos Humanos Vulnerados:

Ámbito del DH Vulnerado	Total	
	#	%
Abuso Sexual	3	1.19%
Abuso de Autoridad	10	3.98%
Acceso a la Justicia	15	5.97%
Acoso Laboral	1	0.39%
Conflictiva entre Particulares	1	0.39%
Conflictiva Familiar	17	6.77%
Derechos Económicos, Sociales, Culturales y Ambientales	4	1.59%
Discriminación	1	0.39%
Discriminación motivada por la Transfobia	1	0.39%
Hostigamiento Escolar	9	3.58%
Hostigamiento Laboral	7	2.78%
Hostigamiento Sexual	7	2.78%
Penitenciario	23	9.16%
Privación Ilegal de la Libertad (Anexos)	1	0.39%
Salud Pública / Salud Mental	18	7.17%

Seguridad Jurídica / Debido Proceso	6	2.39%
Seguridad Ciudadana	12	4.78%
Tortura u otros Tratos y Penas Cruelles, Inhumanos o Degradantes	21	8.36%
Violencia Comunitaria	2	0.79%
Violencia Escolar	55	21.91%
Violencia Institucional	12	4.78%
Violencia Laboral	25	9.96%
Total: (El resultado total de 99.91% es el resultado aritmético de los datos expuestos que representan el 100% de las atenciones)	251	99.91%

3.13 Capacitación

Durante el año 2019, la Visitaduría General ha participado en 150 capacitaciones en materias como: introducción a los derechos humanos, violencia de género, uso de la fuerza y armas, tortura, tratos crueles inhumanos y degradantes, desaparición forzada, personas privadas de la libertad, control preventivo provisional y cateos. Dichas capacitaciones fueron dirigidas a diversas autoridades del Estado de Querétaro, que tienen la finalidad de sensibilizar y reforzar los conocimientos de las y los servidores públicos, con el objeto de prevenir violaciones a los derechos humanos.



N°	Autoridad	Capacitaciones
1.	Centros Penitenciarios.	5
2.	Dirección de Inspección en Comercio y Espectáculos del Municipio de Querétaro.	9
3.	Fiscalía General del Estado de Querétaro.	15
4.	Juzgado Cívico del Municipio de Amealco.	1
5.	Juzgado Cívico del Municipio de Corregidora.	1
6.	Juzgado Cívico del Municipio de El Marqués.	2
7.	Secretaría de Seguridad Pública del Municipio Amealco.	3
8.	Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Arroyo Seco.	1
9.	Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Cadereyta de Montes.	2
10.	Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Colón.	4
11.	Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Corregidora.	11
12.	Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de El Marqués.	10
13.	Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Ezequiel Montes.	3
14.	Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Jalpan de Serra.	2

15.	Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Landa de Matamoros.	1
16.	Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Tequisquiapan.	3
17.	Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Tolimán.	3
18.	Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Peñamiller.	2
19.	Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Pinal de Amoles.	1
20.	Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de San Juan del Río.	12
21.	Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro.	59

3.14 Logros

1. De un año a otro, aumentó en un casi 16% la atención a la ciudadanía, lo que también se vio reflejado en un aumento en el número de quejas por tercer año consecutivo. Esto se puede interpretar en el sentido de que existe confianza en la labor que realiza la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro y que se ha ido fomentando una cultura de denuncia.
2. El aumento en el número de la atención y orientación brindada a la población queretana refleja la confianza en la labor de protección que ejerce este Organismo Constitucional Autónomo, por parte de las personas que acuden a nuestra institución para ser asesoradas e iniciar de ser procedente un expediente de queja, lo cual es consecuencia de la imparcialidad con la que se tramitan los asuntos.
3. Se continuó fortaleciendo la solución amistosa de controversias al haber logrado concluir 115 expedientes por conciliación y/o resuelto durante el trámite, cuestión que demuestra que las autoridades señaladas como responsables colaboran con esta Defensoría en favor de las y los quejosos.
4. En los casos donde resulta conducente el inicio de algún procedimiento de queja por la responsabilidad de la servidora pública o servidor público, esta Defensoría emite el pronunciamiento correspondiente, motivo por el cual, durante el 2019 debido a nuestra intervención se derivaron 25 sanciones de tipo administrativo, destacando 2 inhabilitaciones para el ejercicio de la función pública.
5. La imposición de sanciones a las y los servidores públicos, como resultado de los procedimientos correspondientes en sus instituciones, por el incumplimiento de sus obligaciones, denota la eficacia de este Organismo Constitucional Autónomo, al evitar que exista la impunidad.
6. Las víctimas de las violaciones de derechos humanos son el centro de atención y por tal motivo, una vez concluidos los procedimientos de quejas a través de acuerdos de responsabilidad o de recomendaciones, sus datos son enviados a la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas para su registro y reparación integral del daño.
7. De igual forma, la Visitaduría General tuvo una participación activa para colaborar en la promoción de los derechos humanos al haber participado en 150 ocasiones en capacitaciones dirigidas a servidores públicos, estableciendo en esos cursos las acciones y omisiones violatorias de los derechos humanos, con el fin de evitarlas en el ejercicio de sus funciones.
8. De igual forma, queda de manifiesto que se continúa realizando una labor de prevención de violaciones a derechos humanos, al fortalecer el ámbito de la participación para la capacitación de servidores públicos y la solución amistosa de controversias.
9. Se continúan estrechando lazos de colaboración interinstitucional con las autoridades basadas en el respeto, lo que ha generado una mayor eficacia del trabajo de este organismo constitucional autónomo.
10. Las resoluciones de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro que fueron impugnadas ante la Comisión Nacional de los Derechos Humanos y posteriormente ratificadas por este organismo, denota la certidumbre de que el trabajo se está realizando conforme a las normas que nos rigen y con total imparcialidad.



4 SECRETARÍA EJECUTIVA

4. SECRETARÍA EJECUTIVA

La Secretaría Ejecutiva, de acuerdo con el artículo 32 de la Ley de Derechos Humanos del Estado de Querétaro, es el área de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro dedicada a la educación, difusión, divulgación, investigación y promoción de los derechos humanos, para impulsar una cultura de conocimiento y respeto a los mismos en la entidad.

Esta responsabilidad, conforme a la fracción I del artículo 34 de esa misma Ley, implica la organización de talleres, foros, campañas y eventos, que fomenten el conocimiento y la sensibilización en materia de derechos humanos.

En este apartado se incluyen las diversas actividades de promoción y difusión sobre el tema de derechos humanos, así como aquellas que tuvieron por objeto dar a conocer la labor de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro. Para lograr esto, la Secretaría Ejecutiva tiene diversos programas como:

- Defensoría Itinerante
- Soy Defensora/Defensor de los Derechos Humanos
- Una Jornada Libre de Violencia
- Programa para Personas Adultas Mayores

Durante el 2019, la Secretaría Ejecutiva, con 11 servidores públicos y 1 asesor por honorarios, promovió y difundió, en los municipios del Estado, los derechos humanos, logrando un alcance de 63,483 personas a quienes se les brindaron capacitaciones en instituciones educativas, cursos a servidores públicos, actividades con algunos grupos en situación de vulnerabilidad, acompañamiento a migrantes y atención a la población en general con módulos informativos.

ACTIVIDAD	PERSONAS ATENDIDAS
Actividades y cursos con y sobre los grupos en situación de vulnerabilidad, así como acompañamiento a migrantes	10,347
Capacitación en instituciones educativas	28,505
Capacitación a servidores públicos	6,683
Capacitaciones a la sociedad civil	378
Eventos	350
Empresas	467
Módulos informativos	16,753
TOTAL	63,483

Para este logro, hay que mencionar que se hizo uso de los 5 automóviles asignados a la Secretaría Ejecutiva, realizando un total de 41,040 km de recorrido, señalando que la oficina de Jalpan de Serra, cubrió 11,787 km de ese total.

En el cuadro siguiente se hace un comparativo de los años 2017, 2018 y 2019, acerca de la labor de la Secretaría Ejecutiva de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro en materia de promoción y difusión, en el que se consideran las actividades realizadas y la cantidad de personas atendidas.

ACTIVIDAD	2017	2018	2019
	PERSONAS ATENDIDAS		
Instituciones educativas	17,167	32,221	28,505
Módulos informativos	4,071	5,787	16,753
Servidores Públicos	1,297	4,755	6,683
Empresas	295	183	467
Sociedad civil	195	478	728
Grupos en situación de vulnerabilidad	4,482	19,783	10,347
TOTAL	27,507	64,036*	63,483**

* Estas cifras incluyen a las 8,673 personas que transitaron por la entidad durante la Caminata de migrantes centroamericanos.

** Estas cifras incluyen a las 3,568 personas que transitaron por la entidad durante la Caminata de migrantes centroamericanos.

En este cuadro se observa el incremento del trabajo en rubros como son la instalación de módulos informativos, el número de servidores públicos a los que se capacitó en materia de derechos humanos, así como a las empresas. Cada una de las actividades contribuyó a la difusión y promoción de los derechos humanos, así como a difundir la labor de esta institución en la entidad.

4.1 Biblioteca

En 2019 se reorganizó el material bibliográfico, digital y de video con el que cuenta la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro.

En este sentido, hay que destacar que en colaboración con el área de sistemas, se elaboró una base de datos en donde se incorporó todo el material existente para una mejor búsqueda de consulta, así como el procedimiento de préstamo para el personal.

En 2019 se enriqueció el acervo de la institución con 90 libros y revistas y 20 unidades de contenido digital, todo esto proporcionado por instituciones académicas, públicas y de distintas comisiones estatales de derechos humanos, así como la Comisión Nacional de Derechos Humanos.

4.2 Capacitación

4.2.1. Empresas

Cuando se habla de violaciones a los derechos humanos, se aborda el actuar de las servidoras y servidores públicos con las personas. No obstante, el tema del respeto a los derechos humanos y el trato digno a las personas es una responsabilidad de todos los integrantes de la sociedad, no sólo de quienes trabajan en el sector público.

En este sentido, actualmente se habla de las empresas socialmente responsables; sin embargo, hoy los organismos defensores de derechos humanos, con base en la Recomendación 37 de la Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH), buscamos contribuir a que se establezcan parámetros de respeto y observancia de los derechos humanos en las actividades que realizan las empresas públicas y se promueva su respeto en las empresas privadas por medio de políticas de inclusión y de no discriminación.

La base de la cultura empresarial de respeto a los derechos humanos parte de la premisa de que, si respetan derechos humanos en todas sus actividades, pueden obtener y mejorar sus utilidades y ganancias económicas y, de manera simultánea, producir impactos positivos al interior de la misma y la sociedad.

La promoción de la responsabilidad empresarial de respeto a los derechos humanos evita que las personas afecten los derechos de los otros miembros de la compañía.

En este sentido, destaca que las empresas se acercaron a la Defensoría solicitando cursos, pláticas y talleres sobre derechos humanos con objeto de sensibilizar al personal en el tema y buscar la inclusión de personas con discapacidad para ser empresas incluyentes, así como para prevenir actos de discriminación entre su personal.



FECHA	CAPACITACIÓN A EMPRESAS		PERSONAS ATENDIDAS: 467		
	EMPRESA	TEMA	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
8 de marzo	Invernadero GANFER, en Pedro Escobedo	Plática sobre violencia en las relaciones de pareja	0	150	150
14 y 15 de mayo	Seguridad Privada PROSEGUR	Plática de Introducción de los Derechos Humanos	11	1	12
5 de julio	Grupo de Work Solutions	Capacitación sobre Grupos en Situación de Vulnerabilidad y Diversidad Sexual	1	3	4
30 de julio	Cámara Nacional de Comercio de Querétaro	Personal de empresas afiliadas a la Cámara	8	9	17
12 de agosto	Faurencia Clarion Electronics, San Juan del Río	Taller de violencia, hostigamiento y acoso laboral	11	2	13
5 al 9 de agosto	Michelin México	Derechos Humanos y la Discapacidad	76	92	168
9 de octubre	Nutriplus	Violencia laboral "Mobbing"	30	8	38
24 y 25 de octubre	S2 Greening Solutions	Derechos humanos y la discapacidad	38	10	48
18 de diciembre	Harman	Taller de Lenguaje Incluyente	12	5	17



El tema del respeto a los derechos humanos en las empresas es relativamente nuevo y un área de oportunidad para continuar promoviendo el respeto a los derechos fundamentales entre todos los integrantes de la sociedad, ya que es necesario concientizar a las personas del respeto y trato digno que todas y todos merecemos en todos los lugares.

4.2.2. Instituciones educativas

En este rubro, se destacan las acciones realizadas en instituciones de nivel preescolar, primaria, secundaria, bachillerato y universidad. Los temas que se abordan son los derechos de las niñas, niños y adolescentes, prevención del acoso escolar (bullying), abuso sexual infantil, cultura de paz, derechos sexuales y reproductivos, violencia de género, diversidad sexual y prevención de adicciones.

Las cifras que aparecen en cada uno de los cuadros subsiguientes se obtuvieron con base en la documentación proporcionada por las instituciones educativas al solicitar y/o concluir la capacitación.



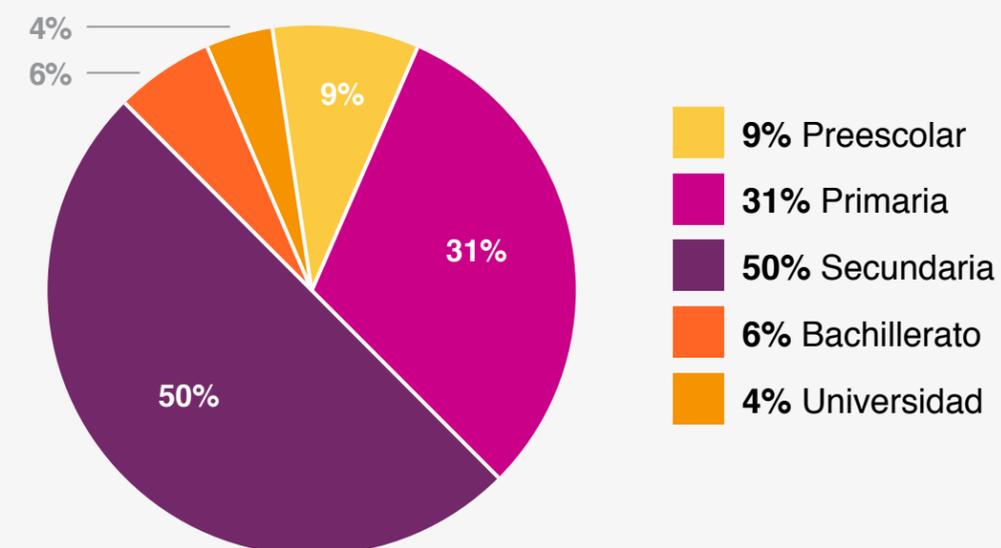
CAPACITACIÓN EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMER SEMESTRE							
NIVEL EDUCATIVO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Preescolar	0	0	669	360	435	340	1804
Primaria	0	660	1744	695	1190	765	5054
Secundaria	166	12	2360	1075	2971	842	7426
Bachillerato	84	0	658	0	0	0	742
Universidad	28	63	160	360	0	72	683
TOTAL	278	735	5591	2490	4596	2019	15709



Estas cifras incluyen a todas las instituciones educativas que atendió la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, ya sea como parte del programa Una Vida Libre de Violencia, Soy Defensora/Defensor de Derechos Humanos, a petición de parte, vía internet, o bien, a solicitud de la Visitaduría General.

CAPACITACIÓN EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS			
NIVEL EDUCATIVO	PRIMER SEMESTRE	SEGUNDO SEMESTRE	TOTAL
Preescolar	1804	667	2471
Primaria	5054	3880	8934
Secundaria	7426	6752	14178
Bachillerato	742	1139	1881
Universidad	683	358	1041
TOTAL	15709	12796	28505

CAPACITACIÓN EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS



Como se puede observar en la gráfica, el trabajo en las instituciones educativas se concentró en el nivel básico, específicamente en primaria y secundaria, en las que se realizaron diversas dinámicas, promoviendo entre las y los estudiantes, el conocimiento y práctica del respeto a los derechos humanos de todas las personas, así como la importancia de la cultura de denuncia ante las instancias pertinentes cuando estos derechos son violentados.

CAPACITACIÓN EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS SEGUNDO SEMESTRE							
NIVEL EDUCATIVO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Preescolar	0	0	190	337	140	0	667
Primaria	510	0	450	1460	980	480	3880
Secundaria	0	1030	1400	873	3449	0	6752
Bachillerato	0	0	525	0	614	0	1139
Universidad	200	54	104	0	0	0	358
TOTAL	710	1084	2669	2670	5183	480	12796

CAPACITACIÓN EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS			TOTAL DE ESCUELAS 112
NIVEL EDUCATIVO	MUNICIPIO	NO. DE ESCUELAS	PERSONAS: 28,505
1	Amealco de Bonfil	2	400
2	Arroyo Seco	8	880
3	Cadereyta de Montes	2	270
4	Colón	3	259
5	Corregidora	11	2165
6	El Marqués	12	3914
7	Ezequiel Montes	2	420
8	Huimilpan	6	1570
9	Jalpan de Serra	3	268
10	Landa de Matamoros	4	191
11	Pedro Escobedo	1	1330
12	Peñamiller	4	587
13	Pinal de Amoles	3	428
14	Querétaro	42	13476
15	San Juan del Río	3	1389
16	San Joaquín	0	0
17	Tequisquiapan	1	138
18	Tolimán	5	820

La atención de las diversas instituciones que se presentan en este cuadro, se llevó a cabo durante el ejercicio 2019, que abarca parte de los ciclos escolares 2018-2019 y 2019-2020.



4.2.2.1. Soy Defensora/Defensor de los Derechos Humanos



Este programa tiene el propósito de difundir y promover los derechos humanos en cada una de las comunidades, pueblos y localidades de mayor lejanía de los dieciocho municipios del Estado, bajo las líneas de acción de promoción de derechos humanos entre las y los alumnos, las y los profesores, así como a los padres y madres de familia.

Al respecto, cabe mencionar que, para acudir a cada una de las comunidades, también se colabora con la Unidad de Servicios para la Educación Básica en el Estado de Querétaro (USEBEQ) para coordinar durante el ciclo escolar, la visita de la Defensoría de los Derechos Humanos. En este marco, se acordó que las visitas a las escuelas se llevarían a cabo tres veces a la semana, previa notificación por parte de USEBEQ a los supervisores de zona y a los directivos de las instituciones.

Dependiendo del número de estudiantes y salones por grado, se brinda la jornada de capacitación aula por aula, con las siguientes actividades educativas, culturales y ambientales en castellano y lengua originaria hñãñho, dependiendo del municipio de que se trate:

- Capacitación sobre derechos humanos
- Funciones de teatro guiñol sobre cultura de paz, convivencia pacífica y no discriminación.
- Pinta de murales
- Reforestación
- Convivencia comunitaria

Durante este programa, gracias al apoyo de la Secretaría de Desarrollo Agropecuario del Estado de Querétaro, se ha contribuido con la reforestación de distintas zonas al donar 7,550 árboles de diversas especies como son ciruelo, gregui, pino michoacano, piñón y guayaba. Esta actividad, en la que se aborda el tema del derecho a un medio ambiente sano y la importancia de los cuidados que requiere un ser vivo, permite una interacción con las personas en las que incluso, el personal de la Defensoría contribuye a la plantación de los árboles junto con las y los estudiantes, personal docente, padres y madres de familia o bien, se realiza la entrega de los árboles para que sean plantados en sus domicilios.



Soy Defensora/Defensor de Derechos Humanos

No.	MUNICIPIO	COMUNIDAD	INSTITUCIÓN ACADÉMICA	Personas atendidas: 9,581
1.	Amealco de Bonfil	El Pozo	Escuela Primaria Juan Escutia	ALUMNADO ATENDIDO 180
2.	Amealco de Bonfil	San Idefonso	Preescolar Ya Hatsi	220
3.	Cadereyta de Montes	La Tinaja	Jardín de Niños Ray Hatsi Ra Xudi (hñãñho)	50
4.	Cadereyta de Montes	Villa Guerrero	Telesecundaria Carmen Serdán	220
5.	Corregidora	Santa Bárbara	Preescolar Tepochcalli	190
6.	Corregidora	San Rafael	Telesecundaria Emiliano Zapata	180
7.	Corregidora	Los Nogales	Preescolar Jaime Sabines	180
8.	El Marqués	Tierra Blanca	Primaria Emiliano Zapata	330
9.	El Marqués	Jesús María	Jardín de Niños Walt Disney	240
10.	El Marqués	Saldarriaga	Escuela Primaria Josefa Vergara	360
11.	El Marqués	Saldarriaga	Secundaria El Marqués	1300
12.	El Marqués	Hércules	Primaria Adolfo López Mateos	400
13.	El Marqués	Hércules	Justo Sierra	480

14.	Ezequiel Montes	Los Velázquez	Primaria Belisario Domínguez	330
15.	Ezequiel Montes	Guanajuatito	Preescolar Canto del Cenzonele	90
16.	Huimilpan	Santa Teresa	Primaria Miguel Hidalgo	195
17.	Huimilpan	La Lagunilla	Telesecundaria Joel Orlando Osorio	210
18.	Huimilpan	Los Cues	Escuela Primaria Manuel Ávila Camacho	480
19.	Huimilpan	El Milagro	Escuela Primaria Emiliano Zapata	285
20.	Huimilpan	Ceja de Bravo	Primaria José María Morelos	220
21.	Huimilpan	Santa Teresa	Telesecundaria Frederick Engels	180
22.	Peñamiller	Agua Fría	Telesecundaria Moctezuma Xocoyotzin	137
23.	Querétaro	La Trinidad	Primaria Federal República y del Senado	290
24.	Querétaro	La Solana	Telesecundaria José María Morelos y Pavón	180
25.	Querétaro	San Miguelito	Telesecundaria Participación, Desarrollo y Paz	350
26.	Querétaro	Santa Catarina	Preescolar La Corregidora	210
27.	Querétaro	La Versolilla	Telesecundaria Universidad y Sociedad	320
28.	Querétaro	Jofrito	Telesecundaria Luis Sandi	305
29.	Querétaro	Centro	Colegio Régules	120
30.	San Juan del Río	Las Águilas	Secundaria Roberto Ruiz Obregón	864
31.	Tolimán	El Molino	Preescolar Ra Nyotĩ	45
32.	Tolimán	Barrio de García	Preescolar Noti De Gan Tutade	80
33.	Tolimán	Ángel García	Secundaria Agropecuaria No. 5	360

Como se mencionó con anterioridad, y como se observa en este cuadro, este programa se desarrolló en su mayoría en escuelas de nivel primaria y secundaria.



4.2.2.2. Una Vida Libre de Violencia



La Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro ha llevado a cabo el Programa “Una Vida Libre de Violencia” con el propósito de promover y difundir los derechos humanos en la entidad, en particular los siguientes temas:

1. Convención sobre los derechos del niño.
2. Cuidado del medio ambiente.
3. Cultura de paz.
4. Cultura indígena y lengua hñãño.
5. Derecho a la familia.
6. Derecho a la salud y cuidado de la salud bucal.
7. Derechos de las mujeres.
8. Derechos humanos en general.
9. Derechos sexuales y reproductivos.
10. Grupos en situación de vulnerabilidad.
11. No discriminación.
12. Prevención de la violencia de género.
13. Prevención de la violencia.
14. Prevención del abuso sexual infantil.
15. Prevención del bullying.
16. Prevención del embarazo adolescente.



Este programa se destaca por lo siguiente:

- a. Está enfocado a las zonas con mayor índice de violencia.
- b. Genera acciones transversales con otras instituciones.
- c. El objetivo principal del programa es generar una cultura de paz.
- d. Seguimiento continuo.

Al respecto, en el municipio de Querétaro, para la impartición simultánea de capacitaciones en distintas escuelas públicas, este Organismo Público Autónomo ha convocado y coordinado la participación de las siguientes instituciones:

- Facultad de Bellas Artes de la Universidad Autónoma de Querétaro (UAQ).
- Facultad de Medicina de la Universidad Autónoma de Querétaro (UAQ).
- Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS).
- Instituto Municipal de la Familia.
- Instituto Municipal de la Mujer.
- Instituto Municipal para Prevenir y Eliminar la Discriminación (INMUPRED).
- Policía Federal.
- Secretaría de Desarrollo Agropecuario del Estado de Querétaro.
- Secretaría de Salud del Estado de Querétaro.
- Servicios Públicos Municipales de Querétaro.

Este programa en educación de derechos humanos se ha fortalecido no sólo por la instrucción en el aula, ya que se fomenta también el gusto por el arte y la cultura, la pinta de murales, el juego de pitarra, el cual es un juego milenario que aporta el municipio de El Marqués, Querétaro, y que desarrolla la destreza mental gracias al conocimiento avanzado que tenía la cultura indígena mexicana, juegos en lengua ñhãño, el teatro, la música regional y urbana, actividades que complementan el trabajo en el aula de forma participativa y concreta.

Desde la creación de este programa, hace cuatro años, la relación interinstitucional se ha fortalecido con instituciones académicas públicas, así como con instituciones y organismos gubernamentales y asociaciones civiles.



Las niñas y los niños de las instituciones participantes fortalecen sus conocimientos en materia general de derechos humanos y aceptan la creación de lazos de confianza con el personal de la Defensoría, razón que genera un diálogo abierto para denuncias o quejas de probables violaciones de derechos humanos o la probable comisión de delitos en su contra o con otras personas integrantes de su comunidad.

Por otra parte, los directivos de las instituciones académicas han señalado que gracias a las actividades que se realizan en este programa, es evidente la disminución de la violencia en el salón de clase, así como de la deserción escolar e, inclusive, la mejora en las relaciones familiares de algunos miembros de la comunidad estudiantil. De aquí la importancia de seguir impulsando este programa en esas comunidades e ir incorporando nuevas.

Jornadas Una Vida Libre de Violencia					TOTAL 7,959
No.	Fecha	Municipio	Comunidad/ colonia	Institución académica	Personas atendidas
1.	21 de marzo	Querétaro	Felipe Ángeles, El Tepetate	Primaria "Nicolás Bravo" Secundaria Federal No. 5", Secundaria "Ricardo Flores Magón"	1,620
2.	16 de mayo 20 de septiembre	Querétaro	Lomas de Casa Blanca	Preescolar "Francisco Alcocer Pozo", Primaria "José Vasconcelos" Secundaria "Organización de las Naciones Unidas"	2,040
3.	30 de mayo	Querétaro	Lázaro Cárdenas	Jardín de niños "Lázaro Cárdenas" Primaria "José Morales Lira", Secundaria Técnica No. 26	720
4.	18 de octubre 6 de noviembre	Querétaro	Menchaca	Jardín de Niños José María Truchuelo, Primaria Lázaro Cárdenas del Río y Secundaria Ignacio Manuel Altamirano	1,700
5.	21 de octubre	Peñamiller	Plazuelas	Jardín de Niños "Santiago de Querétaro", Primaria "Francisco González Bocanegra" y Secundaria "Modernización Educativa"	450
6.	14 de noviembre	Colón	Trigos	Preescolar "Keiko", Primaria rural "Josefa Ortíz de Domínguez" y Telesecundaria "Manuel M. Ponce"	259
7.	29 de noviembre 10 de diciembre	Querétaro	Bolaños	Preescolar CAIC Escuela Primaria "Ignacio Allende" Secundaria Técnica No. 25	1,170

En este cuadro se incluyen las instituciones académicas a las que se acudió en 2019. Hay que resaltar que en la Colonia Casa Blanca y Menchaca del municipio de Querétaro se acudió en dos ocasiones.

Además, por primera vez se realizaron jornadas en los municipios de Peñamiller y Colón en las que la Defensoría de los Derechos Humanos desarrolló toda una serie de actividades lúdicas con el alumnado y pláticas con los padres de familia. En el caso de Colón, se contó con la participación de las Caravanas Médicas de la Secretaría de Salud para atender a la población.

4.2.2.3. Colaboración interinstitucional

Como parte de la colaboración con diferentes instituciones públicas, la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro participó con la Dirección de Prevención del Delito de la Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Corregidora, asistiendo a tres instituciones de nivel secundaria para realizar acciones enfocadas a la prevención de la violencia escolar, proporcionando a las y los alumnos las herramientas sustantivas y objetivas de manera teórica y lúdica, para el ejercicio y goce de sus derechos fundamentales.

Este ejercicio de colaboración se llevó a cabo durante los meses de agosto, septiembre y octubre, en el marco del programa FORTASEG con el objetivo de promover en las escuelas públicas un espacio seguro en el que, además, cuenten con el conocimiento necesario para prevenir acciones que afectan el goce de sus derechos humanos. Durante esta colaboración, se atendieron 1,030 personas durante 144 horas de capacitación.

Los temas que se promovieron fueron los siguientes:

- Derechos humanos.
- Diversidad sexual.
- Género.
- Grupos en situación de vulnerabilidad.
- Igualdad.
- No discriminación.
- Nuevas masculinidades.
- Prevención de la violencia escolar.

Capacitación con la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Corregidora Programa FORTASEG				TOTAL 1,030 personas
No.	FECHA	ESCUELA	GRUPOS/HORAS DE CAPACITACIÓN	ASISTENTES
1.	26 de agosto - 3 de octubre	Secundaria Jesús Romero Flores	12 grupos atendidos 48 horas de capacitación	464
2.	5 de septiembre - 1 de octubre	Reforma Agraria	12 grupos atendidos 48 horas de capacitación	187
3.	17 de septiembre - 17 de octubre	Secundaria José Guadalupe Álvarez	12 grupos atendidos 48 horas de capacitación	379

De igual forma, hay que destacar la colaboración con la Secretaría de Seguridad Ciudadana para que la Policía Cibernética pudiera llevar a cabo, en varias instituciones educativas, capacitaciones sobre el tema.

El tema de la violencia en las redes sociales desafortunadamente es una problemática que va en aumento como lo demuestra el hecho del ciberbullying, que es una de las quejas más recurrentes por parte del personal docente, así como de las y los alumnos. De ahí la importancia de dar a conocer de manera preventiva a las y los estudiantes lo que conlleva este tipo de violencia cuando se ejerce, los aspectos y formas en que estas actividades afectan a las personas generando otros tipos de violencia, actos discriminatorios y falta de respeto, que atentan contra la dignidad de las personas.

Además, es importante que las niñas, niños y adolescentes conozcan que determinadas acciones pueden ser sancionadas y que ellos, no por ser menores de edad, están exentos de recibir la sanción correspondiente conforme lo estipula la ley.

FECHA	ESCUELA	Personas atendidas: 600 ASISTENTES
20 de marzo	Plática Conexión Segura a alumnas y alumnos de la Secundaria Técnica 1	300*
28 de mayo	Plática Conexión Segura a alumnas y alumnos de la Secundaria Técnica 1	200*
08 de julio	Plática Conexión Segura a miembros de la Federación de Jóvenes Abogados en la Universidad Cuauhtémoc	100*
TOTAL		540

*Estas capacitaciones ya fueron incluidas en el rubro de capacitaciones en instituciones educativas.



4.2.2.4. Protección a niñas, niños y adolescentes

Como resultado de la presencia de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro en las instituciones educativas, las y los alumnos se han acercado a las capacitadoras para denunciar hechos que podrían constituir probables violaciones a sus derechos humanos o de sus familiares. En este sentido, y conforme lo indican los artículos 4 y 6 de la Ley de Derechos Humanos del Estado de Querétaro, se ha dado vista a la Visitaduría General para proceder conforme a derecho.

Las temáticas de los casos antes enunciados son acoso escolar, violación sexual, abusos deshonestos, violencia familiar y omisión de cuidados. Los municipios en donde se han presentado estas situaciones son El Marqués, Ezequiel Montes, Huimilpan, Querétaro y Tolimán.

En este contexto, de los 22 casos turnados a la Visitaduría General, área encargada de la protección y defensa de los derechos de las personas, se puede destacar lo siguiente:



No.	Número de casos	Acción
1.	3	Inicio de queja
2.	5	Asesoría
3.	1	Queja ante la CNDH
4.	4	Gestiones ante: USEBEQ Centro de Rehabilitación Integral de Querétaro (2) Fiscalía General del Estado y la Procuraduría de protección a niñas, niños y adolescentes del estado de Querétaro.
5.	1	Atención en la Coordinación de Atención a Víctimas
6.	14	Canalizaciones a Instituto Municipal de las Mujeres de El Marqués (1) Instituto Municipal de las Mujeres de Tolimán (2) Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Querétaro (6) Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes de San Juan del Río (2) Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes de Tolimán (1) Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes de El Marqués (1) Unidad de Protección Integral de Grupos Vulnerables del Municipio de Corregidora (1)

4.2.2.5. Oficina en Jalpan de Serra

Como parte del fortalecimiento de la labor de promoción y difusión de los derechos humanos, la Secretaría Ejecutiva en 2018 asignó a una persona de tiempo permanente en la oficina Regional de la Defensoría en Jalpan de Serra.

Este cuadro refleja la atención que se brindó en 2019, en la región, en los niveles de educación básica, media y superior, promoviendo los temas de cultura de paz, diversidad sexual y la no violencia hacia las mujeres.

Instituciones educativas atendidas por la oficina en Jalpan de Serra					Personas atendidas: 1,755
No.	FECHA	MUNICIPIO	COMUNIDAD	INSTITUCIÓN ACADÉMICA	ALUMNADO ATENDIDO
1.	30 de enero	Arroyo Seco	Cabecera Municipal	Secundaria Técnica No. 15 Justo Sierra	60
2.	27 de febrero	Arroyo Seco	Concá	Universidad Autónoma de Querétaro, Campus Concá	63

3.	28 de febrero	Landa de Matamoros	La Lagunita	Telesecundaria José Suárez Olvera	12
4.	19 de marzo	Landa de Matamoros	Cabecera Municipal	Jardín de Niños Jhoteny	59
5.	7 de mayo	Pinal de Amoles	Cabecera Municipal	Preescolar Yadi	165
6.	7 de mayo	Pinal de Amoles	Cabecera	Telesecundaria Joel Osorio Orlando	170
7.	23 de mayo	Arroyo Seco	Purísima de Arista	Secundaria Mariano Arista	160
8.	23 de mayo	Arroyo Seco	San Juan Buenaventura	Secundaria Ignacio Manuel Altamirano	46
9.	23 de mayo	Arroyo Seco	Concá	Secundaria Vasco de Quiroga	260
10.	24 de mayo	Arroyo Seco	El Refugio	Secundaria Justo Sierra	126
11.	2 de julio	Jalpan de Serra	Cabecera Municipal	Primaria Adolfo López Mateos	150
12.	17 y 18 de septiembre	Jalpan de Serra	El Coco	Universidad Autónoma de Querétaro, Campus Jalpan	10
13.	13 de noviembre	Pinal de Amoles	Ahuacatlán de Guadalupe	Plantel 23 Colegio de Bachilleres del Estado de Querétaro	93
14.	13 de noviembre	Jalpan de Serra	Cabecera Municipal	Plantel 4 Colegio de Bachilleres del Estado de Querétaro	96
15.	14 de noviembre	Landa de Matamoros	La Lagunita	Plantel 25 Colegio de Bachilleres del Estado de Querétaro	58
16.	14 de noviembre	Landa de Matamoros	San Miguel	EMSAD No. 20	62
17.	15 de noviembre	Arroyo Seco	Cabecera Municipal	Plantel 34 Colegio de Bachilleres del Estado de Querétaro	91
18.	15 de noviembre	Arroyo Seco	Concá	EMSAD No. 3	74

4.2.3. Página oficial de internet

Por medio de la página de internet oficial, se recibieron 19 solicitudes de capacitación para instituciones de distintos niveles con temas como derechos de las niñas, los niños y los adolescentes, acoso escolar, riesgos en el manejo de las redes sociales, derechos de las personas de la diversidad sexual y violencia de género.

Estas solicitudes provienen de personas de la sociedad civil, instituciones educativas, de empresas e incluso de servidores públicos. La temática de las solicitudes refleja el interés de la sociedad queretana por atender problemáticas que afectan el logro de una sociedad incluyente, no discriminatoria y respetuosa de los derechos de las personas.

Pláticas en diversos temas en escuelas primarias, secundarias, preparatorias y universidades		Personas atendidas: 1,627	
Fechas	Tema	Escuela	Personas
24 enero	Tipos y Modalidades de Violencia y Riesgos de las Redes Sociales	Escuela Secundaria Madai	110
14 y 15 de febrero	Prevención de la Violencia en escuela	Primaria José Ma. Morelos y Pavón, Col. Obrera	660
12 de marzo	Derechos Humanos y Derechos de las Niñas, niños y adolescentes	"Escuela primaria Leona Vicario Corregidora, Querétaro "	210
17,18,19 de septiembre	Derechos Humanos y Acoso Escolar	COBAQ 21, Arcila, San Juan del Río Querétaro	500
18 de octubre	Acoso Escolar	Preparatoria IQH	17
12 de noviembre	Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes,	Instituto Mexicano de Estudios Comerciales	20
25 de noviembre	Tipos y Modalidades de Violencia y Riesgos de las Redes Sociales	Escuela Secundaria Madai	110
TOTAL		1,627	

4.2.4. Petición de parte

De igual forma, la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro acudió a diversas instituciones educativas que solicitaron de manera expresa nuestros servicios, para dar a conocer entre las y los estudiantes los temas de derechos humanos, como son los derechos de las niñas, niños y adolescentes, acoso escolar y responsabilidades de los padres de familia.

CAPACITACIÓN A PETICIÓN DE PARTE		TOTAL	4,634
Institución académica	Fecha	Comunidad/Municipio	Personas atendidas
Kínder Nuevo Amanecer	4 de abril	Corregidora	150
Escuela Secundaria Quetzalcóatl	21 de mayo	Corregidora	540
Centro de Atención Múltiple	11 de noviembre	Corregidora	90
Escuela Primaria Quetzalcóatl	28 de mayo	Corregidora, San José de los Olvera	434
Centro de Atención Múltiple (matutino)	4 de noviembre	Pedro Escobedo	110
Secundaria técnica Número 4 (matutino y vespertino)	4 y 5 de noviembre	Pedro Escobedo	1330
Secundaria ONU	16 de mayo	Querétaro	720
Primaria Bicentenario de la Independencia de MÉXICO	23 de mayo	Querétaro	540
Escuela Primaria Antonio Domínguez Trejo	9 de abril	Querétaro, Colonia Obrera	540
Escuela Secundaria Héroes de la Independencia	6 de junio	Querétaro, Santa Rosa Jáuregui	180

Frecuentemente, estas peticiones surgen como resultado del trabajo realizado en otras instituciones educativas en donde familiares o docentes, manifiestan su interés por que la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro acuda a sus instalaciones con el programa Soy Defensora/ Defensor de Derechos Humanos.

4.2.5. Servidoras y servidores públicos



Un elemento indispensable para la promoción y respeto de los derechos humanos es la capacitación a las y los servidores públicos.

En 2019 esta tarea se desarrolló atendiendo a las solicitudes de capacitación recibidas por parte de diversas autoridades federales, estatales y municipales como:

- Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS),
- Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE),
- Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (INEA),
- Secretaría de Relaciones Exteriores (SRE),
- Secretaría de Seguridad Ciudadana,
- Fiscalía General del Estado,
- Las secretarías de seguridad pública de 15 municipios del estado,
- Así como para el personal administrativo y de los juzgados cívicos de varios municipios de la entidad.

La capacitación constante de las y los servidores públicos es la herramienta que permite a este Organismo Constitucional Autónomo contribuir al cumplimiento de lo establecido por el artículo 1 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, respecto de la “obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos” que tiene toda persona que labora en la administración pública, federal, estatal o municipal.

Los talleres y cursos fueron impartidos por el personal de la Secretaría Ejecutiva y de la Visitaduría General, con el fin de explicar los conceptos básicos de los derechos humanos, la labor de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, los procedimientos de quejas y conclusión de las mismas, así como temas específicos como la aplicación del Protocolo del Uso de la Fuerza, publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado “La Sombra de Arteaga”; la Convención contra la Tortura y otros Tratos o Penas Cruelles, Inhumanos o Degradantes; derechos humanos y la función policial; derechos de los grupos en situación de vulnerabilidad, violencia de género; trato a los derechohabientes en instituciones públicas de salud y trato a las personas adultas mayores.

Hay que mencionar que la mayoría de los cursos de formación, y aprendizaje en los temas citados se llevaron a cabo a petición de parte, mientras que otros, fueron resultado de los procedimientos de queja incoados ante la Visitaduría General.

Independientemente de lo anterior, debe señalarse que al desarrollar estos cursos se observó que, si bien hay interés por enriquecer los conocimientos y prácticas en materia de respeto a los derechos humanos, aún existe resistencia por parte de algunas y algunos servidoras y servidores públicos al anteponer ante la obligación legal, los criterios personales frente a determinadas situaciones y/o temas.

En este sentido, se considera que la enseñanza en materia de derechos humanos sigue siendo una importante área de oportunidad para fortalecer el actuar de las y los servidores públicos para evitar violaciones de derechos humanos, así como para fortalecer el tejido social en cuanto a una interacción respetuosa entre las personas, la redignificación del mismo servicio público y el respeto a las autoridades.

En 2019, al concluir los cursos se aplicó a las servidoras y servidores públicos un examen en el que se reflejara lo aprendido. Las calificaciones obtenidas se hicieron del conocimiento de sus superiores para que fueran tomados en cuenta en los procedimientos administrativos internos



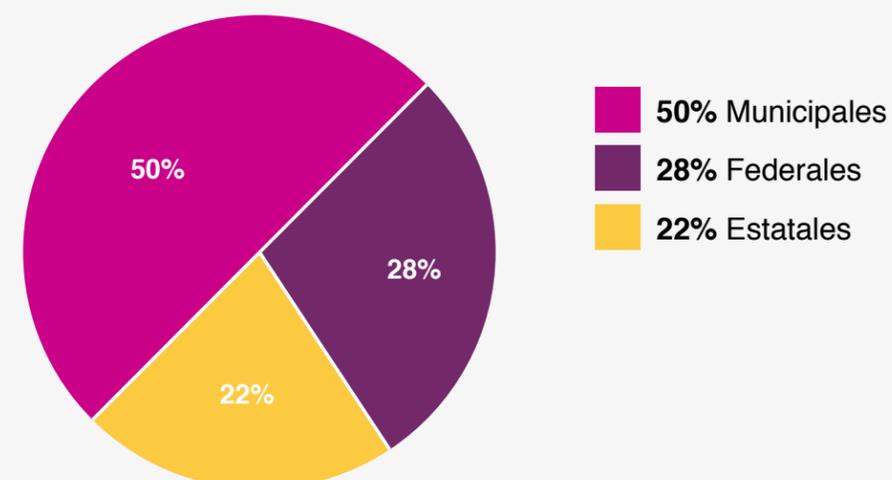
de acuerdo con su propia reglamentación. A todas las personas capacitadas y que presentaron examen, se les hizo entrega de una constancia en la que se señaló el tema abordado y el tiempo de duración.

También se elaboró una base de datos en la que se registró el nombre de las personas, institución de procedencia y tema impartido, misma que permite tener un control y registro de las y los servidores públicos que ya han sido capacitados en la materia de derechos humanos.

Las cifras que se presentan en este apartado en los distintos cuadros fueron obtenidas con base en las listas de asistencia y exámenes de las servidoras y los servidores públicos de nivel federal, estatal y municipal que recibieron cursos en materia de derechos humanos por parte de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro.

CAPACITACIÓN A SERVIDORAS Y SERVIDORES PÚBLICOS				Total: 6,683
Nivel	Número	Hombres	Mujeres	Porcentaje
Federales	1834	838	996	28%
Estatales	1484	841	643	22%
Municipales	3,365	2,366	999	50%
Total	6683	4045	2638	100%

CAPACITACIÓN A SERVIDORAS Y SERVIDORES PÚBLICOS



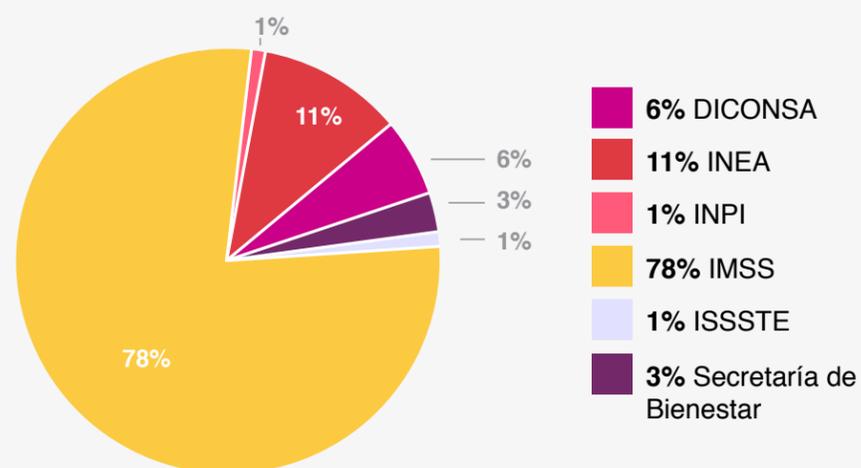
4.2.5.1. Federales

Si bien la Defensoría, de conformidad con el artículo 4 de la Ley que la rige, no es competente para conocer sobre el actuar de las y los servidores públicos federales, sí puede capacitarlos en materia de derechos humanos, en particular, en el trato digno a las personas de acuerdo con la obligación señalada en el artículo 1 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en beneficio de la sociedad queretana.

Las siguientes cifras se obtuvieron del número de exámenes y encuestas aplicados a las personas asistentes a los cursos.

NIVEL FEDERAL				
No.	INSTITUCIÓN	HOMBRES 838	MUJERES 996	TOTAL: 1,834
1.	Secretaría de Agricultura y Desarrollo Social-Programa DICONSA	50	50	100
2.	Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (INEA)	87	119	206
3.	Instituto Nacional de los Pueblos Indígenas (INPI)	6	20	26
4.	Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)	667	767	1,434
5.	El Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE)	10	5	15
6.	Secretaría de Bienestar	18	35	53

CAPACITACIÓN A SERVIDORAS Y SERVIDORES PÚBLICOS FEDERALES



Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)

En cumplimiento con el Convenio de colaboración celebrado el 22 de noviembre de 2018 con el Instituto Mexicano del Seguro Social, delegación Querétaro, a lo largo del año se impartieron una serie de cursos al personal médico, de enfermería, pasantes, administrativo, de farmacia, de almacén y de intendencia de esa institución, en temas de la materia.

No.	Capacitación	Área que solicita	Fecha	Dirigido a	Total 1434
1.	Ley General de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia	Hospital General Regional 1	17 de enero	Personal médico, de enfermería y pasantes	200
2.	Violencia Obstétrica	Hospital General Regional 1	24 de enero		187
3.	Derechos Humanos y Violencia de Género	Hospital General Regional 1	19 de febrero		160
4.	Mobbing	UMF 9	21 de marzo		35
5.	Principio de no Discriminación	HGZ 3, San Juan del Río	26 de marzo	Personal médico, administrativo, almacén e intendencia	35
6.	Responsabilidades de los Servidores Públicos	HGR 1, Querétaro	5 de abril	Personal médico, de enfermería y pasantes	200
7.	Taller de Género	HGZ 3, San Juan del Río	9 de abril	Personal médico, administrativo, almacén e intendencia	20
8.	Derechos Humanos	HGZ 3, San Juan del Río	9 de abril	Personal de la Subdelegación IMSS	19
9.	Grupos en situación de Vulnerabilidad	HGZ 3, San Juan del Río	16 de abril	Personal médico, administrativo, almacén e intendencia	18
10.	Mobbing	HGZ 3, San Juan del Río	23 de abril		33
11.	Conexión Segura Policía Cibernética	HGZ 3, San Juan del Río	14 de mayo		25
12.	Prevención de Violaciones a Derechos Humanos/ Responsabilidades DDHH	Departamento de Guarderías, Qro.	21 de mayo	Coordinación de Pedagogía, educadoras y directoras	65
13.	Derechos de las niñas, niños y adolescentes	Departamento de Guarderías, Qro.	28 de mayo	Educadoras	32
14.	Grupos en situación de Vulnerabilidad	HGR 1, Qro.	6 de junio	Personal médico, de enfermería y pasantes	80
15.	Introducción a Derechos Humanos	HGZ 3, San Juan del Río	11 de junio	Personal médico, administrativo, almacén e intendencia	30
16.	Prevención de la violencia en redes sociales	UMF 9	25 de julio	Personal médico, de enfermería y pasantes	65

17.	Trata de personas	HGR2	28 de agosto	Personal médico, administrativo, almacén de intendencia Turno Vespertino	52
18.	Derechos de las personas con discapacidad	HGR 1, Qro.	5 de septiembre	Personal médico, de enfermería y pasantes I	170
19.	Mobbing	HGR2	10 de septiembre	"Personal médico, administrativo, almacén e intendencia Turno vespertino"	

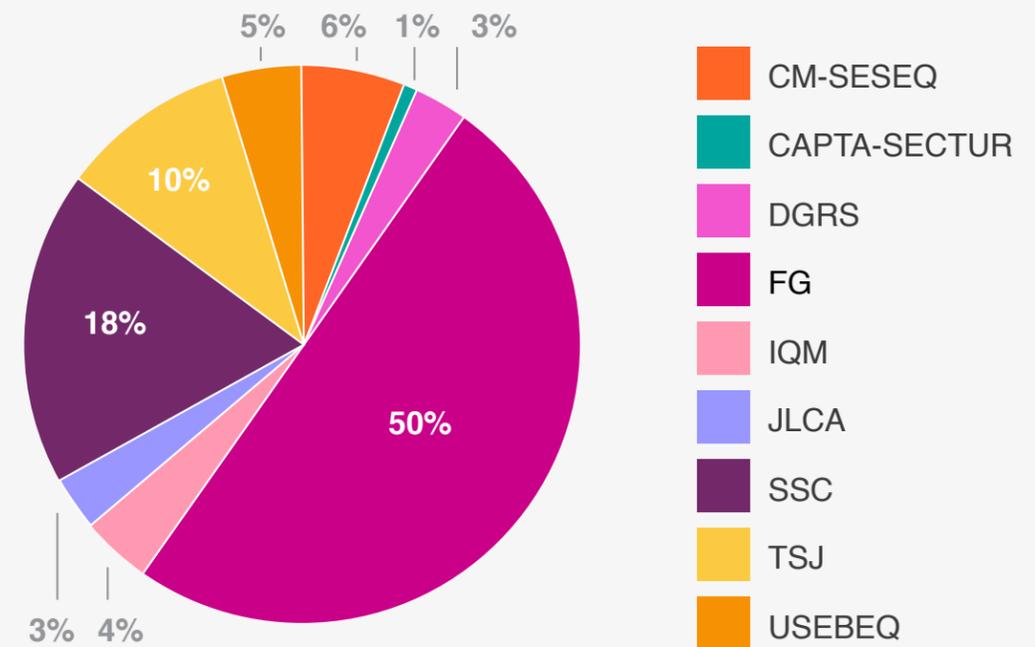
Es importante señalar que, si bien se programa y solicitan estos temas de interés para el trato digno y respetuoso entre las servidoras y los servidores públicos, así como con los derechohabientes, existe aún resistencia de parte de algunos miembros del personal de la salud, para modificar los prejuicios y estereotipos sobre temas como la violencia obstétrica, la diversidad sexual, la violencia de género y el lenguaje incluyente. Siendo esta indispensable con el fin de que no se deshumanice el trato a las personas y no se considere optativo el respeto a los derechos humanos.

4.2.5.2. Estatales

La Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, a lo largo del año 2019, colaboró con distintas autoridades estatales en la capacitación de su personal en materia de derechos humanos, misma que respondió al interés por mejorar sus servicios y también a la aceptación de las resoluciones que se formularon como resultado de quejas presentadas ante este Organismo Constitucional Autónomo.

NIVEL ESTATAL				TOTAL: 1,484
No.	INSTITUCIÓN	HOMBRES 841	MUJERES 643	TOTAL
1.	Caravanas Médicas de la Secretaría de Salud (CM-SESEQ)	44	46	90
2.	Centro de Atención y Protección al Turista de la Secretaría de Turismo (CAPTA-SECTUR)	4	6	10
3.	Dirección General de Reinserción Social (DGRS)	27	20	47
4.	Fiscalía General del Estado (FG)	519	215	734
5.	Instituto Queretano de la Mujer (IQM)	50	15	65
6.	Junta Local de Conciliación y Arbitraje (JLCA)	30	15	45
7.	Secretaría de Seguridad Ciudadana (SSC)	104	169	273
8.	Tribunal Superior de Justicia (TSJ)	48	105	153
9.	Unidad de Servicios para la Educación Básica del Estado de Querétaro (USEBEQ)	15	52	67

SERVIDORAS Y SERVIDORES PÚBLICOS ESTATALES



Custodios de los Centros de Reinserción Social

No.	FECHA	TEMA	TOTAL 47
1.	22 y 23 abril	Introducción a los Derechos Humanos y Protocolo de Estambul	47

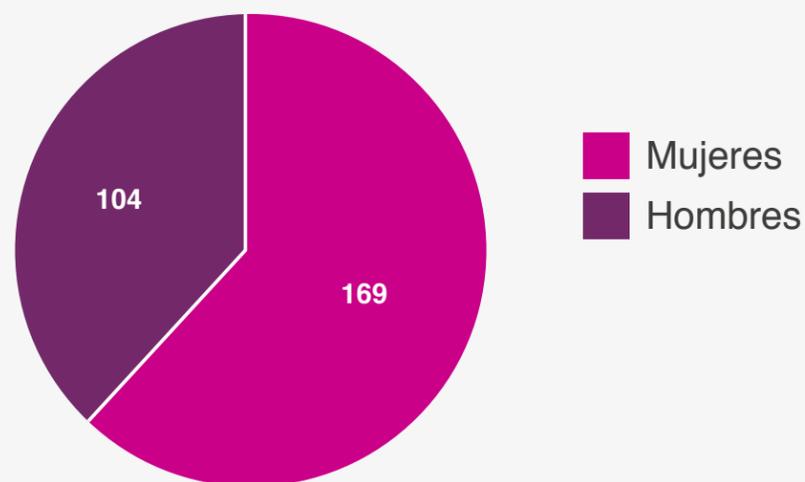
En el mes de abril, se realizó la capacitación al personal del Sistema Estatal Penitenciario de Querétaro que no había sido incluido en los cursos brindados en 2018 por cuestiones de logística, así como al de nuevo ingreso. De esta forma, el total del personal del sistema recibió una instrucción en materia de derechos humanos por parte de la Defensoría.

Secretaría de Seguridad Ciudadana

Tomando en cuenta que el trato digno a las personas es uno de los aspectos que con mayor frecuencia es objeto de las quejas que se presentan en la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, la Secretaría de Seguridad Ciudadana solicitó talleres para el personal administrativo con objeto de que se abordaran todos aquellos aspectos vinculados con el trato respetuoso y digno que se merecen las personas que acuden a realizar trámites a esa Secretaría.

No.	FECHA	TEMA	TOTAL 273
1.	22 - 30 abril 02,03 y 06 mayo	Derechos Humanos y Grupos en situación de vulnerabilidad	273

SECRETARÍA DE SEGURIDAD CIUDADANA



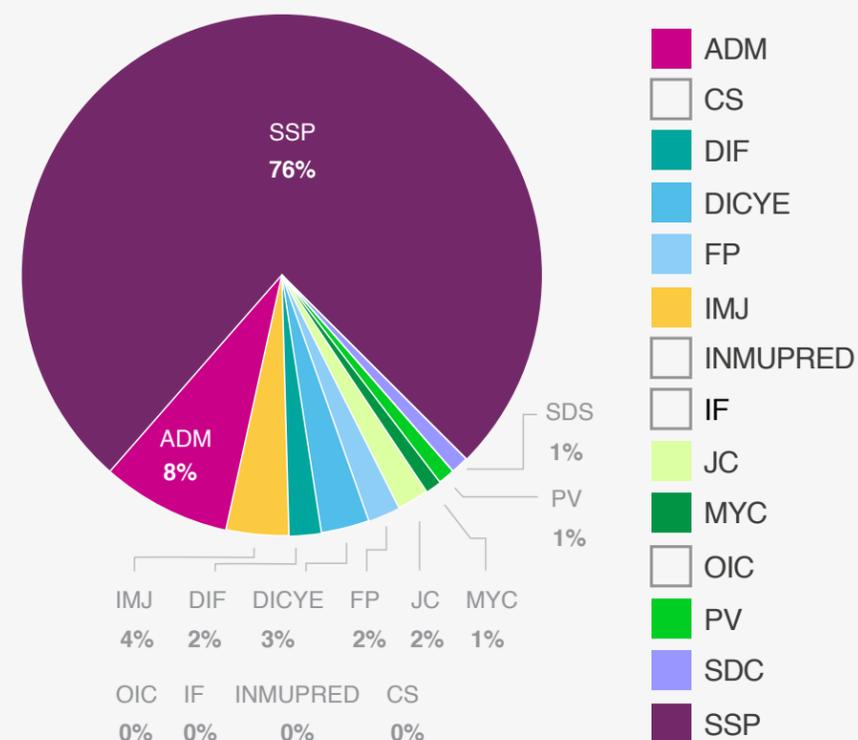
Es importante señalar que como resultado de los cursos, el personal administrativo de la Secretaría de Seguridad Ciudadana propuso una serie de medidas para que sus servicios sean más inclusivos, en particular para las personas pertenecientes a los pueblos indígenas. De igual forma, se concluyó que era necesario continuar instruyéndose en temas como la identidad de género y la violencia contra las mujeres, por ser de suma utilidad para el desempeño de sus labores.

4.2.5.3. Municipales

En 2019 se trabajó con servidoras y servidores públicos municipales de las secretarías de seguridad pública, juzgados civiles, personal administrativo e instituciones especializadas.

NIVEL MUNICIPAL					TOTAL: 3,365
No.	INSTITUCIÓN/FUNCIÓN	MUNICIPIO	HOMBRES 2,366	MUJERES 999	TOTAL
1.	Administrativos (ADM)	Arroyo Seco	8	7	15
		Colón	45	78	123
		Ezequiel Montes	5	1	6
		Jalpan	17	9	26
		Landa de Matamoros	37	24	61
		Peñamiller	7	4	11
2.	Centro de Salud (CS)	Tolimán	25	14	39
		Tequisquiapan	3	12	15
3.	Desarrollo Integral de la Familia (DIF)	El Marqués	23	39	62
4.	Dirección de Inspección en Comercio y Espectáculos (DICYE)	Querétaro	90	15	105
5.	Finanzas Públicas y Tesorería Municipal (FP)	El Marqués	28	31	59
6.	Instituto Municipal de la Juventud (IMJ)	San Joaquín	80	57	137
7.	Instituto Municipal para Prevenir y Eliminar la Discriminación (INMUPRED)	Querétaro	6	6	12
8.	Instituto de la Familia (IF)	Querétaro	0	9	9
9.	Juzgado Cívico (JC)	Amealco	4	3	7
		Corregidora	7	8	15
		El Marqués	21	17	38
10.	Dirección de Mediación y Conciliación de la Secretaría de Gobierno (MYC)	Querétaro	15	12	27
11.	Órgano Interno de Control (OIC)	El Marqués	5	5	10
12.	Policial Vial (PV)	San Juan del Río	6	19	25
13.	Secretaría de Desarrollo Sostenible (SDS)	Querétaro	10	12	22
14.	Secretaría de Seguridad Pública (SSP)	Amealco	49	9	58
		Arroyo Seco	22	4	26
		Cadereyta de Montes	50	10	60
		Colón	114	29	143
		Corregidora	236	64	300
		El Marqués	180	57	237
		Ezequiel Montes	48	10	58
		Jalpan de Serra	36	10	46
		Landa de Matamoros	27	8	35
		Peñamiller	23	9	32
		Pinal de Amoles	13	6	19
		Querétaro	807	284	1091
		San Juan del Río	227	95	322
		Tequisquiapan	49	13	62
Tolimán	43	9	52		

SERVIDORAS Y SERVIDORES PÚBLICOS MUNICIPALES



Un 76% de la labor de educación en derechos humanos se realizó con el personal de las secretarías de seguridad pública de 15 municipios; sin embargo, cada una de las distintas autoridades con las que se acudió, tuvo presente que la capacitación es la herramienta necesaria para que el personal reconozca áreas de oportunidad de mejora y, al mismo tiempo, cuente con los elementos suficientes para enriquecer la labor en conjunto de la institución.

Hay que destacar que el objetivo de los cursos impartidos a las servidoras y servidores públicos es proporcionarles los elementos necesarios para el desempeño de su labor promoviendo, respetando y protegiendo los derechos humanos y la dignidad de las personas.

En este sentido, cabe mencionar que una de las principales dudas fue si la Defensoría tenía facultades para sancionarlos. Al respecto, se les explicó la naturaleza de este Organismo Constitucional Autónomo, misma que consiste en que nuestras resoluciones son de carácter no vinculante. Por ello, se aclaró que quien tiene las facultades para sancionar a las servidoras y los servidores públicos son los Órganos Internos de Control u homólogos de cada institución, quienes emiten las resoluciones que acreditan o no, la responsabilidad administrativa derivada de los procedimientos que se inician conforme a su propia normatividad.

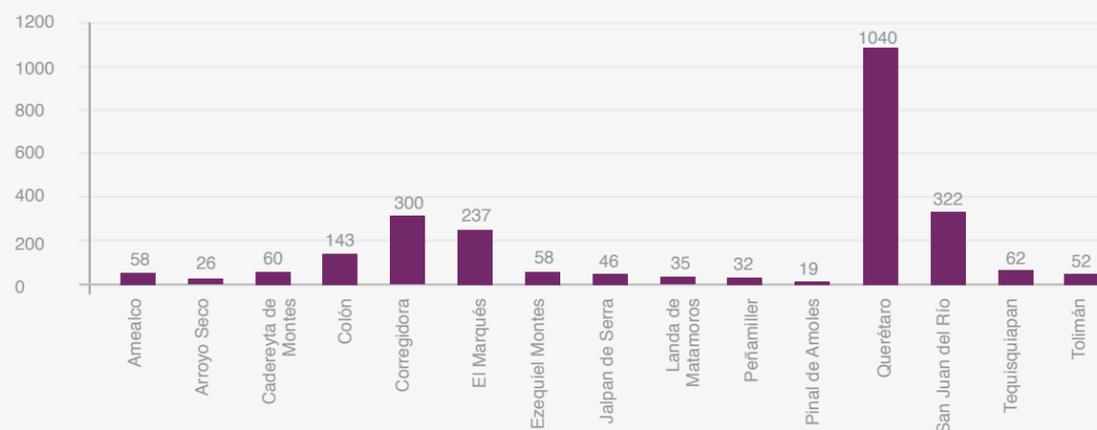
Secretarías de Seguridad Pública Municipal

Se ha mantenido una cooperación constante con las diversas instituciones de seguridad pública, ya que los integrantes de las mismas son aquellos servidores y servidoras públicas que tienen contacto permanente y continuo con las personas, derivado del desarrollo de sus actividades cotidianas.

Por ello, es indispensable que en los distintos temas que se abordan se destaque la importancia del trato digno y respetuoso a las personas, así como la adopción de medidas apegadas a los protocolos de actuación para el desempeño de sus funciones.

No.	FECHA	MUNICIPIO	TEMA	TOTAL 2,490	
1.	7 y 8 febrero	Colón	Introducción a los Derechos Humanos, Protocolo del uso de la Fuerza, Violencia de Género, Igualdad y equidad, Discriminación y grupos en situación de vulnerabilidad	60	
2.	11-28 febrero 01-29 marzo 01-03,09 abril	Querétaro	Protocolo del uso de la fuerza, tortura, desaparición forzada, discriminación y grupos en situación de vulnerabilidad	1040	
3.	05 abril	Arroyo Seco	Introducción a los Derechos Humanos, Protocolo del uso de la fuerza, tortura, desaparición forzada, discriminación y grupos en situación de vulnerabilidad	26	
4.	10 y 11 abril 06-15 mayo 19 y 20 agosto	El Marqués		237	
5.	15,16 y 17 abril	Tequisquiapan		62	
6.	14 y 15 mayo	Jalpan de Serra		46	
7.	27-31 mayo 03-11 junio	San Juan del Río		322	
8.	01-17 julio	Corregidora		300	
9.	22 y 23 agosto	Peñamiller		32	
10.	28,29 y 30 agosto	Amealco		58	
11.	02-04 septiembre	Tolimán		52	
12.	10,11 y 12 septiembre	Ezequiel Montes		58	
13.	7 y 8 septiembre	Colón		Derechos de las personas privadas de la libertad, Informe Policial Homologado, y Labor de la Defensoría.	83
14.	30 septiembre	Landa de Matamoros		Introducción a los Derechos Humanos, Protocolo del uso de la fuerza, tortura, desaparición forzada, discriminación y grupos en situación de vulnerabilidad	35
15.	02 octubre	Pinal de Amoles	19		
16.	09 y 10 de octubre	Cadereyta de Montes	60		

SEGURIDAD PÚBLICA MUNICIPAL



Policía Vial

En el municipio de San Juan del Río, se llevó a cabo un curso introductorio a los derechos humanos para los agentes de movilidad municipal, quienes como parte de sus funciones, tienen el trato directo con las personas al auxiliarlos en los aspectos de tránsito y vialidad, así como en el cuidado y protección de conductores y peatones.

No.	FECHA	MUNICIPIO	TEMA	TOTAL 25
1.	23 abril	San Juan del Río	Introducción a los Derechos Humanos, violencia (tipos y modalidades, igualdad y equidad, discriminación y grupos en situación de vulnerabilidad.	25

Esta capacitación, en opinión de las y los servidores públicos, fue de gran utilidad para identificar los aspectos que en toda circunstancia deben considerar en su interacción con las personas y en la aplicación de la ley.

Juzgados Cívicos

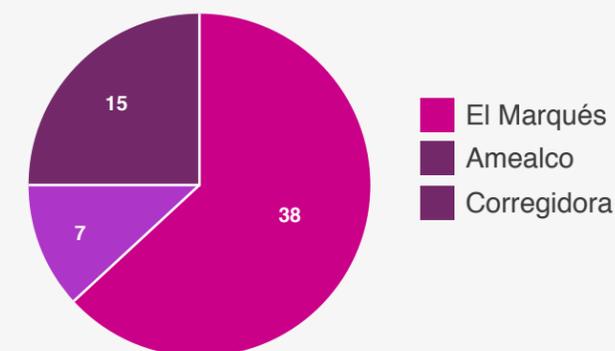
En 2019, se recibieron solicitudes de capacitación de los juzgados cívicos de diversos municipios.

Las servidoras y servidores públicos de los juzgados cívicos son los encargados de aplicar los ordenamientos jurídicos en el ámbito de justicia administrativa que permita mantener una convivencia pacífica y armónica de los habitantes del Estado.

Se abordaron, en particular, los temas de grupos en situación de vulnerabilidad, la labor de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro en cuanto a los procedimientos de queja, así como respecto a la supervisión que este organismo protector realiza a los juzgados cívicos, para verificar el estricto apego a los principios de legalidad y seguridad jurídica.

No.	FECHA	MUNICIPIO	TEMA	TOTAL 25
1.	23 abril	El Marqués	Introducción a los Derechos Humanos, violencia (tipos y modalidades, igualdad y equidad, discriminación y grupos en situación de vulnerabilidad.	38
2.	27 agosto	Amealco		7
3.	08 octubre	Corregidora		15

JUECES CÍVICOS

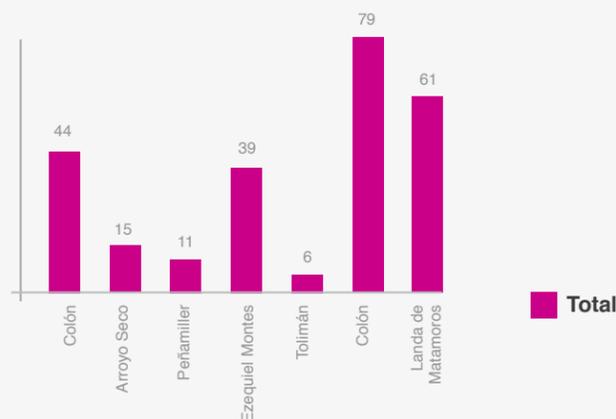


Personal Administrativo

La enseñanza que se brinda, no se limita únicamente a aquellos vinculados con las cuestiones de seguridad pública y administración de justicia, sino que incluye también a aquellos que atienden a las personas en el desempeño de sus labores cotidianas ya sea en las actividades propiamente de la oficina municipal, el registro civil, la oficina de agua, los sistemas municipales para la familia y los institutos municipales para las mujeres.

No.	FECHA	MUNICIPIO	TEMA	TOTAL 255
1.	06 febrero	Colón	Introducción a los Derechos Humanos, violencia de género, igualdad y equidad, discriminación y grupos en situación de vulnerabilidad.	44
2.	05 abril	Arroyo Seco		15
3.	22 agosto	Peñamiller		11
4.	02 – 04 septiembre	Tolimán		39
5.	12 septiembre	Ezequiel Montes		6
6.	23 y 24 septiembre	Colón	Taller de discriminación y grupos en situación de vulnerabilidad	79
7.	01 octubre	Landa de Matamoros	Introducción a los Derechos Humanos, violencia (tipos y modalidades), igualdad y equidad, discriminación y grupos en situación de vulnerabilidad.	61

PERSONAL ADMINISTRATIVO



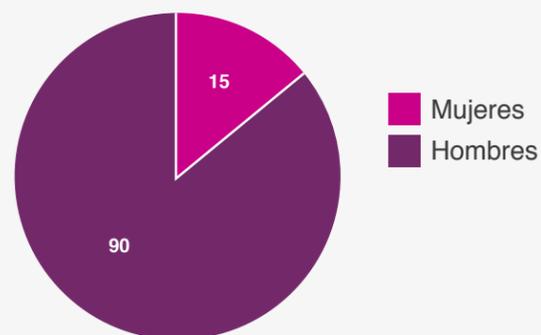
Dirección de Inspección en Comercio y Espectáculos

No.	FECHA	MUNICIPIO	TEMA	TOTAL 105
1.	10,11,29 y 30 abril 20 – 24 mayo	Querétaro	Introducción a los Derechos Humanos, violencia (tipos y modalidades), igualdad y equidad, discriminación y grupos en situación de vulnerabilidad.	105

Como resultado de las quejas presentadas ante la Visitaduría General, en coordinación con la Dirección de Inspección y Comercio del municipio de Querétaro, se programó una serie de cursos al personal de la citada Dirección sobre introducción a los derechos humanos y grupos en situación de vulnerabilidad, teniendo en cuenta que al desempeñar su trabajo interactúan con diversos tipos de población y es necesario tener un trato respetuoso y digno hacia las personas en todo momento.

La mayoría del grupo tuvo una buena acogida a los temas; sin embargo, también hubo funcionarios no convencidos de realizar un trabajo apegado a los derechos humanos.

DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN EN COMERCIO Y ESPECTÁCULOS



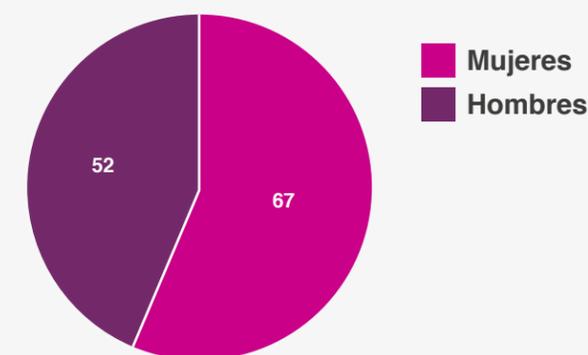
Cadetes del Instituto del Servicio Profesional de Carrera Policial de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro

Como parte de la colaboración institucional, este Organismo Constitucional Autónomo colaboró en diversos programas de profesionalización del personal de la Secretaría de Seguridad Pública del municipio de Querétaro, impartiendo la unidad temática de derechos humanos en los programas de Formación Inicial para Policía Municipal (Reacción) y de Técnico Superior Universitario en Policía Preventivo Municipal.

No.	FECHA	PROGRAMA	INSTITUTO	MUNICIPIO	TOTAL 119
1.	30 y 31 enero 01 – 18 febrero	Formación Inicial para Policía Municipal (Reacción) Segunda Generación	Instituto del Servicio Profesional de Carrera Policial	Querétaro	30
2.	08 – 19 agosto	Técnico Superior Universitario en Policía Preventivo Municipal Segunda Generación	Instituto del Servicio Profesional de Carrera Policial	Querétaro	17
3.	17 – 30 septiembre 01 – 07 octubre	Formación Inicial para Policía Municipal (Reacción) Tercera Generación	Instituto del Servicio Profesional de Carrera Policial	Querétaro	22
4.	04 – 22 noviembre	Técnico Superior Universitario en Policía Preventivo Municipal Tercera Generación	Instituto del Servicio Profesional de Carrera Policial	Querétaro	50

La capacitación a las personas que ingresan como cadetes al Instituto del Servicio Profesional de Carrera Policial de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal permite que desde el inicio de su formación conozcan la obligación constitucional de las autoridades de respetar los derechos humanos de todas las personas. De esta forma, a lo largo de su desarrollo profesional, cuando continúen recibiendo cursos de actualización en materia de derechos humanos, el tema no será algo nuevo o impuesto, sino que, por lo contrario, será parte elemental de su conocimiento y actuación diaria.

CADETES



Servidoras y servidores públicos que laboran en el ámbito educativo.

A diferencia de años anteriores, se recibieron solicitudes de capacitación por parte del personal directivo de instituciones educativas de los niveles básico, medio, y medio superior, lo que indica el interés de las profesoras y profesores por conocer temas de especial interés para el desarrollo de sus labores y responsabilidades, vinculados con temas específicos de derechos humanos.

Conferencias sobre diversos temas dirigidas a profesoras y profesores de instituciones educativas Federales, Estatales y Municipales		Personas atendidas
01 de marzo	Derechos Humanos, Derechos de las niñas, niños y adolescentes y Responsabilidades y sanciones a los servidores públicos dirigida al personal docente de la Escuela Primaria Leona Vicario,	8
30 de mayo	Derechos de las niñas, niños y adolescentes dirigida al personal docente de la Zona Escolar 13 de USEBEQ	18
20, 24, 25 y 26 de junio	Derechos de las niñas, niños y adolescentes y acoso escolar, dirigida al personal docente y administrativo del CONALEP Plantel "Roberto Ruiz Obregón"	100
04 de julio	Derechos de las niñas, niños y adolescentes" en la Escuela Primaria "Josefa Vergara", Saldarriga, el Marqués, Querétaro	15
08 de agosto	Introducción a los Derechos Humanos dirigida a docentes del Instituto Tecnológico de Querétaro	14
25 de septiembre	Igualdad y equidad de género, Convivencia pacífica en las escuelas, dirigida al personal docente del COBAQ 21, Arcila, San Juan del Río, Querétaro	21
TOTAL		176

En términos generales, se observó que las profesoras y los profesores en muchas ocasiones, si bien conocen sus obligaciones, desconocen los procedimientos que deben seguirse al interior de sus instituciones o en otras instancias, como es la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro para denunciar probables violaciones de derechos humanos. Además, las servidoras y los servidores públicos manifestaron que un problema que enfrentan en el desarrollo de sus actividades es la conducta hostil de las madres y padres de familia, situación que afecta su autoridad, en detrimento de la relación con las y los estudiantes.

Por ello, es importante que, al acudir a las instituciones educativas, además de atender a las y los alumnos, se trabaje también con las madres y los padres de familia, así como con las profesoras y los profesores, con objeto de propiciar un ambiente de cordialidad y respeto entre los integrantes de la comunidad estudiantil, para prevenir actos violentos y buscar formas de solución pacífica de las diferencias.

4.2.6. Sociedad civil

La tarea de promoción y difusión de los derechos humanos se realiza con todos los sectores de la sociedad; sin embargo, el contacto con las organizaciones sociales y el público en general permite crear una cadena de difusión muy valiosa que, sin duda alguna, contribuirá a lograr una cultura de respeto a los derechos humanos y, al mismo tiempo, crear una cultura de denuncia sobre las violaciones a esos derechos. También contribuirá a promover una cultura de apego a la legalidad y a asumir las obligaciones que cada uno tiene para lograr un estado de derecho.

CAPACITACIONES A LA SOCIEDAD CIVIL

No.	Fecha	Municipio	Localidad	Actividad	Procedencia	Lugar	TOTAL 378
1.	17 de enero	Jalpan de Serra	Cabecera	Labores de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro	Consejo Ciudadano de participación para la educación	Oficina de la DDHQ Jalpan	19
2.	11 de febrero	Querétaro	Cimatario		Estudiantes de la Universidad Anáhuac	Oficina de la DDHQ Querétaro	10
3.	18 de febrero	Jalpan de Serra	Tancoyol		Usuarios	Centro de salud	26
4.	1 de marzo	Querétaro	Cimatario	Plática de Introducción a los Derechos Humanos	Estudiantes y profesor del Colegio Wheaton College de Illinois	Oficina de la DDHQ Querétaro	11
5.	4 de marzo	Querétaro	Cimatario	Introducción a los Derechos Humanos y Labor de la Defensoría del Instituto de Estudios Universitarios de Puebla	Alumnas y alumnos universitarios, docentes del Instituto de Estudios Universitarios de Puebla	Oficina de la DDHQ Querétaro	94
6.	9 de abril	Querétaro	Cimatario	Introducción a los Derechos Humanos y Labor de la Defensoría	Estudiantes de la Licenciatura en Derecho de la Universidad de Acapulco	Oficina de la DDHQ Querétaro	15
7.	15 de abril	Tequisquiapan	Los Sabinos	Introducción a los Derechos Humanos	Personas en rehabilitación y personal administrativo	Anexo los Sabinos	45
8.	6 de mayo	Querétaro	Los Virreyes	Casa Infantil AMMI I.A.P	Personal de la IAP	Sede de la Casa Infantil AMMI	8
9.	27 de septiembre	Cadereyta de Montes	Cabecera	30 Aniversario de la Convención sobre los derechos de los niños	Población de la comunidad	Consejo Nacional de Fomento Educativo	90
10.	11 al 15 de noviembre, 3 de diciembre	Querétaro	Cimatario	Plática Introducción a los Derechos Humanos y Grupos en Situación de Vulnerabilidad	Alumnas y alumnos del CONALEP No. 21 Roberto Ruiz Obregón	Oficina de la DDHQ Querétaro	60

4.3 Convenios de colaboración

Se firmaron 6 convenios de colaboración con diversas instituciones con el fin de promover los derechos humanos través de la capacitación.

Fecha de suscripción	Vigencia	Convenio	Objetivo
12 de febrero de 2019	30 de septiembre 2021	Convenio de colaboración que celebran por una parte la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro y el municipio de Corregidora, Querétaro.	Desarrollar estrategias e implementar acciones conjuntas, que permitan la vinculación institucional sobre aspectos académicos, legales y administrativos que fortalezcan el cumplimiento de sus atribuciones.
20 de febrero de 2019	Indefinida	Convenio de colaboración que celebran por una parte la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro y la Universidad Tecnológica de Corregidora.	Establecer bases de colaboración, mediante las cuales se regirá el Convenio para el desarrollo e impulso de ambas partes.
5 de junio de 2019	5 de junio de 2020	Convenio de colaboración que celebran por una parte la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro y el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia del municipio de Corregidora, Querétaro.	Desarrollar estrategias e implementar acciones conjuntas, que permitan la vinculación institucional que fortalezcan el cumplimiento de sus atribuciones en materia de protección y difusión de Derechos Humanos.
11 de julio de 2019	Indefinida	Convenio de colaboración que celebran por una parte la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro y el Estado de Querétaro.	Transferir a la Defensoría el uso gratuito de la infraestructura electrónica denominada "Sistema para la Entrega Recepción (SER) que tiene a su cargo la Contraloría a través de la dirección electrónica determinada por la defensoría; sistemas@ddhqro.org, que permita facilitar y garantizar el traslado de responsabilidades, recursos y en general la documentación exigida por la Ley de la materia, que permita dar continuidad a los trabajos de la Defensoría.
08 de octubre de 2019	22 de noviembre de 2019	Convenio de colaboración que celebran por una parte la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro y la Federación de Colegios y Asociaciones de Querétaro A.C.	Establecer las bases de colaboración entre "LAS PARTES", con la finalidad de unir esfuerzos para llevar a cabo la realización del Segundo Congreso Nacional La visión de los Derechos Humanos y su Desafíos" Querétaro 2019.
13 de noviembre	Indefinida	Convenio de colaboración que celebran la Academia Mexicana de Derecho del Trabajo delegación Querétaro, la Facultad de Derecho de la UAQ, la Secretaría del Trabajo del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro y la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro	Establecer bases de colaboración para la coordinación de acciones que permitan llevar a cabo la organización y el desarrollo de actividades, así como el diseño, operación, ejecución, evaluación y seguimiento de programas de trabajo en materia de derechos humanos.

Los convenios firmados fueron y serán el apoyo para que esta Defensoría cumpla con su encomienda constitucional de promover y difundir los derechos humanos en el estado de Querétaro.

Finalmente, el convenio celebrado con el Gobierno del Estado de Querétaro, a través de la Secretaría de la Contraloría, sirvió para simplificar y agilizar el proceso de entrega recepción de las servidoras y los servidores públicos de este Organismo Constitucional Autónomo, procedimiento que se encuentra previsto en la Ley de Entrega Recepción del Estado de Querétaro.

4.4 Actividades y cursos con y sobre el tema de grupos en situación de vulnerabilidad y acompañamiento a migrantes

En este apartado se desarrollará lo realizado por el personal de la Secretaría Ejecutiva en 2019 en los municipios del estado en cuanto a los cursos impartidos sobre los grupos en situación de vulnerabilidad a las y los servidores públicos, instituciones educativas y empresas, las actividades que se llevaron a cabo con niñas, niños y adolescentes, así como con personas adultas mayores y el acompañamiento a migrantes.

En este contexto, es importante destacar que, en todas las capacitaciones con las y los servidores públicos, el tema de los grupos en situación en vulnerabilidad estuvo incluido en el temario para visibilizar la situación de desigualdad y la discriminación que estos grupos enfrentan, que limitan el goce efectivo de sus derechos humanos.

4.4.1. Niñas, Niños y Adolescentes



Además de las actividades que se realizan en las escuelas con niñas, niños y adolescentes, se realizaron actividades como los festejos por el Día de la Niñez, cursos de verano y actividades lúdicas en los albergues escolares de la zona serrana.

Niñas, Niños y Adolescentes

No.	Fecha	Municipio	Localidad	Actividad	Lugar	TOTAL 888
1.	21 de marzo	Jalpan de Serra	Cabecera	Conmemoración por el Día Internacional del Síndrome de Down y la Primavera	Plaza Principal	185
2.	22 de marzo	Querétaro	Centro Sur	Taller en el tema Derechos Humanos de los Niños, Niñas y Adolescentes	Centro de Rehabilitación Integral de Querétaro CRIQ	50

3.	2 de abril	Pinal de Amoles	Cabecera	Convivencia con niñas y niños del albergue escolar	Albergue Escolar	32
4.	22 de abril	Jalpan de Serra	Embocadero	Documental "Our Planet", para conmemorar el Día de la Madre Tierra	Primaria Abelardo Ávila	26
5.	30 de abril	Jalpan de Serra	Cabecera	Festejo por el Día de la Niñez	Centro de Atención Múltiple	61
6.	30 de abril	Peñamiller	Cabecera	Festejo por el Día de la Niñez	Plaza Principal	80
7.	30 de abril	Querétaro	Tlacote el Alto	Festejo por el Día de la Niñez	Rancho Rincón del Cielo	16
8.	4 de junio	Jalpan de Serra	Cabecera	Taller sobre Derechos humanos y cultura de paz	Albergue Escolar	35
9.	11 de junio	Jalpan de Serra	Cabecera		Albergue Escolar	24
10.	10 de julio	Querétaro	Club Campestre	Curso de verano	Club campestre de Querétaro	50
11.	15 al 18 de julio	Jalpan de Serra	La Yerbabuena	Curso de verano en tu delegación	Plaza Principal	16
12.	24 de julio	Jalpan de Serra	Cabecera	Curso de verano	Dirección de Seguridad Pública	105
13.	9 de agosto	Querétaro	Epigmenio González	Curso de Verano	Biblioteca Pública	50
14.	26 de agosto	Landa de Matamoros	Agua Zarca	Actividades lúdicas	Albergue Escolar	21
15.	11 de septiembre	Landa de Matamoros	Tilaco	Actividades lúdicas	Albergue Escolar	21
16.	11 de septiembre	Landa de Matamoros	Cabecera	Actividades lúdicas	Albergue Escolar	24
17.	19 de septiembre	Arroyo Seco	Concá	Actividades lúdicas	Albergue Escolar	7
18.	3 de diciembre	Pinal de Amoles	Cabecera	Preposada	Albergue Escolar	40
19.	6 de diciembre	Jalpan de Serra	Cabecera	Preposada	Albergue Escolar	45

En el estado existen 11 albergues escolares distribuidos de la siguiente manera: uno en Ezequiel Montes, otro en Huimilpan y el resto se distribuye en los cuatro municipios de la Sierra Gorda: dos en Arroyo Seco, tres en Landa de Matamoros, dos en Jalpan de Serra y dos en Pinal de Amoles.

Los albergues escolares rurales tienen el propósito de garantizar el acceso a la educación básica, su implementación proporciona servicios asistenciales y apoyo educativo a niñas y niños en situación de vulnerabilidad, provenientes de comunidades dispersas, en condiciones de marginación y violencia.

Las actividades en los albergues ubicados en la Sierra Gorda fueron realizadas por el personal de nuestra oficina en Jalpan de Serra, como resultado de las visitas de supervisión que realiza la Visitaduría General en términos del artículo 17, fracción IX de la Ley de Derechos Humanos del Estado de Querétaro.

TABLA DE ALBERGUES UBICADOS EN LA SIERRA GORDA

No.	MUNICIPIO	LOCALIDAD	ALBERGUE	POBLACIÓN		TOTAL
				NIÑAS	NIÑOS	
1.	Arroyo Seco	Cabecera municipal	Gabriela Mistral	12	10	22
2.	Arroyo Seco	Concá	Francisco I. Madero	*El día que se asistió, la profesora interina no pudo proporcionar el dato preciso.		
3.	Jalpan de Serra	Cabecera municipal	Fray Junípero Serra	26	17	43
4.	Jalpan de Serra	Tancoyol	Josefa Ortíz de Domínguez	16	16	32
5.	Landa de Matamoros	Cabecera municipal	Lic. Odón Labra Maldonado	9	11	20
6.	Landa de Matamoros	Tilaco	Miguel Hidalgo y Costilla	6	13	19
7.	Landa de Matamoros	Aguazarca	Gral. Francisco Villa	13	13	26
8.	Pinal de Amoles	Cabecera municipal	Niños Héroes	20	16	36
9.	Pinal de Amoles	Ahuacatlán	Gral. Lázaro Cárdenas del Río	22	14	36
TOTAL				124	110	234

Estos albergues escolares dependen de la Unidad de Servicios para la Educación Básica en el Estado de Querétaro (USEBEQ). Hay que destacar el buen trato y la atención digna que se brinda a las niñas y a los niños que de lunes a viernes permanecen en esas instalaciones para poder acudir a una institución educativa de nivel primaria. El hecho de que residan en los albergues obedece a que en sus comunidades no se cuenta con una escuela y el traslado diario desde su lugar de residencia es muy costoso y desgastante.

Por ello, hay que señalar que los albergues escolares rurales son un valioso apoyo a las madres y padres de familia para permitir que las niñas y niños puedan tener fácil acceso a sus necesidades básicas como lo son la educación primaria, alimentación, salud y seguridad.

4.4.2. Género

En todas las actividades de la Secretaría Ejecutiva, el tema de género ha sido una constante, al ser necesario e indispensable fomentar una cultura de respeto e igualdad entre hombres y mujeres; erradicar la violencia sistémica y estructural contra las mujeres; así como la falta de acceso a oportunidades en igualdad y equidad de condiciones.

En el tema de los cursos a las servidoras y los servidores públicos es importante señalar que es fundamental fomentar la sensibilización y empatía hacia las mujeres para evitar su revictimización, al ser un grupo que histórica y sistemáticamente ha sido violentado.

El 8 de marzo de 2019, en Plaza del Parque, municipio de Querétaro, se instaló un módulo de atención, se repartieron folletos informativos sobre el tema de la violencia de género, las mujeres escribieron en un mural lo importante que es ser mujer y los retos que enfrentan por ello.

A continuación se describen los eventos realizados sobre este tema en municipios diversos.

Eventos sobre género		Personas atendidas
Fecha	Actividad	Total
25 de enero	Taller sobre Violencia de género en la Facultad de Criminología de la UAQ	28*
30 de enero	Conferencia sobre género y Derechos Humanos en la Secundaria Técnica No. 15 Justo Sierra	60*
19 de febrero	Plática sobre Violencia de Género en el municipio de Tequisquiapan	17
8 de marzo	Módulo informativo con Motivo del Día Internacional de la Mujer en la Casa Ejidal de La Estancia, San Juan del Río	100*
08 de marzo	Actividad de promoción con motivo del Día Internacional de la Mujer, en Plaza del Parque, Querétaro	80
8 de marzo	Plática sobre violencia en las relaciones de pareja, dirigido a las mujeres jornaleras del Invernadero GANFER, en Pedro Escobedo	150**
19 de marzo	Plática Prevención de violencia contra las mujeres, en el Centro de Desarrollo Comunitario de Tequisquiapan	17
28 de marzo	Plática Violencia en el noviazgo en el Colegio Real de Querenda en Tequisquiapan	138*
12 de abril	Plática Violencia de Género para miembros de la Federación Mexicana de Jóvenes Abogados en la Universidad de Londres	48
05 de junio	Plática Violencia de Género impartida a las damas del Voluntariado Querétaro, Qro. A.C. y familia de diversos jurisdicionados a la Zona Militar No. 17-A	70
19 de junio	Plática Prevención de la violencia en las relaciones de pareja para miembros de la Universidad ISIMA	40*
21 de agosto	Plática Hablemos de Género para público, invitación del Instituto Municipal de la Mujer de Corregidora	60
27 de septiembre	Plática Violencia en el noviazgo para alumnas y alumnos de Criminología de la Universidad Autónoma de Querétaro	42*
17 de octubre	Plática Violencia de Género dirigida a población de la comunidad de Las Trancas, Jalpan	42

Se hace la aclaración que las actividades que tienen un asterisco (escuelas) o doble asterisco (empresas), están contabilizados en las tablas correspondientes y solamente se incluyen para que se conozcan todas las actividades que se hicieron respecto del tema.

4.4.3. Personas Adultas Mayores

Este año la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro enfocó sus esfuerzos en capacitar y sensibilizar a las y los servidores públicos de diferentes instituciones y municipios, acerca de los derechos de las personas adultas mayores, el trato digno y la atención preferencial; actividades que ayudan a evitar posibles violaciones a sus derechos humanos.

Se acudió a las comunidades de los municipios para visitar a las personas adultas mayores en los días que realizan actividades con personal del DIF municipal verificando el trato que reciben, las actividades que realizan, así como la recepción de alguna queja. En las pláticas para el público en general y el dirigido



a las personas adultas mayores y sus familiares, se les informó sobre sus derechos y los distintos problemas que enfrentan, incluidas situaciones de violencia; además, se les explicó la labor de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, sobre los procedimientos para presentar una queja.

A continuación se describen los eventos realizados en este tema.

Fecha	Lugar	Tema	Dirigido a	Personas atendidas: 705	
6 de marzo	DIF El Marqués	Derechos humanos, grupos en situación de vulnerabilidad, responsabilidades de los servidores públicos y sensibilización para el trato digno de las personas adultas mayores	Personal Administrativo del Sistema DIF del Municipio de El Marqués	19*	
7 de marzo	DIF El Marqués		Personal administrativo y operativo del Sistema DIF del Municipio de El Marqués	43*	
13 de marzo	Centro Cultural "El Piojito" El Marqués		Personal administrativo y operativo de la Auditoría Superior de El Marqués	29*	
14 de marzo	Centro Cultural "El Piojito" El Marqués		Personal administrativo y operativo de la Auditoría Superior del Marqués	30*	
21 de marzo	Oficinas de la Auditoría Superior Municipal El Marqués		Personal Administrativo de la Auditoría Superior Municipal	10*	
10 de abril	Secretaría de Bienestar		Personal administrativo y operativo de la Secretaría del Bienestar	16*	
11 de abril	Secretaría de Bienestar		Personal administrativo y operativo de la Secretaría del Bienestar	12*	
25 de abril	Tribunal Superior de Justicia del Estado de Querétaro		Funcionarios del Tribunal Superior de Justicia del Estado de Querétaro	100*	
16 de mayo	Centro de Día Jalpan		Personal administrativo y operativo de la Secretaría del Bienestar	26*	
12 de junio	Oficinas del ISSSTE en Querétaro		Personal Médico y Administrativo del ISSSTE	15*	
19 de junio	Centro de Día de la comunidad de San Miguel de Amazcala		Derechos Humanos de las Personas Adultas Mayores	Personas Adultas Mayores	183
28 de junio	El Marqués, El Rosario		Plática derechos de las personas Adultas mayores	Personas Adultas Mayores	85
4 de septiembre	Instituto Municipal de la Juventud en el Municipio de San Joaquín	Derechos humanos, grupos en situación de vulnerabilidad, responsabilidades de los servidores públicos y sensibilización para el trato digno de las personas adultas mayores	Personal del IMJ	137*	

Se hace la aclaración que las actividades que tienen un asterisco (capacitación a las y los servidores públicos) están contabilizados en la tabla correspondiente y solamente se incluyen para que se conozcan todas las actividades que se hicieron.

Los derechos de las personas adultas mayores tienen que ser visibilizados, debido a que en muchos casos, no sólo son ignorados y violentados por las autoridades, sino también por sus familiares y la sociedad en general, al ser objeto de maltrato y discriminación.

28 de agosto “Día de las Personas Adultas Mayores”

Con objeto de celebrar el Día de las Personas Adultas Mayores, se organizó por segunda ocasión, la Semana de las Personas Adultas Mayores, en coordinación con otras instituciones como los sistemas municipales DIF.

En la semana del 26 al 30 de agosto, la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro organizó diferentes actividades con objeto de valorizar el rol que desempeñan en la familia y la sociedad; promover una sana relación intergeneracional, así como el derecho a un envejecimiento digno, activo y feliz.

	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
FECHA	26 de agosto	27 de agosto	27 de agosto	28 de agosto	29 de agosto	30 de agosto
LUGAR	Corregidora Polo San Rafael	Querétaro Gómez Morín	Landa de Matamoros, Asilo Encino Solo	Querétaro Gómez Morín	Huimilpan Biblioteca pública del DIF San Juan del Río Auditorio del DIF	El Marqués Auditorio del DIF
HORARIO	11:00hrs a 14:00hrs	11:00hrs a 15:00hrs	11:00hrs a 15:00hrs	17:00hrs a 21:00hrs	11:00hrs a 15:00hrs	10:00hrs y 14:00hrs
ACTIVIDAD	Cine-Debate: Un Padre no tan Padre	Cine-Debate: El Estudiante y Un Padre no Tan Padre	Cine-Debate: Cuando los hijos regresan	Baile con: Orquesta en vivo, grupo de Huapango y Estudiantina	Cine-Debate: Cuando los hijos regresan Un Padre no Tan Padre	Cine-Debate: Un Padre no tan Padre y Baile.

Baile

El día 28 de agosto con motivo del Día de las Personas Adultas Mayores, se realizaron diversos eventos en diversos municipios del Estado de Querétaro, todos ellos con el fin de visibilizar a las personas adultas mayores, así como de sensibilizar a la sociedad queretana sobre la situación que presentan algunos miembros de ese grupo y por lo que se les considera vulnerables.

Al efecto, el día 28 de agosto se llevó a cabo, en el municipio de Querétaro, la tercera edición del Baile del Recuerdo. Las personas asistentes bailaron por más de cuatro horas con la música en vivo a cargo de la Banda Militar de la XII región militar, cantaron con la Estudiantina de la Universidad Autónoma de Querétaro y el Trío de Huapango Berlín; con lo que se originó un ambiente de alegría.

A esta iniciativa, se sumó el Municipio de El Marqués, a través del DIF, quienes en conjunto con la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, organizaron también un baile, al cual acudieron las y los integrantes de los distintos grupos de personas adultas mayores que reciben sus servicios en las distintas comunidades de ese municipio. Los asistentes disfrutaron una tarde llena de música, baile y una convivencia para conmemorar de forma activa y alegre ese día.



Baile del Recuerdo

Fecha	Lugar	Actividad	Personas atendidas: 400
28 de agosto	Centro Cultural Gómez Morín Querétaro	Tercer “Baile del Recuerdo 2019”	250
30 de agosto	DIF El Marqués	Primer “Baile del Recuerdo”	150

Cine debate

Durante la Semana de las Personas Adultas Mayores, en diversos municipios, se organizaron funciones de cine debate con el objetivo de generar conciencia en las personas sobre las diferencias intergeneracionales, tener la capacidad de comprender lo que para algunas personas significa envejecer y cómo lo asumen las generaciones más jóvenes. Esto se realizó a través del diálogo entre los asistentes sobre las diversas situaciones que se presentaron en las películas proyectadas respecto a la brecha intergeneracional existente y cómo evitar situaciones de violencia y abandono.

En el mes de noviembre, como parte de las acciones de atención a este grupo en situación de vulnerabilidad, en coordinación con la Regidora de Género y Derechos Humanos del municipio de Pedro Escobedo se realizó, en la Casa de Día, un cine debate con la proyección de la película Un Padre no tan padre.

Cine debate			Total: 466
Fecha	Lugar	Película	Personas atendidas:
26 de agosto	El Charco, Corregidora	Un padre no tan padre	21
27 de agosto	Landa de Matamoros	Cuando los hijos regresan	25
27 de agosto	Centro Cultural Gómez Morín	Un padre no tan padre	28
27 de agosto		El Estudiante	18
29 de agosto	San Juan del Río	Un padre no tan padre	80
29 de agosto	Casa del Adulto Mayor Huimilpan	Cuando los hijos regresan	125
30 de agosto	DIF El Marqués	Un padre no tan padre	80
15 de noviembre	Casa de Día Pedro Escobedo	Un padre no tan padre	89

4.4.4. Personas con discapacidad

Consejo Estatal para las Personas con Discapacidad

De conformidad con el artículo 10 de la Ley de Inclusión al Desarrollo Social de las Personas con Discapacidad en el Estado de Querétaro, el Consejo es un órgano de asesoría, consulta, promoción de los programas y políticas destinados a la protección, bienestar y desarrollo de las personas con discapacidad en el Estado.

El Consejo está integrado por funcionarios estatales, federales y representantes de organismos no gubernamentales. La Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro es integrante con voz y voto del Consejo de manera permanente.

Durante el año 2019, el Consejo sesionó en dos ocasiones:

SESIONES DEL CONSEJO ESTATAL PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

No.	FECHA	ACUERDO
1.	20 de febrero	Presentación de lo realizado en el 2018, así como exposición del Plan de Trabajo y Calendario de Reuniones 2019, por parte del Coordinador de cada Comisión que integra el citado Consejo. Presentación del proyecto del Programa Estatal de Prevención de las Discapacidades.
2.	17 de julio	Presentación de la persona integrante de la Red de Discapacidad del Estado de Querétaro, como invitada del Consejo. Presentación ejecutiva de los avances del primer semestre, por parte de los Coordinadores de cada Comisión. Presentación de la información con la que cuenta el Instituto Nacional de Estadística y Geografía, sobre la población con discapacidad

Para el cumplimiento de sus fines, el Consejo se encuentra organizado en seis comisiones:

- Comisión de Accesibilidad, Transporte Público y Comunicaciones
- Comisión de Educación
- Comisión de Recreación, Cultura y Deporte
- Comisión de Rehabilitación Laboral, Capacitación y Trabajo
- Comisión de Salud, Bienestar y Seguridad Social
- Comisión de Seguridad Jurídica y Derechos Humanos

La Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro forma parte de la Comisión de Seguridad y Derechos Humanos, así como de la Comisión de Accesibilidad, Transporte Público y Comunicaciones.

De acuerdo con el Reglamento del Consejo Estatal para las Personas con Discapacidad, corresponde a la Comisión de Seguridad y Derechos Humanos, velar que se cumplan los derechos de las personas con discapacidad, generar y aplicar los planes de trabajo que impulsen estrategias y acciones encaminadas a la atención en materia de equidad, justicia social, igualdad de oportunidades, respeto a la dignidad y a la autonomía individual de las personas con discapacidad.

En el 2019, la Comisión de Seguridad Jurídica y Derechos Humanos sesionó en las siguientes fechas para revisar los comentarios y observaciones que los integrantes de la Comisión hicieron a la propuesta de reforma e informar sobre el análisis del área jurídica de la Secretaría de Gobierno y de la oficina del gobernador al respecto.

SESIONES DE LA COMISIÓN DE SEGURIDAD JURÍDICA Y DERECHOS HUMANOS

No.	FECHA
1.	31 de enero
2.	30 de abril
3.	28 de junio
4.	30 de agosto
5.	27 de septiembre
6.	31 octubre

Por lo que se refiere a la Comisión de Accesibilidad, Transporte Público y Comunicaciones, le corresponde generar y aplicar los planes de trabajo que impulsen estrategias y acciones encaminadas a la atención en materia de movilidad, las barreras arquitectónicas, la comunicación y la accesibilidad al servicio público de transporte de las personas con discapacidad.

En el 2019, la Comisión de Accesibilidad, Transporte Público y Comunicaciones sesionó en las siguientes fechas:

SESIONES DE LA COMISIÓN DE ACCESIBILIDAD, TRANSPORTE PÚBLICO Y COMUNICACIONES

No.	FECHA	ACUERDO
1.	6 de febrero	Presentación del calendario de reuniones y plan anual de trabajo de la Comisión.
2.	4 de marzo	Presentación de avances del Catálogo de Recomendaciones de Accesibilidad para Personas con Discapacidad, por parte de la Secretaría de Desarrollo Urbano y Obras Públicas. Presentación ejecutiva del avance trimestral de proyectos de cada uno de los integrantes de la comisión.
3.	1 de abril	Presentación ejecutiva del avance trimestral de proyectos de cada uno de los integrantes de la comisión. Presentación de avances del Catálogo de Recomendaciones de Accesibilidad para Personas con Discapacidad, por parte de la Secretaría de Desarrollo Urbano y Obras Públicas. Requerimiento a cada uno de los integrantes de la Comisión, para que envíen su informe de actividades del primer trimestre.
4.	6 de mayo	Presentación de avances del Catálogo de Recomendaciones de Accesibilidad para Personas con Discapacidad, por parte de la Secretaría de Desarrollo Urbano y Obras Públicas. Presentación ejecutiva del avance trimestral de proyectos de cada uno de los integrantes de la comisión.
5.	3 de junio	Presentación ejecutiva del avance trimestral de proyectos de cada uno de los integrantes de la comisión.
6.	1 de julio	Presentación ejecutiva del avance trimestral de proyectos de cada uno de los integrantes de la comisión. Requerimiento a cada uno de los integrantes de la Comisión, para que envíen su informe de actividades correspondiente al segundo trimestre.
7.	2 de septiembre	Presentación ejecutiva del avance trimestral de proyectos de cada uno de los integrantes de la comisión. Plática sobre los proyectos de actividades que tendrá cada uno de los integrantes de la Comisión, en conmemoración al 3 de diciembre, correspondiente al Día Internacional de las Personas con Discapacidad. Requerimiento a cada uno de los integrantes de la Comisión, para que envíen su informe de actividades correspondiente al tercer trimestre.
8.	7 de octubre	Presentación ejecutiva del avance trimestral de proyectos de cada uno de los integrantes de la comisión.
9.	4 de noviembre	Presentación ejecutiva del avance trimestral de proyectos de cada uno de los integrantes de la comisión.
10.	2 de diciembre	Presentación de las actividades de la Comisión antes asociaciones sociales y civiles

La Defensoría de los Derechos Humanos participó en estas sesiones informando sobre las acciones de promoción y difusión en materia de los derechos de las personas con discapacidad y la atención que se brinda a los beneficiarios del Programa de Equinoterapia por parte de este Organismo Constitucional Autónomo.

Mecanismo independiente de monitoreo estatal sobre los derechos humanos de las personas con discapacidad.

El Mecanismo Independiente se creó el 22 de mayo de 2017, con el objetivo de promover, proteger y supervisar la aplicación de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Por lo que busca generar las condiciones necesarias para que las personas con discapacidad ejerzan sus derechos de manera eficaz e incluyente.

Dicho Mecanismo cuenta con un Comité Técnico de Consulta, conformado por 7 personas, de las cuales 5 deben pertenecer a organizaciones de la sociedad civil que representan a las personas con discapacidad y 2 deben ser expertos en derechos humanos y discapacidad.

Para el año 2019, el Comité Técnico de Consulta contaba con 6 integrantes, 4 de ellos como representantes de organizaciones de la sociedad civil y dos como expertas en derechos de las personas con discapacidad. Por lo anterior, el 18 de febrero se expidió la convocatoria respectiva para cubrir la vacante faltante; se registraron dos personas, de las cuales una fue elegida como integrante del Comité

En 2019, el Comité Técnico del Mecanismo de Consulta sesionó en la siguiente fecha:

SESIONES DEL COMITÉ TÉCNICO DE CONSULTA

No.	FECHA	ACUERDO
1.	26 de septiembre	Informe sobre la reunión del Segundo Encuentro del Marco de Mecanismos de Monitoreo de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, organizado por la Comisión Nacional de los Derechos Humanos. Informe sobre el proyecto del evento que realizará la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, en el Día Internacional de las Personas con Discapacidad.

Por otra parte, del 28 al 29 de agosto de 2019, la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, asistió al Segundo Encuentro de Mecanismos de Monitoreo de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, organizado por la Comisión Nacional de los Derechos Humanos en la Ciudad de México.

El objetivo de este encuentro fue conocer y analizar la organización y funcionamiento de los Mecanismos de Monitoreo de los Organismos Públicos Protectores de Derechos Humanos de las demás entidades federativas. De esta forma, se tuvo la oportunidad de conocer acciones que pudieran ser de utilidad al implementarse en el Estado de Querétaro.

Capacitación en el tema de derechos de las personas con discapacidad

En 2019 se continuó trabajando con el Servicio Nacional de Empleo en la estrategia “Abriendo Espacios”, con la finalidad de dar a conocer la importancia de la no discriminación e inclusión de las personas con discapacidad.

A petición de parte, se trabajó en la capacitación del personal de distintas instituciones públicas y privadas con temas relacionados con los derechos de las personas con discapacidad, los espacios y tratos incluyentes. Lo que se podrá observar en el siguiente cuadro:

Capacitaciones en materia de discapacidad			Personas atendidas: 740
Fecha	Lugar	Tema	Total
4 de abril	Centro de Atención Múltiple de Jalpan	Plática sobre los Derechos de las personas con discapacidad	64
17 de junio	Tribunal Superior de Justicia (San Juan del Río)	Taller de derechos humanos y la discapacidad	80*
5 al 9 de agosto	Michelin México	Derechos humanos y la discapacidad	168**
24 y 25 de octubre	S2 Greening Solutions		48**
4 de noviembre	Centro de Atención Múltiple de Pedro Escobedo	Actividades lúdicas de promoción de derechos humanos	110
11 de noviembre	Centro de Atención Múltiple de Corregidora		90
3 de diciembre	Holiday Inn Diamante	Conversatorio sobre los derechos de las personas con discapacidad	30
3 de diciembre	Campaña de sensibilización "Aquí estoy, inclúyeme"	Mercado General mariano Escobedo	150

Se hace la aclaración que las actividades que tienen un asterisco (instituciones públicas) o doble asterisco (empresas), están contabilizados en las tablas correspondientes y solamente se incluyen para que se conozcan todas las actividades que se hicieron respecto del tema

Evento conmemorativo del Día Internacional de las Personas con Discapacidad

Se realizó por segundo año consecutivo la campaña de sensibilización “Aquí estoy, inclúyeme”, en el Mercado General Mariano Escobedo, con objeto de hacer presentes en la sociedad a las personas con discapacidad. Al efecto, se distribuyeron folletos alusivos al tema y se extendieron mantas con mensajes que promueven el lenguaje incluyente.

El Conversatorio sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, que se menciona en la tabla, tuvo como expositores a personalidades de las letras, del deporte, de la academia, de las empresas y del activismo social, como la Maestra Claudia Celis con el libro “Atados a una Estrella”; a la C. Sara María Mendoza Zúñiga con su texto “Viviendo con un Ángel”; la deportista paralímpica y medallista Patricia Valle; el profesor de karate Miguel Eduardo Rocha Marqués; el activista del deporte adaptado Rodrigo Campos; la Coordinadora responsable de Recursos Humanos de la empresa Harman, Samsung Company y al licenciado Carlos Eduardo

Favela Zavala profesor de la FES Aragón, quienes comentaron sus experiencias personales y de vida con personas con discapacidad, con el fin de que la audiencia asistente pudiera ser consciente de que son personas con derechos y como pueden ser incluidos en las actividades académicas, deportivas, laborales, familiares y sociales, entre otras.

Equinoterapia



Durante 2019, la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro impartió sesiones de equinoterapia a 26 personas con la finalidad de contribuir a su desarrollo físico y psicoemocional.

Gracias al patrocinio de los dueños, esta actividad se realiza los martes en el Rancho Rincón del Cielo, ubicado en Tlacote el alto, municipio de Querétaro, quienes además de prestar el espacio, también nos proporcionan los caballos para llevarla a cabo. Este Organismo Constitucional Autónomo proporciona a la Equinoterapeuta, quien está certificada por la Asociación Mexicana de Equitación Terapéutica, A.C. y el transporte al rancho. Las sesiones se realizan sin costo alguno para los beneficiarios, quienes son estudiantes del Centro de Atención Múltiple (CAM) de Santa Rosa Jáuregui, otros son residentes en el Centro de Asistencia Social Carmelita Ballesteros y algunos son particulares.

Cabe aclarar que el apoyo de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro únicamente se brinda en la capital del estado y es totalmente gratuito, como una forma de auxiliar a las niñas, niños y adolescentes que por la situación económica de sus familias, no pueden pagar el servicio de una terapia de este tipo.

Los resultados de esta terapia son notorios en las personas que participan en este programa, en cuanto al mejoramiento del patrón de marcha, la coordinación motriz, la visualización de objetos, atención a indicaciones, así como avances al tratar de socializar.

EQUINOTERAPIA 2019

RUBRO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGS	SEP	OCT	NOV	Total de personas atendidas al año
Personas atendidas	19	22	25	25	22	21	14	19	17	21	19	26
NÚMERO DE SESIONES (días de atención)	3	3	4	5	4	4	1	3	3	3	4	Total de terapias al año
Terapias realizadas por mes	37	30	55	25	57	45	14	29	43	43	54	432

10.	6 de septiembre	Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro	Querétaro	Módulo 11 de la Escuela Itinerante de Derechos Humanos de Pueblos, Comunidades Indígenas y Afromexicanas. Tema: Derechos humanos de la niñez indígena y afro mexicana	50
11.	14 de octubre	Escuela de Bachilleres Plantel Norte, de la UAQ. Turno matutino y vespertino.	Querétaro	Cine debate Derecho a la lengua materna de los pueblos indígenas.	160
Se hace la aclaración que las actividades que tienen un asterisco (personal de comedores) están contabilizados en la tabla correspondiente a servidores públicos y solamente se incluyen para que se conozcan todas las actividades que se hicieron					

Capacitación a personal de los comedores comunitarios del Instituto Nacional de los Pueblos Indígenas (INPI).

Por tercer año consecutivo, personal de la Secretaría Ejecutiva acudió el 15 de julio al Centro Ecoturístico El Bathá, en Amealco a capacitar a 26 personas que laboran en los comedores comunitarios del Instituto Nacional de los Pueblos Indígenas (INPI). El personal corresponde a coordinadores, administradores, y colaboradores de los comedores de los municipios de Amealco, Peñamiller, Querétaro y Tolimán.

Se impartieron los temas Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, Derechos Humanos, así como la labor de la Defensoría. La capacitación continua en el tema refuerza el deber de los servidores públicos que trabajan con niños, niñas y adolescentes a fin de que respeten y promuevan estos derechos.

Conmemoración del Día Internacional de los Pueblos Indígenas

Cada 9 de agosto se conmemora el Día Internacional de los Pueblos Indígenas, teniendo presente la primera reunión del Grupo de Trabajo de las Naciones Unidas sobre Poblaciones Indígenas celebrada en Ginebra, Suiza en 1982.

Este año, el objetivo fue promover las lenguas indígenas, por lo que personal de la Secretaría Ejecutiva instaló un módulo informativo en el Jardín Zenea, en el centro histórico de Querétaro, en el que se promovió la lengua hñähño, a través de distintas actividades.

Se promovieron derechos humanos traducidos en lengua hñähño. Los asistentes pudieron aprender a pronunciar estos derechos, así como números, colores y verbos. Hubo lotería y sopa de letras en hñähño, así como dibujos para colorear para las niñas y los niños.

Estas actividades generaron interés de muchas personas, principalmente de las personas indígenas quienes saben hablar hñähño, pero no escribirlo, porque pudieron leer sus derechos en su lengua materna.

Las personas no hablantes de la lengua hñähño se mostraron interesadas en el tema y se llevaron material a fin de promover esta lengua en sus lugares de trabajo y con sus familiares.

4.4.5. Pueblos Originarios

A continuación, se describen los eventos realizados en este tema.

PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS

No.	FECHA	LUGAR	MUNICIPIO	ACTIVIDAD	TOTAL 529 ASISTENTES
1.	22 de enero	Las Nuevas Flores	Jalpan	Actividad de promoción de derechos humanos	28
2.	29 de enero	Las Nuevas Flores	Jalpan		20
3.	5 de febrero de 2019	Las Nuevas Flores	Jalpan		32
4.	12 de febrero	Las Nuevas Flores	Jalpan		15
5.	5 de marzo	Las Nuevas Flores	Jalpan		10
6.	26 de marzo	Las Nuevas Flores	Jalpan		8
7.	29 de marzo a 25 de octubre	Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro	Querétaro	Proyección de la transmisión en vivo del Diplomado Escuela Itinerante de Derechos Humanos de Pueblos, Comunidades Indígenas y Afromexicanas	60
8.	15 de julio	Centro Ecoturístico, El Bathá.	Amealco	Capacitación a personal de los comedores comunitarios del Instituto Nacional de los Pueblos Indígenas (INPI).	26*
9.	9 de agosto	Jardín Zenea, Centro	Querétaro	Conmemoración del Día Internacional de los Pueblos Indígenas	120

Diplomado Escuela Itinerante de Derechos Humanos de Pueblos, Comunidades Indígenas y Afromexicanas



La Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH), a través de la Cuarta Visitaduría coordinó en conjunto con las Comisiones Estatales, Procuradurías y Defensorías, el Diplomado Escuela Itinerante de Derechos Humanos de Pueblos, Comunidades Indígenas y Afromexicanas, en la cual participó la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro. El objetivo del diplomado fue acercar el tema de los derechos humanos de los pueblos indígenas y afromexicanos, a todos los interesados, a través de un modelo educativo semipresencial que permitiera difundir el conocimiento a más personas.

Las sesiones se realizaron desde cada entidad participante y se transmitió en vivo desde plataformas digitales como la página de internet de la CNDH, Facebook y YouTube. El Diplomado inició el 29 de marzo y concluyó el 25 de octubre. Se llevaron a cabo 17 sesiones. Los estados participantes fueron: Campeche, Chiapas, Chihuahua, Ciudad de México, Guanajuato, Hidalgo, Jalisco, Nayarit, Oaxaca, Puebla, Querétaro, Quintana Roo, San Luis Potosí, Tlaxcala, Veracruz y Yucatán.

En la sede de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, se inscribieron al curso docentes, abogadas, policías, estudiantes y servidoras y servidores públicos, que a lo largo del mismo, aportaron experiencias y enriquecieron al grupo.

El 6 de septiembre de 2019, se realizó la décimo primera sesión de la Escuela Itinerante desde la sede de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, cuyo tema fue Derechos Humanos de la niñez indígena y Afromexicana. Acudieron al evento 50 personas.

De parte de la CNDH acudió la Mtra. Eréndira Cruzvillegas Fuentes, Cuarta Visitadora General, el Mtro. Ismael Eslava Pérez, Primer Visitador General y la Mtra. Yocelín Sánchez Rivero, de la Dirección de Acciones de Constitucionalidad.

Durante la inauguración del evento, se proyectó el video institucional “Pueblos Indígenas” en el que se habla de las diversas acciones que realiza la Defensoría de Derechos Humanos de Querétaro para promover y proteger los derechos de los pueblos indígenas en la entidad.

Cine debate Derecho a la Lengua Materna de los Pueblos Indígenas

El 14 de octubre se realizó el Cine debate Derecho a la Lengua Materna de los Pueblos Indígenas, en la Escuela de Bachilleres Salvador Allende, de la Universidad Autónoma de Querétaro, Plantel Norte. El evento se realizó en el marco de la VII Jornada Académica y Cultural de los Pueblos Originarios y Afromexicanos. La Defensoría participó en este evento por invitación de una alumna de la Escuela Itinerante de Derechos Humanos de Pueblos, Comunidades Indígenas y Afromexicanas.

Se proyectó la película Sueño en otro idioma, que trata sobre un lingüista que recopila el zikril, una lengua indígena que está por desaparecer debido a que sólo quedan dos hablantes y estos están enojados y no se hablan. Además, se muestra la cosmovisión del pueblo indígena y la difícil tarea de recopilar una lengua. Se eligió esta película a fin de sensibilizar a los asistentes sobre la importancia de las lenguas indígenas.

Al finalizar la proyección se debatió sobre las lenguas indígenas de México y del Estado de Querétaro, sobre la gran riqueza cultural que está desapareciendo debido a su falta de preservación; la discriminación hacia las personas indígenas y la vergüenza que les da hablar su lengua materna frente a otras personas, por temor al menosprecio y a la burla.

A fin de promover el hñãhño, lengua indígena queretana, se les enseñó a los estudiantes a pronunciar números, verbos y colores y, se les invitó a aprenderla.

4.4.6. Diversidad sexual (LGBT+)

La prevención a través de la información sigue siendo una de las principales herramientas al alcance para reducir la discriminación, principalmente enfocada a grupos en situación de vulnerabilidad.

En 2019 se llevaron a cabo actividades con la comunidad estudiantil de los niveles básico, media superior y superior para difundir los derechos de las personas LGBT+.

La Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, a petición de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Corregidora, quien participa en el Programa de Fortalecimiento para la Seguridad (FORTASEG), en los meses de septiembre y octubre impartió cursos a las alumnas y los alumnos de las escuelas Secundaria Reforma Agraria, Secundaria Jesús Romero Flores y Secundaria Técnica No. 30 José Guadalupe Velázquez; con los temas: Derecho a la igualdad y principio de no discriminación; acoso escolar; violencia en las relaciones de género, masculinidades y diversidad sexual;

A lo largo del año que se informa, en cuanto a los cursos para las servidoras y los servidores públicos, se incluyó el tema de la no discriminación y grupos en situación de vulnerabilidad.

El 14 de marzo se llevó a cabo en el Tecnológico de Monterrey el Evento “Vive Saludable”, en el marco de la semana TQueremos, con la finalidad de informar a la comunidad sobre temas relacionados con la salud para alcanzar un bienestar físico, mental y social y evitar actos discriminatorios.

La Defensoría de los Derechos Humanos fue invitada a participar en la 3ª edición de la Marcha

del Orgullo LGBT+ que se efectuó el 15 de junio, con la finalidad de que la Visitaduría General acompañara a la marcha como observadora, se instalara un stand informativo sobre los derechos humanos y participar en el evento final con un mensaje para la sociedad queretana.

Grupo de Work Solutions es una empresa pequeña y socialmente responsable que solicitó la capacitación sobre grupos en situación de vulnerabilidad y diversidad sexual con la finalidad de informarse y actualizarse en temas de derechos humanos con miras a prevenir en los centros de trabajo la discriminación hacia las personas, y en particular a los grupos en situación de vulnerabilidad. El 5 de julio se llevó a cabo el evento.

Colaboración con el Servicio Nacional de Empleo

Con base en el Convenio de colaboración entre el Servicio Nacional de Empleo y la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, se asesoró al personal del Programa Abriendo Espacios, en materia de no discriminación y en particular sobre la situación de vulnerabilidad de las personas pertenecientes a la diversidad sexual.

Asimismo, se colaboró proporcionando el contacto de las organizaciones de este grupo presentes en Querétaro para que conocieran el programa de inclusión laboral para la población LGBT+ por el programa Abriendo Espacios-VALPAR. Adicionalmente, se asesoró en la revisión del texto del formato de reclutamiento correspondiente.

El 2 de mayo la Defensoría acudió a las oficinas del Centro de Evaluación y habilidades VALPAR-SNE en donde se abordó el tema de Inclusión laboral de población LGBT.

Participación en actividades del INE.

El 13 de agosto, la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro participó en la Mesa de Diálogo del Protocolo Trans a nivel estatal, organizado por la Junta Local del Instituto Nacional Electoral, la que tuvo como finalidad identificar las áreas de oportunidad en la implementación y formulación de propuestas que promuevan la aplicación del Protocolo, garantizar el ejercicio de los derechos humanos y la prevención de la discriminación en el ámbito local.

4.4.7. Personas que viven con VIH/sida

En 2019, durante los cursos a servidoras y servidores públicos, al hablar de los grupos en situación de vulnerabilidad, se abordó el tema de las personas que viven con VIH/SIDA. Haciendo notar que muchas de las situaciones de discriminación que ocurren son resultado del desconocimiento, de los prejuicios, estereotipos y estigmas contra estas personas.

El 30 de noviembre se participó en el evento conmemorativo organizado por la Secretaría de Salud con motivo del Día Internacional del VIH/Sida con la instalación de un módulo informativo, en el que se atendió a 20 personas.

En materia de difusión, con la ayuda de expertos en la materia, se rediseñó el tríptico sobre este tema a fin de que el mismo brinde la información precisa, en un lenguaje sencillo y de fácil comprensión.

4.4.8. Acompañamiento a Migrantes

En los meses de enero y febrero, en colaboración con las autoridades estatales, la Defensoría de los Derechos Humanos participó en la atención a los migrantes centroamericanos que en su trayecto hacia Estados Unidos de América transitaban por la entidad. La Defensoría hizo el acompañamiento y verificó que hubiera un trato digno y respetuoso para estas personas.

Por otra parte, este Organismo Constitucional Autónomo, a invitación expresa de la Asociación Migrantes Unidos en Caravana, A.C., participó, junto con otras instituciones públicas y privadas, en la décimo primera Caravana de Migrantes en el verano, a través de la cual las y los queretanos residentes en los Estados Unidos de América, tuvieron un ingreso seguro a la República Mexicana y en su tránsito por diversas entidades federativas hasta llegar a Querétaro para el período vacacional de verano.

La participación de la Defensoría consistió en apoyar en el registro de los asistentes a la Caravana en el Walmart de Laredo; informar sobre los derechos humanos y dar a conocer la labor que desempeña este Organismo Constitucional Autónomo.

Para la realización de la caravana de migrantes queretanos se cuenta con el apoyo las siguientes instituciones de nivel federal, estatal y municipal:

- Bomberos Querétaro
- Bomberos Lagunita del Municipio de Landa de Matamoros
- Bomberos del Municipio de Tequisquiapan
- Comisión Nacional de los Derechos Humanos
- Comisión de Asuntos del Migrante de la Cámara de Diputados
- Defensoría Derechos Humanos de Querétaro
- Diputados de la LIX Legislatura del Estado de Querétaro
- Gobierno del Estado de Querétaro
- Municipio de Arroyo Seco
- Municipio de Jalpan
- Municipio de Landa de Matamoros
- Municipio de Pinal de Amoles
- Municipio de Querétaro
- Municipio de San Joaquín
- Municipio de San Juan del Río
- Policía Federal
- Protección Civil del Estado Querétaro
- Protección Civil del Municipio de Querétaro
- Protección Civil del Municipio de Corregidora
- Secretaría de Seguridad Ciudadana del Estado de Querétaro
- Universidad Autónoma de Querétaro, Facultad Ciencias Políticas y Sociales

En el mes de diciembre, también por invitación de la asociación Migrantes Unidos en Caravana, A.C., la Defensoría de los Derechos Humanos participó en la décimo segunda Caravana de Migrantes en la que personas originarias de Querétaro, que residen en los Estados Unidos de América, regresaron a pasar las vacaciones por la época navideña y de fin de año a la entidad.

En los meses de mayo y agosto de 2019, este Organismo Constitucional Autónomo participó en los eventos organizados por integrantes de la Legislatura sobre la discusión de iniciativas en materia de migración para la adopción de una ley en la entidad.

A continuación, se describen las actividades realizadas en este tema

MIGRANTES

No.	Fecha	Municipio	Localidad	Actividad	Lugar	Total 6,956
1.	31 de enero	Querétaro	Querétaro	Recepción de la primera caravana de migrantes centroamericanos	Estadio Corregidora	1890
2.	12 de febrero	Querétaro	Querétaro	Recepción de la segunda caravana de migrantes centroamericanos	Estadio Corregidora	569
3.	16 de febrero	Querétaro	Querétaro	Recepción de la tercera caravana de migrantes centroamericanos	Estadio Corregidora	1109
4.	9 de abril	Jalpan de Serra	Cabecera	Reunión para la coordinación del retorno de Estados Unidos de la Caravana de Migrantes	Jalpan de Serra	0
5.	16 de mayo	Jalpan de Serra	Cabecera	Garantías de protección a los Derechos de las Personas Migrantes	Universidad Autónoma de Querétaro	0
6.	31 de mayo	Querétaro	Querétaro	Tercer Foro Regional para la Iniciativa de Ley de Atención a las Migraciones en el Estado de Querétaro: Garantías de Protección a los Derechos de las personas Migrantes	LIX Legislatura	0
7.	17 de junio	Texas	Laredo	Décimo primera Caravana de Migrantes Verano 2019	Estacionamiento del Walmart	1200
8.	23 de julio	Jalpan	Cabecera	Regreso de la décimo primera Caravana de Migrantes Verano 2019	Plaza Principal	168
9.	20 de agosto	Querétaro	Centro Sur	Mesa de Trabajo sobre la Iniciativa de la Ley de Migraciones en el Estado de Querétaro	Legislatura	0
10.	28 de octubre	Querétaro	Querétaro	Conferencia Derechos Humanos de las personas migrantes en el tránsito por México	Tecnológico de Monterrey	20
11.	16 de diciembre	Texas	Laredo	Décima segunda Caravana de Migrantes Invierno 2019	Estacionamiento del Walmart	1400
12.	17 de diciembre	Jalpan de Serra	Cabecera	"Viaje de retorno a Querétaro de la décimo segunda Caravana de Migrantes Invierno 2019"	Plaza Principal	600

4.4.9. Trata de personas

Un gran problema que afecta a muchas personas, en cuanto al goce de sus derechos humanos, es la trata de personas con fines diversos como la explotación sexual, el tráfico de órganos, los trabajos o servicios forzados.

Durante este año se trabajó con jóvenes, personal de empresas y miembros del sector turístico, a fin de informar sobre el tema y ayudar a la prevención de este delito que violenta gravemente los derechos humanos.

CAPACITACIÓN EN MATERIA DE TRATA DE PERSONAS				TOTAL 419
No.	FECHA	LUGAR	DIRIGIDO A	ASISTENTES
1.	14 de marzo	Centro de Bachillerato Tecnológico, Industrial y de Servicios No. 118	Estudiantes del turno matutino y vespertino	160*
2.	21 de marzo	Centro de Estudios Tecnológicos, Industrial y de Servicios No. 16	Estudiantes del turno matutino y vespertino	160*
3.	3 a 5 de abril	Hotel Casa de los Dos Leones, organizado por el Centro de Atención y Protección al Turista CAPTA, de la Secretaría de Turismo.	Representantes de Hoteles y restaurantes, y guías de turistas	42
4.	29 de Julio	Universidad Politécnica de Santa Rosa Jáuregui	Alumnas y alumnos	40*
5.	30 de julio	Cámara Nacional de Comercio de Querétaro	Personal de empresas	17**
Se hace la aclaración que las actividades que tienen un asterisco (escuelas) o doble asterisco (empresas), están contabilizados en las tablas correspondientes y solamente se incluyen para que se conozcan todas las actividades que se hicieron respecto del tema.				

En este tema, la prevención es un elemento indispensable para evitar que las personas sean objeto de esta práctica. Por ello, el trabajo con jóvenes en las instituciones educativas y las alianzas con sectores como el turístico y las empresas, es muy valiosa para dar a conocer las formas en que se lleva a cabo la práctica y todos los derechos de las personas que se ven afectados.

4.5 Defensoría Itinerante

Este programa tiene por objeto acercar la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro a las personas que habitan en las distintas comunidades y cabeceras municipales del Estado. Tomando en consideración que por las distancias y, en muchas ocasiones, la falta de recursos económicos, a las personas no les es posible asistir a las oficinas de Querétaro, de Jalpan de Serra o de San Juan del Río, la Defensoría sale de la capital del Estado para que su tarea de protección, defensa, difusión y promoción de derechos humanos abarque al mayor número de personas en la entidad.



En 2019, la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro acudió a 13 comunidades de los 18 municipios del Estado para acercar sus servicios a la población. En este contexto, se visitaron instituciones educativas, centros de salud, se organizaron actividades para la comunidad y se brindaron las asesorías necesarias, así como la recepción de quejas. Al efecto, revisar las visitas de este programa en el apartado 1.6 del capítulo de la Presidencia.

A través de este programa se han conocido de primera mano las necesidades de la población en cuestión de servicios públicos para incluso, realizar gestiones con las autoridades pertinentes a fin de que se atiendan.

De igual forma, se ha programado con los directores de las instituciones educativas, una segunda visita de reforzamiento para realizar jornadas en materia de derechos humanos con el estudiantado y los padres de familia.

4.6 Eventos conmemorativos

En materia de difusión, la realización de eventos en fechas conmemorativas permitió que la sociedad tuviera presente los derechos humanos que disfrutamos al día de hoy, que se recuerde el alto costo de su obtención, en vidas y libertad; así como la toma conciencia de la necesidad de realizar todas las acciones necesarias para evitar que las conductas violatorias de los mismos persistan.

Estas actividades se llevaron a cabo en plazas públicas con la instalación de módulos informativos y actividades específicas como escritura en murales, festivales culturales y actividades lúdicas.

Las actividades conmemorativas que se realizaron fueron:

- Día Internacional de la Mujer, 8 de marzo
- Día de la Madre Tierra, 22 de abril
- Día de la Niñez (Peñamiller y Jalpan) 30 de abril
- Día de los Pueblos Indígenas, 9 de agosto
- Día Mundial de la Beneficencia, 5 de septiembre
- Día de las Personas con Discapacidad 3 de diciembre
- Día de los Derechos Humanos, 10 de diciembre

En septiembre la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, en conjunto con la Junta de Asistencia Privada del Estado de Querétaro (JAPEQ) organizó la Feria de los Derechos Humanos y las Organizaciones de la Sociedad Civil en la que participaron más de 30 organizaciones y acudieron 350 personas. Su objetivo fue destacar la importancia de la solidaridad entre las personas y reconocer a las distintas organizaciones de la sociedad civil y de la asistencia privada que otorgan servicios en favor de las personas en situación de vulnerabilidad.

En las actividades de la Feria, las organizaciones de la sociedad civil realizaron la venta de productos, algunos de manufactura propia para recaudar fondos. Además, se presentaron actos culturales en los que participaron grupos de niñas, niños y adolescentes de danza folclórica regional, música de trova, un coro de personas adultas mayores “Coro Gracias a la Vida”, un grupo versátil de rock “El Papá de Ana” y la estudiantina de la Escuela primaria para niños ciegos y débiles visuales Josefa Vergara IAP.



4.7 Módulos informativos

El objetivo de la instalación de estos módulos en diversos espacios del Estado de Querétaro es la difusión de las actividades de la Defensoría y de la promoción de los derechos humanos, mediante la entrega de folletera informativa. Al mismo tiempo, se brinda asesoría jurídica, orientación y cuando procede, el levantamiento de quejas a las personas que así lo solicitan.

Estos módulos se instalan en las delegaciones, las subdelegaciones y las plazas públicas y centros de salud en los distintos municipios de la entidad. Asimismo, la Defensoría acude a diferentes ferias interinstitucionales en las que, junto con otras dependencias gubernamentales, difunde la labor de este Organismo Constitucional Autónomo entre los asistentes a estos eventos.

En 2019 se colocaron 126 módulos informativos. A continuación, se mencionan los lugares en donde se colocaron y el número de personas atendidas conforme la entrega de folletera y los registros elaborados en cada ocasión.



MÓDULOS INFORMATIVOS

MÓDULOS INSTALADOS: 126			PERSONAS ATENDIDAS: 16,753			
No.	Municipio	N° Módulos	LOCALIDAD/COLONIA	LUGAR/ACTIVIDAD	ATENCIONES	Total
1.	Amealco de Bonfil	2	San Ildefonso	Plaza Principal	48	98
			Amealco	Centro de Salud	50	
2.	Arroyo Seco	3	Concà	Centro de Salud	10	42
			Cabecera	Plaza Principal	22	
			Cabecera	Plaza Principal	10	
3.	Cadereyta de Montes	5	Cadereyta	Hospital General	85	409
			Cadereyta	Plaza Principal	100	
			Bellavista del Río	Centro de Salud	4	
			Bellavista del Río	Primaria José Vasconcelos	120	
			Cadereyta	Hospital General	100	
4.	Colón	2	Ajuchitlán	Primaria María Guadalupe	20	40
			Soriano	Plaza Principal	20	
5.	Corregidora	3	Santa Bárbara	Centro de Salud	758	968
			Santa Bárbara	Canchas de en medio	10	
			Tejeda	CBTIS 118	200	
6.	El Marqués	6	San Vicente Ferrer	Plaza Principal	60	944
			Chichimequillas	Plaza Principal	85	
			Atongo	Telesecundaria Tenoch	180	
			El Rosario	Plaza Principal	44	
			La Griega	DIF	75	
7.	Ezequiel Montes	6	Ezequiel Montes	Mercado/tianguis municipal	170	760
			Ezequiel Montes	Plaza Principal	235	
			Ezequiel Montes	Centro de Salud	35	
			Villa Progreso	Plaza Principal	140	
			Ezequiel Montes	Casa de la Cultura	60	
			Ezequiel Montes	Plaza Principal	120	
8.	Huimilpan	11	Santa Teresa	Primaria Gral. Miguel Hidalgo	42	777
			Cabecera	Plaza Principal	125	
			Cabecera	Mercado Municipal Conin	170	
			El Milagro	Plaza Principal	70	
			El Milagro	Plaza Principal	50	
			Apapátero	Plaza Principal	40	
			La Noria	Huimilpan	50	
			Cabecera	Plaza Principal	30	
			Cabecera	Plaza Principal	100	
Cabecera	Cabecera					



9.	Jalpan de Serra	15	Aguafria	Delegación	26	1,174
			Cabecera	Plaza Principal	206	
			San Nicolás	Cobaq. No 4	450	
			Cabecera	Centro de Prevención, Tratamiento y Rehabilitación Sierra Gorda A.C.	15	
			Tancoyol	Albergue Escolar	24	
			Cabecera	Albergue	35	
			Cabecera	Hospital General	10	
			Cabecera	Puerto San Nicolás	8	
			Tancoyol	Comunidad	32	
			Cabecera	Plaza Principal	185	
			Cabecera	Centro Penitenciario	61	
			Tancoyol	Centro de Salud	26	
			Barreales	Delegación La Yerbabuena	27	
			Barreales	Centro de Salud	9	
			Cabecera	Centro Penitenciario	60	

10.	Landa de Matamoros	8	Neblinas	Cancha usos múltiples	48	521
			Neblinas	Centro de Salud	10	
			Santas Inés	Delegación	47	
			Santas Inés	Centro de Salud	9	
			Neblinas	Cancha de usos múltiples	50	
			Agua Zarca	Comunidad	194	
			Valle de guadalupe	Subdelegación	141	
			Tilaco	Albergue Escolar Rural Miguel Hidalgo Y Costilla	22	
11.	Pedro Escobedo	4	Escolásticas	Plaza Principal	185	665
			Ajuchitlancito	Plaza Principal	120	
			Ajuchitlancito	Plaza Principal	60	
			Pedro Escobedo	Plaza Principal	300	
12.	Peñamiller	3	Peñamiller	Plaza Principal (Feria)	350	480
			Peña Blanca	Corredor Comercial	100	
			Peña Blanca	Centro de Salud	30	
13.	Pinal de Amoles	2	Bucareli	Delegación	62	251
			Cabecera	Kiosco	189	

14.	Querétaro	43	San Roque	Mercado Tepetate	146	7,762
			Jofrito	Área de comercio local	42	
			San Roque	Mercado Tepetate	137	
			Centro	Jardín Zenea	126	
			Santa Rosa Jáuregui	Plaza Principal	90	
			Epigmenio González	Delegación	211	
			San Roque	Mercado Tepetate	300	
			Felipe Carrillo Puerto	Delegación	210	
			Félix Osores	Delegación	60	
			Lomas de Casa Blanca	Tianguis	185	
			Santa Rosa Jáuregui	Tianguis/mercado	120	
			Querétaro	Primaria Bicentenario de la Independencia	50	
			Centro	Jardín Guerrero	800	
			Centro	Jardín Zenea	160	
			Presidentes	Mercado/tianguis	220	
			Villa Cayetano Rubio	Delegación	85	
			Centro	Jardín Zenea	150	
			Centro	Alameda Hidalgo	80	
			Centro	Mercado Escobedo	75	
			Centro	Mercado de la Cruz	100	
			Querétaro	Hospital Gral. del Edo. de Querétaro	200	
			Querétaro	Atrio Iglesia de la Cruz	15	
			Centro	Plaza de Armas	50	
			Presidentes	Mercado	120	
			San Pedrito Peñuelas	Centro de Salud	55	
			Santa Rosa Jáuregui	Parque Bicentenario	150	
			Querétaro	Hospital del niño y la mujer	150	
			San Roque	Mercado Tepetate	60	
			Querétaro	Hospital Gral. del Edo. de Querétaro	180	
			Centro	Mercado de la Cruz	130	
			Querétaro	Terminal de autobuses	100	
			Querétaro	Instituto Tecnológico de Querétaro	45	
			Querétaro	Plaza Constitución	250	
			Querétaro	IMSS Delegación Querétaro	120	
			Querétaro	Instituto Tecnológico de Querétaro	150	

			Querétaro	COBAQ 17	100					
			Centro	Jardín Zenea	90					
			Centro	Plaza Fundadores	20					
			Querétaro	Anfiteatro IMSS Querétaro	240					
			Querétaro	Mercado Escobedo	150					
			Centro	Jardín Zenea (día de los DDHH)	900					
			Centro	IMSS	240					
			Centro	Plazas del Centro Histórico	900					
			15.	San Joaquín	1		San Joaquín	Centro de Salud	35	35
			16.	San Juan del Río	4		La Estancia	Salón Ejidal	100	610
San Juan del Río	Hospital Regional	170								
San Juan del Río	Plaza Principal	100								
17.	Tequisquiapan	3	San Juan del Río	UAQ (Feria de Servicio Social)	240	432				
			Tequisquiapan	Plaza Principal	230					
			Tequisquiapan	Plaza Principal	187					
18.	Tolimán	5	Tequisquiapan	Centro de Salud	15	785				
			El Molino	Primaria 18 de marzo	210					
			San Miguel	Plaza Principal	120					
			Nogales	Feria de la Salud	65					
			Cabecera	Plaza Principal	90					
Cabecera	Plaza Principal	300								

Derivado de los módulos informativos, se remitieron 6 casos a la Visitaduría General con objeto de que se atendieran los problemas señalados por las personas y se realizaran los procedimientos correspondientes ante las autoridades pertinentes.

LUGAR	DELEGACIÓN/MUNICIPIO Y LOCALIDAD	FECHA
Mercado Tepetate	San Roque, Querétaro	28 de marzo de 2019
Primaria Miguel Hidalgo	Santas Teresa, Huimilpan	3 de abril de 2019
Hospital Regional de San Juan del Río	San Juan del Río	20 de mayo de 2019
Alameda Hidalgo	Centro Histórico, Querétaro	10 de julio de 2019
Mercado de la Cruz	Centro histórico, Querétaro	16 de julio de 2019
Instituto Tecnológico de Querétaro (plantel centro)	Centro Histórico, Querétaro	13 de agosto de 2019

4.8 Reunión de regidores



El 16 de agosto se efectuó la segunda reunión con los Regidores de Derechos Humanos de los 18 municipios de la entidad, con el objetivo de conjuntar esfuerzos con la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro en la difusión, promoción, defensa y protección de los derechos humanos en la entidad.

A dicha reunión acudieron las regidurías de los siguientes municipios:

- Amealco;
- Arroyo Seco;
- El Marqués;
- Huimilpan;
- Pedro Escobedo;
- San Joaquín;
- Tequisquiapan; y
- Tolimán.

En ella se habló de la labor de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro en los distintos municipios y se presentaron las diversas opciones de colaboración que pudieran trabajarse con los regidores en materia de promoción y difusión de derechos humanos. De manera particular se propuso la pinta de bardas con el logo y los datos de contacto de la Defensoría a fin difundir el trabajo y las atribuciones de la institución entre la población.

En este sentido, hay que destacar que la regidora del municipio de Tequisquiapan notificó a este Organismo Constitucional Autónomo que se había procedido a la pinta de 9 bardas en sitios estratégicos como parques y edificios de dependencias públicas en nueve de las 18 comunidades de ese municipio

Otro de los resultados de esta reunión fue el apoyo recibido por el regidor de San Juan del Río para la realización del cine debate con motivo de la Semana de las Personas Adultas Mayores.

En el caso de Arroyo Seco se coordinó la impartición de pláticas por parte de la policía cibernética en escuelas secundarias.

La regidora del municipio de San Joaquín solicitó capacitación para jóvenes y personas adultas mayores en la cabecera municipal.

Por último, la regidora del municipio de Pedro Escobedo solicitó la participación de la Defensoría para dar cursos de capacitación en una secundaria, en el Centro de Atención Múltiple y en la Casa de Día para personas adultas mayores.

Una sociedad respetuosa de los derechos humanos es una tarea de todas y todos, por lo que es necesario promover los esfuerzos conjuntos en ese sentido con actividades específicas que permitan sensibilizar y concientizar a más personas en la entidad sobre sus derechos humanos y la labor de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro para su defensa y protección.

4.9 Segundo Congreso Nacional: “La Visión de los Derechos Humanos y sus Desafíos”





4.10 Logros

1. Con la labor de la promoción y difusión que realiza la Secretaría Ejecutiva se contribuyó al incremento en casi un 16% de las atenciones realizadas por parte de la Visitaduría General de esta Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro.
2. Hubo una mayor visibilización entre las y los servidores públicos y la sociedad en su conjunto del tema de los grupos en situación de vulnerabilidad para generar una toma de conciencia y sensibilización sobre el trato digno y respetuoso a todas las personas.
3. Se tuvo presencia en 48 comunidades y las 18 cabeceras municipales generando un impacto entre la población ya que en las visitas posteriores, las personas indicaron que conocen la labor de la Defensoría o bien, han solicitado y hecho uso de los servicios que se brindan, lo que refleja la confianza en el trabajo serio e imparcial que realizamos en la institución.
4. Se brindó atención por parte de la Secretaría Ejecutiva en la oficina en Jalpan de Serra en todas las delegaciones de los municipios de la Sierra Gorda, así como en diversas comunidades de la región con actividades de promoción y difusión para fomentar el respeto a los derechos humanos, la prevención de la violencia y fomentar una cultura de denuncia sobre violaciones de derechos humanos.
5. Fortalecimiento de las relaciones interinstitucionales con autoridades federales, estatales y municipales para la protección, promoción y difusión de los derechos humanos, así como para su defensa.
6. El trabajo continuo con las instituciones de educación básica ha generado la confianza del personal directivo para solicitar de forma constante la presencia de la Defensoría en sus instalaciones ya que con las actividades realizadas se ha contribuido a disminuir los hechos de violencia entre las y los estudiantes e inclusive la disminución de la deserción escolar.
7. Trabajo de promoción de los derechos humanos con ocho Regidores del tema.
8. Se logró una mayor colaboración con organizaciones de la sociedad civil e instituciones de asistencia privada para realizar actividades de promoción, difusión, relacionadas con el respeto a los derechos humanos.
9. Se resalta el incremento de solicitudes de pláticas, talleres y cursos en materia de derechos humanos por vía de la página de internet de la Defensoría. Esto significa que existe un conocimiento de la labor de este Organismo Constitucional Autónomo y la confianza en los servicios que brindamos.

Los días 21 y 22 de noviembre de 2019, la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro en conjunto con la Federación de Colegios y Asociaciones de Abogados de Querétaro, A.C. (FECAAQ) organizaron el Segundo Congreso Nacional en Derechos Humanos: “La Visión de los Derechos Humanos y sus Desafíos”, que se llevó a cabo en el Hotel Domun, en el municipio de Querétaro.

En los dos días del Congreso, se contó con la asistencia de más de 300 personas, entre los que destacan alumnos de diversas instituciones de educación superior a nivel licenciatura, servidores públicos, representantes de organizaciones sociales y público en general.

Se impartieron cinco conferencias magistrales y se realizaron cinco mesas de trabajo, contando con la participación de presidentes de comisiones estatales de derechos humanos, académicos, servidores públicos y sociedad civil, quienes abordaron temas como: Sociedad, Violencia y Derechos Humanos; Organismos Públicos Defensores de Derechos Humanos y sus Retos; Migración en América Latina; La eficacia de los DESCA; y Acceso a la Justicia; temas que contribuyeron a reforzar la promoción y protección de los derechos fundamentales.

Al igual que el año 2018, la inscripción a este Congreso fue en línea y sin costo alguno para todas aquellas personas interesadas en los temas que se abordaron. Habiendo cubierto los requisitos señalados en la convocatoria, se entregaron 279 constancias de participación.

En este contexto, es relevante señalar que el mayor porcentaje de las personas inscritas, principalmente estudiantes de nivel licenciatura, fueron mujeres y la edad promedio fue de 32 años. Asimismo, si bien muchas de las personas indicaron ser del municipio de Querétaro, también se contó con el registro de personas de los municipios de Corregidora, El Marqués, San Juan del Río e incluso del Estado de Guanajuato.

De igual forma, es importante destacar que a pesar, de que hubo conferencias en la mañana y en la tarde, la afluencia de personas no disminuyó, lo que demuestra que se cumplió con el objetivo de contribuir a que los asistentes pudieran recibir información especializada en el tema de los derechos humanos.

De esta forma, con eventos como el Congreso Nacional, la Defensoría de los Derechos Humanos contribuye con la promoción, difusión, protección y defensa de los derechos de las personas en la entidad.



5

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

5. DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

La Dirección Administrativa, conforme a lo establecido en los artículos 44, 45 y 46 del Reglamento Interior de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, publicado el 12 de octubre de 2018 en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro “La Sombra de Arteaga”, es la unidad administrativa a la cual corresponde administrar los recursos humanos, materiales y financieros, así como el control adecuado del presupuesto asignado a la Institución para el cumplimiento de sus objetivos, aplicando los principios de legalidad, honestidad, eficacia, eficiencia, economía, racionalidad, austeridad, transparencia, control y rendición de cuentas; así como la organización y funcionamiento del Archivo General en el que se almacenan los archivos en conservación de todas las áreas.

Las funciones, atribuciones y obligaciones se realizan a través de los cinco departamentos que la conforman, siendo estos los de Recursos Financieros, Recursos Materiales, Recursos Humanos, Contabilidad y Sistemas, así como el área de Archivo, conformación que se encuentra determinada en la estructura organizacional publicada en la misma fecha que el Reglamento Interior antes señalado.

- Recursos Financieros,
- Recursos Materiales,
- Recursos Humanos,
- Contabilidad y Sistemas,
- Archivo.

Esta ordenación se encuentra determinada en la estructura organizacional publicada en la misma fecha que el Reglamento Interior antes señalado.

La correcta y adecuada labor realizada por todo el personal adscrito a la Dirección Administrativa, permite que las demás unidades administrativas puedan contar con los recursos humanos, materiales, financieros e informáticos para el cumplimiento de sus objetivos, para en conjunto, realizar los fines de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro.

5.1 Departamento de Recursos Financieros

El 19 de diciembre de 2018 se publicó en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro “La Sombra de Arteaga”, el Decreto de Presupuesto de Egresos del Estado de Querétaro, para el ejercicio fiscal 2019, aprobado por la LIX Legislatura del Estado de Querétaro, en el cual se incluye el presupuesto autorizado a la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, mismo que se integra de la siguiente manera:

Total:	\$32,594,186.00 (Treinta y dos millones quinientos noventa y cuatro mil ciento ochenta y seis pesos 00/100 m.n.)
Gastos de Operación:	\$30,429,305.00 (Treinta millones cuatrocientos veintinueve mil trescientos cinco pesos 00/100 m.n.).
Jubilaciones y Pensiones:	\$2,164,881.00 (Dos millones ciento sesenta y cuatro mil ochocientos ochenta y un pesos 00/100 m.n.)

En el transcurso del ejercicio 2019 se tuvieron ampliaciones presupuestales por un total de \$87,668.36 (ochenta y siete mil seiscientos sesenta y ocho pesos 36/100 m.n.), y estas se dieron principalmente por presupuesto remanente del ejercicio 2018 y en el mes de mayo de 2019 la venta de un vehículo, dando como resultado un presupuesto total modificado de \$32,681,854.36 (treinta y dos millones seiscientos ochenta y un mil ochocientos cincuenta y cuatro pesos 36/100 m.n.), mismo que incrementó los gastos de operación.

El ejercicio del recurso público por capítulo del gasto al 31 de diciembre de 2019 se realizó conforme a lo siguiente:

CONCEPTO	GASTO AL 31 DE DIC.	%
SERVICIOS PERSONALES	\$22,288,673	70.7%
MATERIALES Y SUMINISTROS	\$1,099,305	3.5%
GASTOS GENERALES	\$5,275,570	16.7%
PENSIONES Y JUBILACIONES	\$2,147,692	6.8%
BIENES MUEBLES, INMUEBLES E INTANGIBLES	\$708,815	2.3%
TOTAL	\$31,520,054	100.0%

Se tuvo un remanente por \$1,161,800.10 (un millón ciento sesenta y un mil ochocientos pesos 10/100 m.n.), de los cuales \$996,828.04 (novecientos noventa y seis mil ochocientos veintiocho pesos 04/100 m.n.) corresponden a servicios personales, derivado de las plazas que tuvieron alguna vacancia durante el ejercicio 2019, principalmente la correspondiente al titular del Órgano Interno de Control. La diferencia corresponde a cuentas de gasto corriente.

Servicios Personales: Representa el 70.7% del total del presupuesto devengado, pues al ser un organismo constitucional autónomo que presta servicio a las personas de los grupos más vulnerables, requiere tener personal capacitado para esos fines, es decir, que lleve a cabo funciones sustantivas; pero además, es necesario contar con el personal que realice las actividades administrativas, de comunicación social, de órgano interno de control, jurídicas y de apoyo, que sea suficiente para cumplir con todas las obligaciones inherentes establecidas en la normatividad aplicable como ente público.

El porcentaje del gasto en servicios personales ha ido disminuyendo en comparación con años anteriores y se ha ajustado gracias a la implementación de un tabulador autorizado que controla el número de plazas, así como el sueldo de cada una de ellas.

2016	2017	2018	2019
77.5%	72.2%	71.6%	70.7%

Materiales y suministros: Este capítulo representa el 3.5% del presupuesto devengado y los conceptos en los que se ejerció el recurso público, atendiendo a políticas de austeridad, son:

- **Materiales de administración, emisión de documentos y artículos oficiales,** donde se trabajó para que cada área de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro cuente con equipo de oficina, así como también papelería y artículos para el mejor desempeño laboral.
- **Material impreso e información digital,** esta partida se ha incrementado ya que se ha dado mayor difusión y promoción de los derechos humanos, a fin de que el mayor número de personas en todo el Estado de Querétaro, en particular los que pertenecen a grupos vulnerables, sepan los servicios que se les brindan y cuáles son sus derechos como personas.
- **Combustibles y lubricantes,** es una partida que también tuvo incremento en el gasto, ya que las diferentes áreas sustantivas de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, tales como Presidencia, Visitaduría General y Secretaría Ejecutiva, cuentan con más actividades a lo largo y ancho del Estado de Querétaro, debido a la ampliación de cobertura que se tiene, ya que se han visitado comunidades que se encuentran lejos de los núcleos de población.

Gastos generales: Representa el 16.7% del total del gasto ejercido y sus principales conceptos son:

- **Servicios básicos,** como lo son energía eléctrica, agua, teléfono tradicional, teléfono celular y servicio postal. Se ha tenido cuidado en mantener los costos; inclusive en celulares y telefonía tradicional se tuvo una disminución con respecto al año 2018, ya que se quitaron equipos y se contrató con otra empresa de telefonía; por otro lado se tuvo un incremento en servicios de acceso a internet con respecto del año anterior, esto para mejorar el acceso a internet en todos los equipos y tener mejor acceso a las diferentes redes sociales donde la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro participa, incrementando la información y obteniendo mejor contacto con las personas.
- **Servicios de arrendamiento,** se cuenta con tres oficinas en diferentes municipios del estado: Querétaro, San Juan del Río y Jalpan, cada una equipada para el buen funcionamiento y prestar el mejor servicio.
- **Servicios profesionales, científicos y técnicos y otros servicios,** en este concepto se contrató a prestadores de servicios profesionales, para colaborar en el área de Recursos Humanos, así como también en el área Jurídica y en Visitaduría General, ya que los servicios prestados por el contador externo, el abogado laboralista y el médico son indispensables en cada una de estas áreas para dar cumplimiento a las obligaciones del ente público; además, fue necesario realizar la contratación de una persona que efectuó dos peritajes en medicina y de un profesional que realizó seis dictámenes psicológicos, basados en Protocolo de Estambul, necesarios para la debida integración de expedientes de quejas.
- **En servicios de fotocopiado, digitalización e impresión,** se dio puntual seguimiento con el área de recursos materiales para verificar el cumplimiento del contrato y se realizó un eficiente uso de los multifuncionales, evitando el desperdicio de los insumos, tales como hojas y tóner, con la finalidad de que no se incrementara el costo mensual.
- **Servicios de vigilancia,** se contó con una empresa que brindó servicio de seguridad no solo a quienes laboran dentro de la Defensoría de los Derechos Humanos de

Querétaro, sino que también a las personas que vienen a las oficinas a hacer uso de nuestros servicios o a realizar algún trámite.

- **Conservación y mantenimiento menor de inmuebles**, por ser un edificio relativamente nuevo, se realizaron únicamente mantenimientos preventivos, sin perder de vista el estado del inmueble.
- **Reparación y mantenimiento de equipo de transporte**, de la mano con el área de recursos materiales se elaboró un calendario para los servicios preventivos de cada vehículo de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, esto hace que los vehículos difícilmente necesiten un mantenimiento mayor.
- **Servicios de traslado y viáticos**, en este concepto se trabajó de manera coordinada con cada una de las áreas administrativas, para no dejar de atender cada uno de los asuntos competencia del organismo y eventos que se deben cubrir tanto en los diferentes municipios del estado, así como aquellos compromisos que se tienen en la materia y por los cuales se requiere asistir a diversos estados de la república o a la Ciudad de México, verificando que cada gasto realizado sea debidamente justificado y comprobado, apegándonos a las políticas de austeridad y tabuladores autorizados.

Pensionados y jubilados: Representa el 6.8% del gasto total. Al inicio del año se tenían dos jubilados y dos pensionados como el año 2018, pero a partir de marzo de 2019 con el lamentable fallecimiento de uno de los jubilados, se provisiona el pago de la pensión que corresponda, estando en espera del decreto por el que la Legislatura del Estado conceda la pensión por muerte.

Bienes muebles e intangibles: Con un gasto del 2.3%. Se realizaron algunas adquisiciones de bienes, a fin de tener el equipo de oficina, equipo de transporte, muebles y equipo de sistemas para la adecuada prestación del servicio.

BIENES MUEBLES E INTANGIBLES

PARTIDA	2017	2018	2019
Equipo de cómputo y Tecnología de la Información	32,397.30	125,856.26	153,529.30
Otros Mobiliarios y equipos de administración	0	39,641.56	27,546.26
Equipos y aparatos audiovisuales	0	16,379.98	0
Cámaras Fotográficas y de video	0	26,948.00	0
Vehículos y equipo de transporte	0	502,200.00	336,990.00
Equipo de comunicación y telecomunicación	12,059.10	40,449.20	749.00
Software	0	120,313.67	190,000.00
Total	46,473.40	873,806.67	708,814.56

5.2 Departamento de Contabilidad

Durante el ejercicio 2019 se continuó trabajando con el Sistema Automatizado de Administración y Contabilidad Gubernamental (SAACG.NET), mismo que se encuentra en constante actualización para dar cumplimiento con la normatividad emitida por el Consejo Nacional de Armonización Contable (CONAC), permitiendo así generar en tiempo y forma la información contable, presupuestal y financiera de acuerdo con lo establecido en la Ley General de Contabilidad Gubernamental y en la Ley de Disciplina Financiera de las Entidades Federativas y los Municipios.

El SAACG.NET permite agilizar la emisión, entrega y publicación de los informes trimestrales, Informe de Avance de Gestión Financiera y Cuenta Pública de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, de acuerdo con las leyes citadas en el párrafo anterior.

Cabe mencionar que al invertir en las actualizaciones de SAACG.NET se pueden generar en tiempo real los informes contables, presupuestales y financieros en sus versiones más recientes las cuales son publicadas por el Consejo Nacional de Armonización Contable (CONAC) en su página oficial, mismas que aplican en este ejercicio 2019 y que en la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro hemos respetado gracias al Sistema de Contabilidad Gubernamental, dichos informes y formatos son los siguientes:

Estados e Información Contable



Estados e Informes Presupuestarios



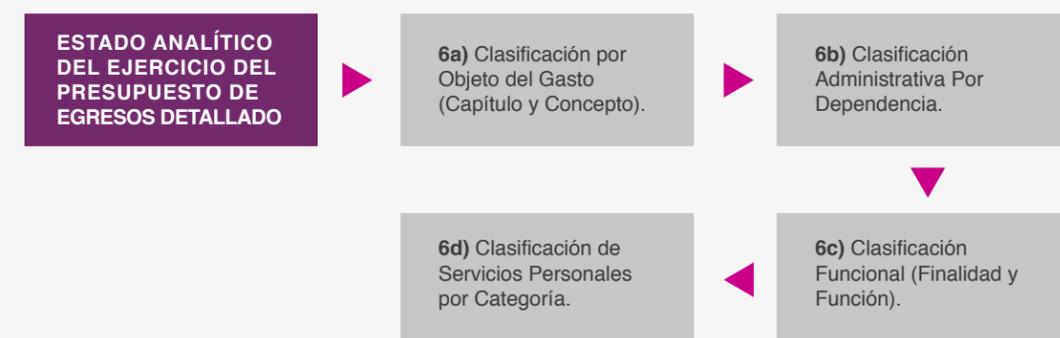
Formatos de Ley de Disciplina Financiera (LDF) de las Entidades Federativas y los Municipios



Estados e Informes Programáticos



Estado Analítico del Ejercicio del Presupuesto de Egresos Detallado



Anexos



Los anteriores informes y formatos se encuentran publicados en la página web de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro (<https://ddhqro.org>) en forma acumulativa y de manera trimestral, semestral y/o anual según sea el caso del cumplimiento que deseamos acreditar a través del Sistema de Evaluaciones de Armonización Contable (SEvAC)

A continuación, se presentan algunos indicadores de gestión que el SAACG.NET permite generar, estos son útiles para observar en forma gráfica el presupuesto y la ejecución del mismo en los diferentes capítulos del gasto, dichos indicadores ayudan en el análisis de la información y la toma de decisiones, siempre para mejorar el manejo de los recursos públicos y la comprobación de los mismos.

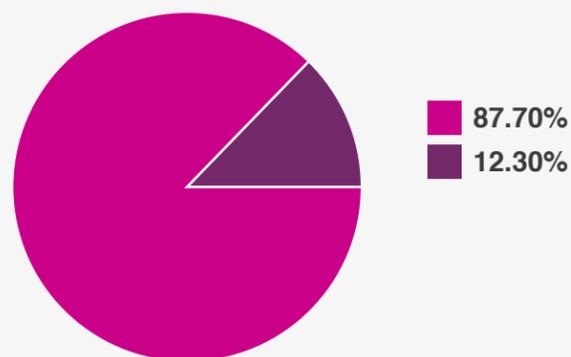
Proporción Gasto de Operación (corriente) al 31 de diciembre de 2019

Se presenta la gráfica de la participación del gasto de operación (servicios personales, materiales y suministros y servicios generales) con un indicador del 87.70% con respecto al total de egresos con un indicador de 12.30% al 31 de diciembre de 2019.

Medio de verificación del Presupuesto de Egresos al 31 de diciembre 2019.

Concepto	Miles de pesos
Total de gasto de operación	\$28,663,548.00
Total de egresos	\$32,681,584.00

MILES DE PESOS	INDICADOR
TGO \$28,663,548.00	87.70%
TE \$32,681,854.00	

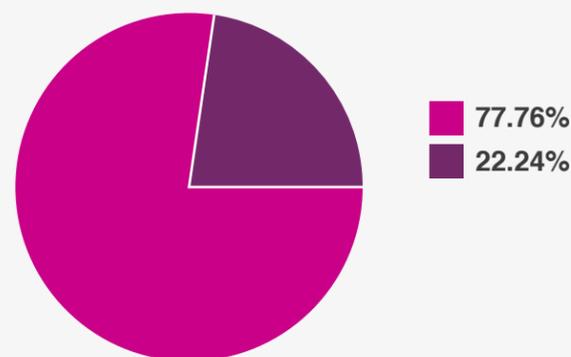


Servicios Personales en el Gasto de Operación al 31 de diciembre de 2019

Se presenta la gráfica de la participación de servicios personales que representan el 77.76% con respecto al total de gastos de operación (corriente), con un indicador del 22.24% al 31 de diciembre de 2019.

Concepto	Miles de pesos
Total de servicios personales	\$22,288,673.00
Total de gastos de operación	\$28,663,548.00

MILES DE PESOS	INDICADOR
SP \$22,288,673.00	77.76%
TGO \$28,663,548.00	



Se presentan los Indicadores Financieros, que muestran las finanzas sanas de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro.

Indicadores Financieros del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

LIQUIDEZ:

Se tiene liquidez, se dispone del 1.83 de activo circulante para pagar cada \$1.00 peso de obligaciones a corto plazo.

TAC = TOTAL ACTIVO CIRCULANTE \$2,428,627.87

TPC = TOTAL PASIVO CIRCULANTE \$1,328,913.15

MARGEN DE SEGURIDAD:

Se cuenta con un nivel positivo de margen de seguridad, con un indicador del 82.75% para solventar contingencias.

TAC= TOTAL ACTIVO CIRCULANTE \$2,428,627.87

TPC= TOTAL PASIVO CIRCULANTE \$1,328,913.15

SOLVENCIA :

Se cuenta con un nivel positivo de solvencia del 26.46% para cumplir con los compromisos a largo plazo.

TP = TOTAL PASIVO \$1,328,913.15

TA = TOTAL ACTIVO \$5,021,805.39

AUTONOMÍA FINANCIERA PARA CUBRIR EL GASTO CORRIENTE:

El gasto corriente es cubierto en un 113.81% con recursos provenientes del Presupuesto de Egresos para el ejercicio fiscal 2019, por lo cual se cuenta con un nivel positivo de autonomía financiera para cubrir el gasto corriente.

PRESUPUESTO EGRESOS \$32,622,992.41

GASTO CORRIENTE \$28,663,547.60

RESULTADO FINANCIERO:

Se cuenta con un nivel positivo del 1.08% de equilibrio financiero en la administración de los recursos.

SALDO INICIAL \$ 1,326,016.64

INGRESOS TOTALES \$32,622,992.41

GASTO TOTAL \$31,520,054.26

Asimismo, con la finalidad de dar continuidad al control del inventario de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, a través del Módulo de Bienes Patrimoniales del SAACG. NET, el personal del Departamento de Contabilidad integrado por dos personas se capacitó el pasado 03 de octubre, cubriendo así los requisitos solicitados por la Entidad Superior de Fiscalización del Estado para el manejo del módulo; de igual manera para eficientar el registro y control de bienes; en el mes de octubre se adquirió el equipo para la impresión de etiquetas del inventario de bienes muebles conforme lo requiere la normatividad aplicable.

Por otro lado, es de resaltar que la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, en el ejercicio 2019 resultó con evaluaciones destacables de entre el 98.20% al 100% en el Sistema de Evaluaciones de la Armonización Contable (SEvAC), el cual contiene reactivos relacionados a:

- Registros Contables.
- Registros Presupuestarios.
- Registros Administrativos.
- Transparencia Título Quinto.
- Transparencia Financieros.

El número de reactivos varía según el periodo a evaluar (trimestral); sin embargo, gracias a SAACG.NET y a la Dirección Administrativa al igual que a sus diferentes Departamentos, es que hemos logrado buenos resultados, los cuales son los siguientes:

EVALUACIÓN	PERIODO (TRIMESTRE)	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
2019	1	100%
2019	2	98.20%
2019	3	100%
2019	4	Pendiente

5.3 Departamento de Recursos Humanos

En el presente informe se describen las principales actividades del Departamento de Recursos Humanos al 31 de diciembre de 2019, en relación con los siguientes aspectos:

Regularización de ejercicios fiscales

En 2019 el Servicio de Administración Tributaria (SAT) realizó un cruce de información entre los timbres emitidos derivados de la nómina y los pagos del Impuesto Sobre la Renta (ISR) por Sueldos y Salarios así como Asimilados, declarados por la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, respecto de los ejercicios fiscales 2015, 2016, 2017, 2018 y 2019, encontrando inconsistencias que fueron relacionadas a través de las diferentes emisiones del SAT y reportadas a través de la Dirección de Ingresos de la Secretaría de Planeación y Finanzas del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro.

En este sentido, la Dirección Administrativa a través del Departamento de Recursos Humanos y el Despacho Contable externo, realizaron conjuntamente el análisis de información correspondiente, siendo los ejercicios 2015 y 2016, donde mayores inconsistencias de timbrado se observaron.

Derivado de dicho análisis de nóminas, CFDI emitidos, registros contables y enteros al SAT, se realizó el trabajo correspondiente con el objeto de regularizar el impuesto emitido contra el timbrado en cada uno de los periodos de los ejercicios fiscales antes mencionados, lo que resultó en el retimbrado de CFDI emitidos por concepto de nómina conforme se indica en la siguiente relación:

Ejercicio	No. CFDI retimbrados		Total	Causa
	Sueldos y Salarios	Asimilados		
2015	274	0	274	Inconsistencias de CFDI
2016	1,697	189	1,886	Inconsistencias de CFDI
2017	0	0	0	
2018	1	0	1	CFDI duplicado por error en sistema del SAT
2019	12	0	12	Modificaciones por incapacidades e Inconsistencias en periodos
Total	1,984	189	2,173	

Adicionalmente, se realizaron las declaraciones complementarias de impuestos de los ejercicios correspondientes y que se vieron afectados por el retimbrado de la nómina.

Finalmente, se presentaron las Declaraciones Informativas Múltiples (DIM) de los ejercicios fiscales 2015 y 2016, en relación a Sueldos y Salarios, Asimilados, Honorarios Profesionales y Arrendamiento, regularizando con ello la situación de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro ante el Servicio de Administración Tributaria.

Plantilla de Personal

La plantilla de personal que conforma la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, cerró el ejercicio 2018 con una totalidad de 61 trabajadoras y trabajadores activos, misma que se fue modificando en el transcurso del ejercicio 2019, conforme al tabulador aprobado y a la suficiencia presupuestaria. En la siguiente tabla se reflejan los movimientos de altas y bajas de personal:

No.	Mes	Altas	Bajas	Personal al cierre del mes
1.	Enero	0	1	60
2.	Febrero	4	1	63
3.	Marzo	1	3	61
4.	Abril	1	0	62
5.	Mayo	1	0	63
6.	Junio	0	1	62
7.	Julio	2	0	64
8.	Agosto	0	0	64
9.	Septiembre	0	1	63
10.	Octubre	1	0	64
11.	Noviembre	1	2	63
12.	Diciembre	0	0	63
	Total	11	9	

Conforme a lo anterior, al cierre del mes de diciembre de 2019, la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro contó con un total de 63 trabajadoras y trabajadores activos y 3 plazas vacantes, situación que se observa en la siguiente relación, por área o unidad administrativa:

Plantilla de personal activo y plazas vacantes por área

No.	Área	Ocupadas	Vacantes
1.	Presidencia	8	1
2.	Visitaduría General	23	1
3.	Secretaría Ejecutiva	11	0
4.	Dirección Administrativa	13	0
5.	Órgano Interno de Control	2	1
6.	Jurídico	2	0
7.	Unidad de Transparencia	1	0
8.	Comunicación Social	3	0
	Total	63	3

Es de destacar que, la vacante reportada en el Órgano Interno de Control se encuentra en ese estatus desde el 26 de septiembre de 2017, debido a que, de conformidad con el artículo 17 fracción IV, último párrafo de la Constitución Política del Estado de Querétaro, 20 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas y 17 de la Ley de Responsabilidades del Estado de Querétaro, corresponde a la Legislatura del Estado de Querétaro realizar el nombramiento respectivo conforme a las leyes aplicables a la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, lo cual no ha sucedido, no obstante que fue solicitado vía oficio a la Mesa Directiva en tres ocasiones.

Por cuanto ve a las vacantes en Presidencia y en Visitaduría General, se decidió mantenerlas como tal a partir del mes de noviembre, a fin de tener libres las plazas y suficiencia presupuestal para dar cumplimiento a un laudo pendiente de cumplimiento, así como otro posible laudo que inminentemente será dictado en contra de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, ambos respecto de personas dadas de baja en diciembre de 2015.

Altas de Personal

El número de personas contratadas para cubrir las plazas vacantes en el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2019 se refleja en la siguiente tabla por unidad administrativa y sexo:

Área	Mujer	Hombre
Presidencia	1	0
Visitaduría General	3	2
Secretaría Ejecutiva	2	0
Dirección Administrativa	1	0
Jurídico	1	0
Comunicación Social	0	1
Total	8	3

Bajas de Personal

El Índice de Rotación de Personal de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, al cierre del mes de diciembre es de 16.13%, siendo las principales áreas afectadas las que se enlistan a continuación:

Área	Mujer	Hombre
Presidencia	1	0
Visitaduría General	4	1
Secretaría Ejecutiva	2	0
Dirección Administrativa	1	0
Total	8	1

En este sentido, las principales causas de baja, se reflejan en la siguiente tabla:

Causa de la baja	Mujer	Hombre
Renuncia	7	0
Rescisión	1	1
Total	8	1

Por tanto, al cierre de diciembre de 2019, la plantilla de personal se conformó como a continuación se describe:

Plantilla de personal activo por sexo

No.	Área	Mujer	Hombre
1.	Presidencia	6	2
2.	Visitaduría General	14	9
3.	Secretaría Ejecutiva	10	1
4.	Dirección Administrativa	5	8
5.	Órgano Interno de Control	1	1
6.	Jurídico	1	1
7.	Unidad de Transparencia	1	0
8.	Comunicación Social	0	3
	Total	38	25

Capacitación

Con el objeto de mejorar el desempeño de las funciones, en 2019 el personal de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, asistió a diferentes cursos que se impartieron, mismos que se relacionan en la siguiente tabla:



CURSO	IMPARTIDO POR	FECHA	ÁREA	ASISTENTES	BENEFICIOS
"Labor de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro"	Comisión de Arbitraje Médico	febrero	Secretaría Ejecutiva	9	Conocer la labor de la Comisión de Arbitraje Médico
"Discriminación a personas que viven con VIH o Sida"	Instituto Municipal para Prevenir y Eliminar la Discriminación (INMUPRED), en conjunto con el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED)	febrero	Secretaría Ejecutiva	1	Actualización
"Prevención Social de la Violencia con enfoque Antidiscriminatorio"	INMUPRED y CONAPRED	febrero	Secretaría Ejecutiva	2	Actualización
"Conexión segura"	Policía Cibernética de la Secretaría de Seguridad Ciudadana	febrero	Secretaría Ejecutiva y Unidad de Transparencia	10	Actualización
"Derechos Humanos y Género"	Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH)	marzo	Secretaría Ejecutiva	1	Actualización
"El ABC de la Igualdad y la No Discriminación"	INMUPRED y CONAPRED	marzo	Secretaría Ejecutiva	1	Actualización
"El ABC de la Accesibilidad"	INMUPRED y CONAPRED	marzo	Secretaría Ejecutiva	1	Actualización
"Curso básico de Derechos Humanos"	CNDH	marzo	Secretaría Ejecutiva	1	Actualización
"Migración y Xenofobia"	INMUPRED y CONAPRED	marzo	Secretaría Ejecutiva	1	Actualización
"Inclusión y Discapacidad"	INMUPRED y CONAPRED	marzo	Secretaría Ejecutiva	1	Actualización
"Optimización del uso de las herramientas Microsoft"	Global click	marzo	Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro (DDHQ)	13	Ampliar el conocimiento de las herramientas Microsoft.
"Diversidad Sexual, Inclusión y No Discriminación"	INMUPRED	marzo	Secretaría Ejecutiva	2	Actualización en materia de inclusión y discriminación
"Curso de Inducción en toma de reportes de Maltrato Infantil"	"Lic. Juan José Yáñez Pereda.	marzo	Secretaría Ejecutiva	9	Especialización

Coordinador de Atención a la Víctima de la DDHQ"	marzo	Secretaría Ejecutiva	9	Especialización	
"Diplomado México en el Sistema Interamericano de Derechos Humanos"	Facultad de Derecho de la Universidad Autónoma de Querétaro (UAQ) y el Instituto Interamericano de Derechos Humanos (IIDH).	marzo a junio	Secretaría Ejecutiva	2	Actualización
"Diplomado Escuela Itinerante de los Derechos Humanos de Pueblos, Comunidades Indígenas y Afro mexicanas"	CNDH y la Universidad Intercultural de Puebla y Organismos Públicos Defensores de Derechos Humanos	marzo a octubre	Secretaría Ejecutiva y Dirección Administrativa	5	Especialización
"Contención Emocional y Cuidado del Sí"	"Lic. Juan José Yáñez Pereda. Coordinador de Atención a la Víctima de la DDHQ"	abril	Titulares de Área y Secretaría Ejecutiva	17	Actualización
"Taller Nuevas Masculinidades y Paternidades Positivas"	Dirección de Atención a Víctimas y Violencia Familiar	junio	DDHQ	29	Actualización
"Empresas y Derechos Humanos para Organismos de Protección de los Derechos Humanos"	CNDH	julio	Visitaduría General y Secretaría Ejecutiva	4	Actualización
"Diplomado Acceso a la Justicia en Materia de Derechos Humanos"	Suprema Corte de Justicia de la Nación a través de la Dirección General de Casas de la Cultura Jurídica	julio	Secretaría Ejecutiva y Órgano Interno de Control	2	Actualización
"Protocolo de Estambul Jurídico y Médico"	Instituto Nacional de Ciencias Penales	agosto	Visitaduría General	2	Actualización
"Formación de Formadoras y Formadores"	Instituto Queretano de la Mujeres	septiembre	Secretaría Ejecutiva	1	Actualización

"Diplomado Prevención y Atención de Familias de Jóvenes en Conflicto con la Ley"	Secretaría de Seguridad Ciudadana	septiembre a octubre	Secretaría Ejecutiva	1	Especialización
"La Tutela de los Derechos Político Electorales en Materia Indígena"	Facultad de Derecho de la UAQ, LIX Legislatura del Estado de Querétaro, Tribunal Electoral e Instituto Electoral del Estado de Querétaro.	septiembre a octubre	Secretaría Ejecutiva	2	Especialización
"Lenguaje de Señas Mexicanas"	Secretaría de Turismo	septiembre a noviembre	Secretaría Ejecutiva	1	Especialización
"La Sensibilización con Perspectiva de Género"	Instituto Municipal de la Mujeres Querétaro	octubre noviembre	DDHQ	51	Actualización
"Ajuste Anual de Nominas Salarial 2019"	Centro de Actualización Humanista Emocional	noviembre	Dirección Administrativa	2	Actualización

Prácticas Profesionales y Servicio Social

Durante el año 2019, los alumnos interesados prestaron sus prácticas profesionales o servicio social en las diferentes áreas de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro conforme se muestra a continuación:

Área	No.
Visitaduría General	2
Secretaría Ejecutiva	4
Comunicación Social	1
Total	7

La afluencia de alumnos que realizaron actividades en este Organismo Público Autónomo, provino únicamente de la Universidad Autónoma de Querétaro.

Universidad	No.
Universidad Autónoma de Querétaro	7

5.4 Departamento de Recursos Materiales

Inventario de bienes

En el mes de junio se realizó el primer levantamiento de bienes de activo fijo y en el mes de diciembre se llevó a cabo el segundo levantamiento de inventario del ejercicio 2019, a fin de dar cumplimiento con lo establecido en el Capítulo II del Título Tercero de la Ley General de Contabilidad Gubernamental; la información obtenida fue remitida al Departamento de Contabilidad para que se registrara en el módulo de bienes del SAACG.NET.

A fin de tener debidamente integrado el inventario de bienes muebles de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, se llevó a cabo un cotejo de los bienes existentes con los registrados en contabilidad y se actualizó el inventario en el segundo levantamiento de 2019, para contar con los resguardos total e individual de todos los bienes inventariados; asimismo, y con la colaboración del Departamento de Sistemas, se elaboró un módulo de apoyo en el registro y control de bienes patrimoniales así como enseres menores, el cual permite concentrar todos los datos necesarios que establece la ley mencionada.

Durante el segundo levantamiento se realizó el etiquetado de bienes patrimoniales con base en los datos registrados en contabilidad.

Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios

En el mes de noviembre se adquirió un automóvil nuevo de la marca Volkswagen modelo 2019 para cubrir las necesidades operativas del área de Presidencia de este Organismo Constitucional Autónomo.

Respecto al parque vehicular, es oportuno comunicar que se mantiene actualizado en sus refrendos de tenencias, verificados y con seguros vigentes; así como en su mantenimiento preventivo y/o correctivo.

Para obtener un estricto control en el gasto del combustible de cada vehículo asignado a las diferentes áreas, se tomaron en cuenta las diversas actividades que se realizan y se monitorea mediante las cédulas de consumo. El suministro de combustible se efectuó por carga a las tarjetas electrónicas desde el portal electrónico administrado por este departamento.

Se realizó la adquisición de equipos, licencias de office y mobiliario para las áreas requirentes; además, para lograr resultados óptimos en la operación durante el ejercicio 2019, se gestionó el suministro de papelería y consumibles a todas las áreas, necesarios para el funcionamiento y desempeño de las actividades que se realizan cotidianamente.

De la misma forma se elaboraron los contratos de arrendamientos por los inmuebles donde se encuentran ubicadas las oficinas centrales y regionales mismas donde se presta el servicio y atención a la ciudadanía. Se realizaron los contratos de servicios por honorarios y se gestionó a través de cotizaciones y estudio de mercado, las adquisiciones que se realizan sin contratación, logrando obtener las mejores condiciones de precio y calidad en los servicios y bienes adquiridos.

Gracias a la aplicación de medidas de austeridad, logramos disminución en el gasto optimizando los recursos, cancelando el uso de tres líneas de telefonía celular y una banda ancha de internet móvil; asimismo, ya no se adquieren artículos de papelería como pos-it, sujeta documentos,

postes de metal, protectores para hojas y separadores; reciclando y, a su vez, colaborando a concientizar al personal de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro a contribuir para proteger el medio ambiente.

Venta de bienes

Con el propósito de mantener un servicio oportuno y eficaz a fin de tener un alcance significativo a las comunidades lejanas y de difícil acceso, se procuró tener vehículos en condiciones óptimas, por esta razón se llevó a cabo el procedimiento de enajenación de un vehículo oficial Chevrolet Chevy modelo 2006, que por su estado de conservación y funcionamiento, ya no era útil para el desempeño de las funciones del Organismo, gestionando con la Fiscalía General de la República, el dictamen valuatorio para establecer el precio mínimo de venta.

Mantenimiento al edificio rentado

Continuamente se llevan a cabo servicios de mantenimiento del edificio central general en esta ciudad, coordinando los servicios con el proveedor contratado para ese fin; además de otras mejoras que se lograron, como la compra e instalación de persianas de pvc para todas las ventanas del inmueble mencionado, representando un beneficio para todo el personal que aquí labora al mejorar el ambiente por la vista y se protege del sol y/o la luz que en ocasiones causaba molestias para el desempeño de las labores.

5.5 Departamento de Sistemas

Hardware

Con el propósito de mantener equipos actualizados para un mejor desempeño en el trabajo, y debido a que algunos ya eran obsoletos y prácticamente inservibles, durante el mes de diciembre de adquirieron 16 computadoras de escritorio y 2 computadoras portátiles (laptops), dando un total de 18 equipos, los cuales se distribuyeron de acuerdo con el siguiente cuadro:

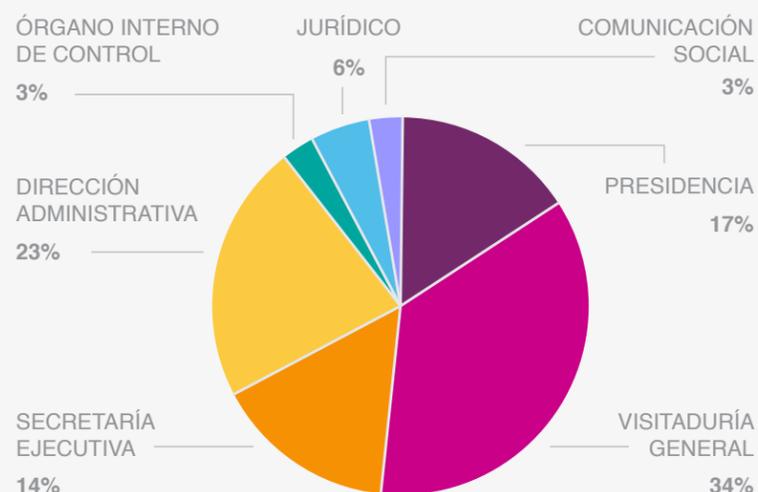
Área	Cantidad
PRESIDENCIA	2
VISITADURÍA GENERAL	5
SECRETARÍA EJECUTIVA	6
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	2
ÓRGANO INTERNO DE CONTROL	1
UNIDAD JURÍDICA	1
COMUNICACIÓN SOCIAL	1
Total	18

Software

Con la finalidad de estar al día en el licenciamiento de Microsoft Office de los equipos que se utilizan en la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, y en seguimiento a la compra de 26 licencias el año anterior, en el mes de noviembre se adquirieron 35 licencias de Microsoft Office, dando un total de 61, estas últimas se distribuyeron de la siguiente forma:

Área	Cantidad
PRESIDENCIA	6
VISITADURÍA GENERAL	12
SECRETARÍA EJECUTIVA	5
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	8
ÓRGANO INTERNO DE CONTROL	1
UNIDAD JURÍDICA	2
COMUNICACIÓN SOCIAL	1
Total	35

INVERSIÓN SOFTWARE



Micrositios

<http://escuelaitinerante.ddhqro.org/>

En el mes de marzo comenzó el Diplomado “Escuela Itinerante de Derechos Humanos de Pueblos, Comunidades Indígenas y Afromexicanas”, organizado por la Comisión Nacional de Derechos Humanos, siendo sede los organismos de derechos humanos de cada estado; en el caso de Querétaro, se realizó el módulo 11 el día 6 de septiembre. Por lo anterior se decidió crear un sitio web para recopilar toda la información referente al diplomado y, de esta manera, contar con un solo lugar con la información necesaria que pudiera ser consultada en cualquier momento, lo cual fue de mucha utilidad para todos los participantes.

<https://sig.ddhqro.org>

En el mes de abril se concluyó el Sistema de Información Geográfica, el cual se inició en el año anterior. Este micrositio sirve de apoyo a las áreas de Secretaría Ejecutiva y Visitaduría General, tanto para programar visitas como para contar con una herramienta que muestre información estadística y geográfica de la operación de las áreas mencionadas.

<https://sites.google.com/ddhqro.org/datosdeclaranet/>

En el mes de mayo se implementó un módulo con la finalidad de facilitar el acceso al portal de Datos de Acceso a Declaranet-Plus, ya que cada usuario puede ver su propia información, incluso su clave para acceder al Declaranet-Plus, que es la herramienta electrónica que administra la Secretaría de la Función Pública, a través de la cual los servidores públicos presentan sus declaraciones patrimoniales y de intereses, ello en cumplimiento de lo establecido en los artículos 32, 33 y 49 fracción IV de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

<https://sites.google.com/ddhqro.org/vacaciones>

En el mes de junio se automatizó el llenado del formato de vacaciones, lo cual ayuda a simplificar y optimizar el proceso para solicitar vacaciones, y permite al Departamento de Recursos Humanos llevar un control personal más exacto de los periodos solicitados.

<http://intranet.ddhqro.org/>

Con la finalidad de contar con un espacio único en el cual se pueda tener información compartida para todos los empleados de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, en el mes de julio se implementó una Intranet Institucional, la cual contiene información de utilidad para el personal adscrito, desde documentos, plantillas, noticias, directorio institucional, agenda institucional, así como también accesos directos hacia los diferentes micrositos.

<http://avisodeprivacidad.ddhqro.org/>

Para dar cumplimiento a lo ordenado en los artículos 27 y 28 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, desde el mes de abril hasta el mes de agosto se trabajó en este sitio, disponible al público en general, donde se pueden consultar los diferentes avisos de privacidad, tanto el General, Integrales y Simplificados.

<http://archivo.ddhqro.org/>

A fin de contar con información del área de archivo disponible en web, en el mes de octubre se implementó un módulo de control y consulta de archivo y de esta manera facilitar tanto la organización como la consulta de toda la información archivística en conservación de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro.

<https://sites.google.com/ddhqro.org/recursos-humanos/>

En el mes de noviembre se automatizó el llenado del formato de Descripción y Perfil de Puestos, lo anterior con la finalidad de simplificar y agilizar el proceso de llenado del formato citado, el cual permite llevar un control por parte del Departamento de Recursos Humanos.

5.6 Archivo

El 11 de septiembre, con el fin de dar cumplimiento al artículo 50 de la Ley General de Archivos, se realizó la toma de protesta del grupo interdisciplinario de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, en presencia de la Directora Estatal de Archivos del Estado de Querétaro.

Como acciones de mejora dentro del archivo que contiene la documentación en conservación de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, se cambiaron las cajas que ya estaban rotas por otras en buen estado; además, los legajos se cosieron y se retiró todo material de metal, tales como grapas y broches, para así tener una mayor conservación de los documentos y que no se maltraten.

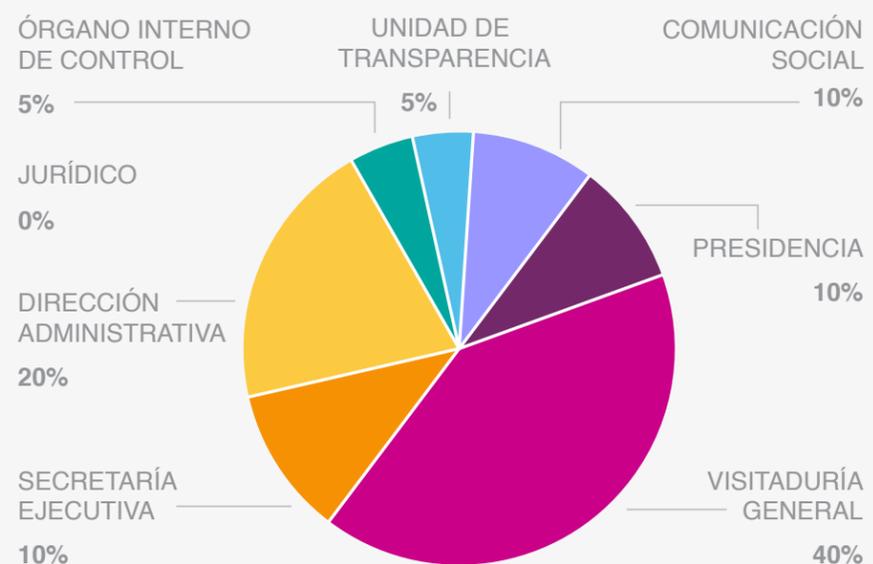


En el mes de octubre, una vez puesto un orden en la disposición física de las cajas de archivo y su contenido, con apoyo del Departamento de Sistemas se implementó un módulo de control y consulta de archivo, para simplificar el control del mismo y tener a la mano toda la información necesaria que requieran los usuarios, el cual a su vez puede ser consultado en la intranet por el titular del área respectiva generadora de la información.

Asimismo, en el mes de mayo, se proporcionó al archivo una mesa plegable, ya que este mobiliario resultaba indispensable para que el personal consulte la información in situ y así evitar el que se extraiga la documentación. Además, en octubre se adquirieron 3 extinguidores colocados en puntos de fácil accesibilidad para evitar algún siniestro.

Gráfica de consulta de documentación por área administrativa.

ARCHIVO



ANTES



DESPUÉS



5.7 Logros

1. Se continuó con la homologación de salarios, para cumplir el principio “a igual función, igual remuneración”, disminuyendo un 0.9% el gasto en servicios personales con respecto al año anterior y un 1.5% comparado con 2017.
2. Se ejerció el recurso público de manera austera y eficiente, como ejemplo, la cancelación de algunos servicios de telefonía celular; teniendo un mayor enfoque en la promoción y educación de los derechos humanos, sobre todo en los poblados menos accesibles geográficamente.
3. El correcto manejo del presupuesto permitió ejercer recurso para la renovación de equipo de cómputo, software, mobiliario y un vehículo, lo que es indispensable para la mejor prestación de los servicios que ofrece la Institución.
4. Se cumplió en tiempo y forma con la publicación y entrega de la información contable, presupuestal, programática e indicadores de postura fiscal, en cumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley de Disciplina Financiera de las Entidades Federativas y los Municipios, Ley General de Contabilidad Gubernamental y demás normatividad emitida por el Consejo Nacional de Armonización Contable.
5. Se concluyó el ejercicio 2019 con un nivel positivo de solvencia para cumplir compromisos a largo plazo y autonomía financiera para cubrir el gasto corriente, así como equilibrio financiero en la administración de los recursos públicos.
6. Se realizaron los dos inventarios de bienes muebles que marca la Ley General de Contabilidad Gubernamental, efectuando el etiquetado, registro y emisión de resguardos de bienes.
7. Se regularizó la información fiscal ante el Servicio de Administración Tributaria, ya que se había reportado información imprecisa y emitido CFDI's con inconsistencias, principalmente respecto de los ejercicios 2015 y 2016.
8. Se integró y se tomó protesta al Grupo Interdisciplinario, en cumplimiento al artículo 50 de la Ley General de Archivos.



6

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL

6. ÓRGANO INTERNO DE CONTROL

El Órgano Interno de Control es el área de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro encargada de promover, evaluar y fortalecer el funcionamiento del Organismo a través de la aplicación de sistemas de prevención, vigilancia, control y evaluación de los recursos públicos, así como aplicar las disposiciones normativas en materia de responsabilidades administrativas de servidores públicos.

En razón de lo anterior, tiene las siguientes funciones:

1. Normativas
2. Administrativas
3. Preventivas
4. Investigación y procedimientos
5. Contenciosas

6.1 Normativas

Con la finalidad de dar cumplimiento con lo establecido por la Constitución Política del Estado de Querétaro y la Ley General de Responsabilidades Administrativas respecto al establecimiento de una adecuada política sustentada en el valor de la ética, durante el ejercicio 2019 se trabajó en el proyecto del nuevo Código de Ética y de Conducta de la Defensoría, atendiendo a los lineamientos establecidos por la Secretaría Ejecutiva del Sistema Nacional Anticorrupción, dicho Código se tiene proyectado esté listo en el segundo trimestre del siguiente ejercicio.

6.2 Administrativas

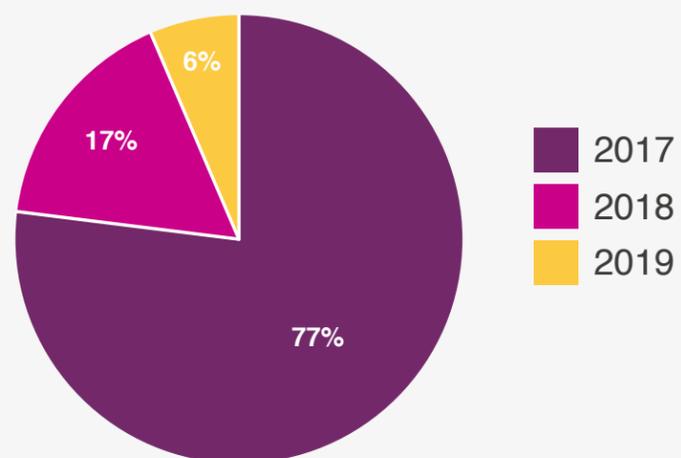
Dentro de las actividades administrativas y de conformidad con lo establecido por la Ley de Entrega Recepción del Estado de Querétaro, el Órgano Interno de Control coordinó la realización de 3 (tres) entregas recepción, cuya finalidad es preparar con oportunidad la información documental que será objeto de la entrega recepción por parte de los servidores públicos salientes, la cual se referirá a la función que desarrollaron, así como al resguardo de los asuntos y recursos humanos, materiales y financieros de carácter oficial que estuvieron bajo su responsabilidad; asimismo tiene como objetivo mantener actualizados los registros, los archivos, la documentación y la información que en suma se produce por el manejo de la administración pública en general.

A continuación se detallan las entregas recepción formalizadas durante el ejercicio 2019:

ENTREGAS RECEPCIÓN 2019		TOTAL: 3
ÁREA	PUESTO	No. de Entregas Recepción
Secretaría Ejecutiva	Jefe de Departamento de Módulos y Orientación	1
Visitaduría General	Visitador Adjunto Auxiliar	2

Entregas recepción		
Ejercicio 2017	Ejercicio 2018	Ejercicio 2019
37	8	3

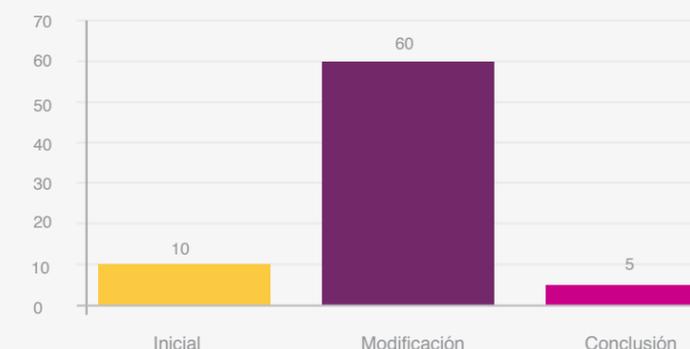
ENTREGAS RECEPCIÓN



Declaraciones de situación patrimonial y de intereses

Tipo de declaración	Total: 75
Inicial	10
Modificación	60
Conclusión	5

DECLARACIONES DE SITUACIÓN PATRIMONIAL Y DE INTERESES



De conformidad con lo establecido en el numeral 1.9.8. del Manual de Políticas de Operación de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro 2018, se realizaron 4 arqueos al fondo revolvente asignado a la Secretaría Particular, con la finalidad de verificar que las comprobaciones de los gastos se ajusten a lo establecido en el manual.

6.4 Investigación y procedimientos

En materia de expedientes de investigación administrativa y procedimientos de responsabilidad administrativa se cuenta con la siguiente información:

Se dictaron 95 acuerdos dentro de los diversos expedientes de investigación administrativa y procedimientos administrativos de responsabilidad.

ACUERDOS DICTADOS EN 2018	
Enero	10
Febrero	6
Marzo	7
Abril	4
Mayo	10
Junio	6
Julio	4
Agosto	12
Septiembre	5
Octubre	13
Noviembre	14
Diciembre	4
TOTAL	95

Se elaboraron los Acuerdos por los que se dieron a conocer: el calendario de suspensión de labores para el año 2019 en la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro; el Primer y Segundo Periodo Vacacional, así como el Acuerdo que modifica el segundo periodo vacacional del año 2019, los cuales fueron publicados en el Periódico Oficial de Gobierno del Estado “La Sombra de Arteaga”, el 25 de enero y 6 de diciembre de 2019, respectivamente.

Se trabajó en coordinación con el Departamento Jurídico en la elaboración del Convenio de Colaboración Administrativa en Materia de Entrega-Recepción celebrado entre el Estado de Querétaro, representado por el Secretario de la Contraloría y la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, el cual fue firmado el 11 de julio de 2019.

6.3 Preventivas

En materia de prevención y de conformidad con lo establecido por los artículos 108 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 32 al 35 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, se llevaron a cabo las siguientes acciones:

Se coordinó la captura, validación y envío de 75 declaraciones de situación patrimonial y de intereses de servidores públicos adscritos a la Defensoría.

ACUERDOS 2019



Los acuerdos son actuaciones que se realizan en los expedientes tanto de investigación como de procedimientos de responsabilidad administrativa, a continuación se detallan los tipos de acuerdos que se dictan y la finalidad de cada uno de ellos:

Número de acuerdos	Tipo de acuerdo	Objetivo
4	Comparecencia	Se levanta un acta de comparecencia, cuando un denunciante personalmente acude a la Unidad Investigadora a relatar los hechos probablemente constitutivos de responsabilidad administrativa.
12	Radicación	Es el primer auto de un Expediente de Investigación Administrativa, por el cual se asigna un número de expediente a efecto de que sea registrado en el libro de gobierno; se inicia en virtud de una denuncia por parte de algún servidor público o particular que advierta o crea que existe una probable falta administrativa, lo cual se puede hacer mediante comparecencia o por escrito; de igual manera puede iniciarse por oficio, si es que el propio OIC advierte la existencia de una probable falta administrativa; así mismo, una vez analizados los hechos que se hacen de conocimiento al OIC, se realizan las primeras líneas de investigación; y se ordena notificar al denunciante la determinación del OIC de la apertura o inicio de un Expediente de Investigación Administrativa (notificación personal).
16	Requerimientos y solicitudes de informe	Este acuerdo es una línea de investigación, por la cual se requiere o se solicita información o documentación a servidores públicos internos o externos o particulares; se solicita, derivado del estudio y análisis de los hechos conocidos en un primer momento, o bien derivado de la información contenida en los informes o documentos que se glosan en el expediente de investigación administrativa; así como también de información que se integra, por vía de otras diligencias.

32	Glosa de informes y documentos	Este acuerdo, se refiere a que se integra o incorpora al Expediente un oficio, de cualquier entidad pública interna o externa; regularmente es en virtud de una solicitud de información y/o documentación que realiza el OIC para allegarse de pruebas o indicios que permitan dar continuidad a la investigación; cuando se hace alusión a: "se glosa documento", es porque regularmente son los denunciante particulares quienes aportan documentos al OIC, los cuales pueden o no ser relevantes para la investigación; no obstante, en cualquier caso son admitidos y agregados al expediente.
1	Separación de autos	Este acuerdo, se dicta cuando derivado de un estudio de las actuaciones que integran un Expediente de Investigación Administrativa, se advierte que aún y cuando el asunto que se investiga sea aparentemente de una misma naturaleza, intervienen diversas circunstancias o causas que no guardan conexidad entre sí y no existe identidad entre los probables responsables; por lo cual, se ordena separar los instrumentos que obran en el expediente para que se investiguen las causas por separado; generándose un nuevo expediente de investigación administrativa, por causa, lo cual permite una investigación congruente y eficiente.
4	Acumulación de autos	Este tipo de acuerdo, es contrario al de separación de autos; ya que se dicta cuando se advierte que se inició un expediente de investigación administrativa y, posteriormente, un denunciante diverso, denuncia de nueva cuenta los mismos hechos o bien cuando existen diversos expedientes de investigación administrativa que guardan conexidad en la causa y la misma identidad de los probables responsables; en ambos casos, se ordena que las causas que se investigan y que se encuentran en diversos expedientes, se adhieran a uno sólo de los ya existentes, a efecto de que no haya contradicción en las determinaciones.
1	Aclaraciones	Esta determinación, se ordena por diversas causas; puede ser porque quien haya proporcionado información, ya sea a solicitud del OIC o de manera voluntaria; lo haya hecho proporcionando información incompleta o porque se advierte que no hay congruencia o claridad en lo que se aporta, por lo cual se especifica el punto que el OIC desea que el informante aclare.
3	Informes y contestaciones	En ocasiones, los denunciante solicitan imponerse de autos, o nombran autorizados para oír y recibir notificaciones, o solicitan copias simples o certificadas de los Expedientes de Investigación Administrativa; no obstante, los denunciante en la etapa de la investigación no tienen legitimación en la causa, lo cual se hace de su conocimiento de conformidad con los artículos 113, fracción IX y X, y 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información; 108, fracción IX y XI de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de Querétaro y 116 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas. Por otro lado, también el OIC hace de su conocimiento de asuntos que no son materia de nuestra competencia, para que los hagan valer por las vías que correspondan.
1	Actas de reproducción de videograbación	Las actas circunstanciadas, sirven para realizar diversas diligencias por las cuales el OIC obtiene y verifica pruebas de diversa naturaleza, quedando asentado dentro de los autos la descripción de la prueba.
2	Extracción y adición de documentos cotejados	El OIC en razón de las funciones que ejerce, resguarda información que en ocasiones resulta útil para reforzar o robustecer la investigación, de manera que ya no es necesario solicitarle información a los servidores públicos internos; y por economía procesal, se ordena la extracción de dicha información para que sea integrada o agregada al Expediente de Investigación Administrativa. O bien, si se trata de documentación original que no puede detentar el OIC y de la cual no es posible ser certificada, se realiza el cotejo y compulsas de la misma.

2	Hechos notorios	Es un acuerdo por el cual se agregan hechos que son de conocimiento público o bien conocidos por todo el personal de la Institución, en virtud del ejercicio de las funciones propias de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro; para lo cual, se agregan los documentos y/o las fuentes que así lo evidencien.
1	Manifestaciones	Este acuerdo, glosa documentos u oficios, regularmente de denunciantes particulares o servidores públicos que realizan diversas manifestaciones, las cuales no son requeridas por el OIC; y son valoradas en el estudio final de las constancias que integran el Expedientes de Investigación Administrativa.
8	Señalamiento de fecha y hora para desahogo de diligencias	En este acuerdo, en virtud del estudio realizado de las constancias que integran el Expediente de Investigación Administrativa, se prepara la celebración de diligencias por las que se solicita la comparecencia de servidores públicos involucrados en las probables faltas administrativas, así como a testigos o particulares que pueden aportar o esclarecer los hechos que se investigan, haciéndoles de su conocimiento la confidencialidad y la reserva de las mismas.
2	Diferimiento de diligencia	Se difiere la diligencia, cuando no comparecen los citados a cargo para desahogarla, o bien cuando no llegan en la hora señalada para su celebración; por lo cual, se vuelve a reprogramar con las medidas de apremio de ley, e informando que de no comparecer con causa justificada se incurre en desacato (responsabilidad administrativa grave).
7	Desahogo de diligencias	Es la celebración y desahogo de las diligencias programadas.
1	Solicitudes de colaboración	Este acuerdo, deriva de una medida de protección que se integró con fundamento en los artículos 90 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, 16 fracciones I, IV del Reglamento del Órgano Interno de Control de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, y 51 y 52 del Reglamento Interior de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro; con el objetivo de incorporar prácticas que sean armónicas con los más altos estándares internacionales.
4	Acuerdos de conclusión y archivo	En este acuerdo, se realiza todo el análisis y estudio de las constancias que integran el Expediente de Investigación Administrativa; así mismo, se asientan los razonamientos lógicos jurídicos por los que se determina la inexistencia de una probable falta responsabilidad administrativa; o bien, las razones por las cuales se ha advertido una conducta probablemente constitutiva de responsabilidad administrativa y los motivos por los cuales ha prescrito la facultad del OIC para iniciar un Procedimiento de Responsabilidad Administrativa; o por último, los razonamientos lógicos jurídicos, por los cuales el OIC se encuentra impedido para determinar la probable falta de responsabilidad administrativa por falta de elementos probatorios. Se ordena su archivo, y la notificación de tal determinación al denunciante y en su caso al servidor público.
1	Calificación de conducta	Es el acuerdo, por el cual se realiza todo el análisis y estudio de las constancias que integran el Expediente de Investigación Administrativa; y se concluye que existen suficientes elementos y datos de prueba que acreditan la probable responsabilidad de un servidor público por una falta administrativa, la cual se define como grave o no grave; así mismo, se ordena la elaboración del Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa y su presentación a la Unidad Substanciadora y Resolutora.
1	Admisión de informe de presunta responsabilidad	Es el primer acuerdo del Expediente de Procedimiento de Responsabilidad Administrativa, por el cual la Unidad Substanciadora y Resolutora admite y da trámite al Informe de Presunta Responsabilidad que integra la Investigación, generándose un número de expediente y su registro en el libro de gobierno; se ordena el emplazamiento al imputado, la notificación a las partes y se señala fecha y hora para la celebración de la Audiencia Inicial.

1	Audiencias iniciales	En esta diligencia comparece el imputado y las demás partes; el imputado presenta su defensa y sus pruebas; por su parte, la Unidad Investigadora puede efectuar las manifestaciones que considere pertinentes y realizar el ofrecimiento de sus pruebas.
1	Remisión de autos a Tribunal	Es el acuerdo por el cual la Unidad Substanciadora y Resolutora, remite los autos del expediente de Procedimiento de Responsabilidad Administrativa a la Sala Especializada del Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de Querétaro, por tratarse de una falta de responsabilidad administrativa calificada como grave; así mismo, notifica a las partes el envío y el domicilio del Tribunal encargado de la resolución del asunto.
2	Notificación por listas	Mediante este acuerdo, se tiene por notificadas a cualquiera de las partes que hayan sido buscadas y no encontradas en el domicilio que señalaron para oír y recibir notificaciones, después de que se les buscó en tres ocasiones.
1	Autorización de préstamo de expedientes	En el Procedimiento de Responsabilidad Administrativa, es posible proporcionarle a cualquiera de las partes el expediente.
1	Orden a autoridades	Este acuerdo se dictó, porque en un expediente de Procedimiento de Responsabilidad Administrativa, se solicitó el apoyo de autoridades para buscar el domicilio de una de las partes.

Se iniciaron 10 expedientes de investigación administrativa, de los cuales 8 se encuentran en proceso.

No.	EXPEDIENTE	DENUNCIANTE	MOTIVO
1.	EIA-OICDDHQ/01/2019	Servidor Público DDHQ	Probable pérdida o extravío de los expedientes de la DDHQ de los años 1992 a 2007.
2.	EIA-OICDDHQ/02/2019	Servidor Público DDHQ	Probables irregularidades en la integración de un expediente de queja.
3.	EIA-OICDDHQ/03/2019	Particular	Probable irregularidad en la publicación de una recomendación.
4.	EIA-OICDDHQ/04/2019	Servidor Público DDHQ	Probable pérdida o extravío de documentación de la Visitaduría General del año 2010.
5.	EIA-OICDDHQ/05/2019	Servidor Público DDHQ	Probable incumplimiento al Código de Conducta de la DDHQ.
6.	EIA-OICDDHQ/06/2019	Particular	Probable incumplimiento al Código de Conducta de la DDHQ.
7.	EIA-OICDDHQ/07/2019	Particular	Probables irregularidades en la integración de un expediente de queja.
8.	EIA-OICDDHQ/08/2019	Servidor Público DDHQ	Probable incumplimiento al Código de Conducta de la DDHQ.
9.	EIA-OICDDHQ/09/2019	Servidor Público DDHQ	Probables irregularidades en la atención de un quejoso.
10.	EIA-OICDDHQ/10/2019	Particular	Probables irregularidades en la atención de un quejoso.

Comparativa con ejercicios anteriores

Expedientes de Investigación Administrativa

	EIA 2018	EIA 2019
Iniciados	14	10
En proceso	8	8
Concluidos	6	2

En 2019 se inició un procedimiento de responsabilidad administrativa por una falta de las catalogadas como graves por la Ley General de Responsabilidad Administrativa.

EXPEDIENTE	Falta	Instancia
PRA-OICDDHQ-01-2019	Desacato	Sala Superior del Tribunal de Justicia Administrativa

6.5 Contencioso

En materia contenciosa se realiza la defensa de las sanciones impuestas por el Órgano Interno de Control que son impugnadas por los servidores públicos, en el ejercicio que se informa se llevaron a cabo las siguientes acciones de defensa:

No. de promociones	Juicio/Recurso	Instancia
2	245-2017-QI	Juzgado Primero Administrativo
1	1751-2017-QII / 78-2019-QII	Sala Superior del Tribunal de Justicia Administrativa
3	977-2018-QI / 42-2019-QI	Juzgado Primero Administrativo/ Sala Superior del Tribunal de Justicia Administrativa
1	966-2019-VI	Juzgado Primero de Distrito de Amparo
Total de acciones de defensa:		7

6.6 Logros

1. Las gestiones realizadas por el Órgano Interno de Control para la firma del Convenio de Colaboración Administrativa en materia de Entrega-Recepción celebrado entre el Estado de Querétaro y la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, permitirá la utilización del Sistema de Entrega Recepción, el cual facilitará y agilizará en gran medida a los servidores públicos que dejan su cargo, la captura de la información documental que será objeto de la entrega recepción.
2. Como resultado del seguimiento realizado por el Órgano Interno de Control, el 100% del personal de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro cumplió en tiempo y forma con la obligación establecida en los artículos 108 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 32 al 35 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, relativa a la presentación de la declaración patrimonial y de intereses, por lo que por segundo año consecutivo no fue necesario el inicio de algún expediente de investigación en contra de servidores públicos por el incumplimiento de dicha obligación.
3. El Órgano Interno de Control de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro remitió a la Sala Superior del Tribunal de Justicia Administrativa, un expediente de falta grave para su resolución, mismo que actuará como autoridad substanciadora y resolutora.



7 DEPARTAMENTO JURÍDICO

7. DEPARTAMENTO JURÍDICO

Es el área encargada de atender y representar a la Defensoría en los procedimientos jurisdiccionales y asuntos legales en los que sea parte. Asimismo, brinda orientación y asesoría jurídica a las diversas unidades administrativas, en la elaboración y revisión de documentos y asuntos que requieran del apoyo jurídico, en razón de que pueden implicar la generación de obligaciones o derechos para la institución.

De igual manera, realiza los estudios que son solicitados en materia jurídica, administrativa, laboral y corporativa, ejecutándolos en beneficio y protección de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro; asimismo, apoya a la Secretaría Ejecutiva en la elaboración de proyectos de iniciativa de ley, difunde la actualización de la normatividad que es aplicable a las unidades administrativas y elabora los convenios de colaboración que se celebran con las distintas instituciones públicas o privadas que se requieran.

El desempeño del Departamento Jurídico es supervisado por la Presidenta de la Defensoría.

7.1 Representación y defensa de los intereses de la Defensoría

a) Juicios de amparo.

Durante el año 2019, se atendieron 10 amparos indirectos activos, de los cuales 6 siguen en trámite y 4 se concluyeron, mismos que se detallan en los siguientes esquemas:

Juicios de amparo activos

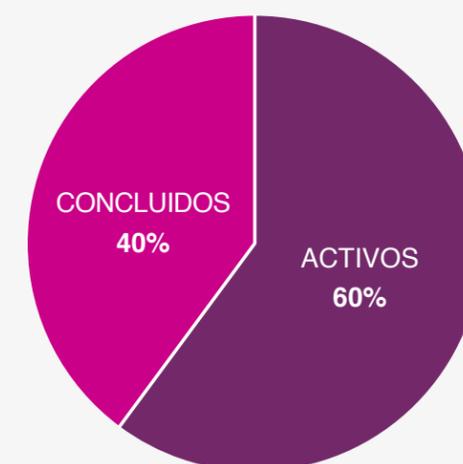
No.	Expediente	Acto Reclamado	Estado Procesal
1.	678/2018	Omisión de remitir una Recomendación a la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas.	En la sentencia se decretó el sobreseimiento en favor de la Defensoría La Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, promovió recurso de revisión en contra de la sentencia, por lo que se está a la espera de la resolución del Tribunal Colegiado correspondiente.
2.	1255/2018-III	Omisión de remitir una Recomendación a la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas.	En la sentencia se decretó el sobreseimiento en favor de la Defensoría. Respecto a los actos de otras autoridades, se protegió y amparó al quejoso, por lo que la sentencia se encuentra en proceso de cumplimiento.

3.	1380/2018-X	Reapertura de expediente de queja.	En la sentencia se decretó el sobreseimiento en favor de la Defensoría. Acerca de los actos de otras autoridades, se protegió y amparó al quejoso, por lo que la sentencia se encuentra en proceso de cumplimiento.
4.	1580/2018-VIII	Omisión de remitir una Recomendación a la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas.	En la sentencia se decretó el sobreseimiento en favor de la Defensoría. No obstante, la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, promovió recurso de revisión en contra de la sentencia, por lo que se está a la espera de la resolución del Tribunal Colegiado correspondiente.
5.	1587/2018-VII	Omisión de remitir una Recomendación a la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas.	En la sentencia se decretó el sobreseimiento en favor de la Defensoría. En relación con los actos de otras autoridades, se protegió y amparó al quejoso, por lo que la sentencia se encuentra en proceso de cumplimiento.
6.	1613/2018	Omisión de remitir una Recomendación a la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas.	En la sentencia se decretó el sobreseimiento en favor de la Defensoría. Respecto de los actos de otras autoridades, se protegió y amparó al quejoso, por lo que la sentencia se encuentra en proceso de cumplimiento.”

4.	373/2019	Falta de contestación al recurso de impugnación interpuesto contra el acuerdo de conclusión de un expediente de queja.	Concluido. En la sentencia se decretó el sobreseimiento en favor de la Defensoría.
----	----------	--	--

En relación con los juicios de amparo activos, se precisa que en ninguno de los asuntos se condenó a la Defensoría, por lo que únicamente se está a la espera de que las autoridades involucradas, cumplan con lo ordenado en la sentencia del Juez de Distrito, o en su caso, se resuelvan los recursos correspondientes, con la finalidad de que se puedan considerar como expedientes concluidos.

JUICIOS DE AMPARO



Juicios de amparo concluidos

No.	Expediente	Acto Reclamado	Motivo de su conclusión
1.	1633/2017	Omisión de atender desaparición forzada de una persona.	Concluido, ya que se tuvo por no interpuesta la demanda de amparo, en términos del artículo 15 de la Ley de Amparo.
2.	475/2018	Orden de aprehensión y su ejecución.	Concluido, debido a que la parte quejosa se desistió.
3.	1475/2018	Omisión de atender el escrito de petición de un familiar de una persona privada legalmente de la libertad.	Concluido. En la sentencia se decretó el sobreseimiento en favor de la Defensoría.

b) Juicios laborales

Durante el año 2019, se tuvieron 11 juicios laborales activos, 4 de ellos iniciaron en 2016, 3 corresponden al año 2017 y 1 inició en el año 2019; 8 se encuentran en trámite y 3 se concluyeron, mismos que se describen en los siguientes esquemas:

Juicios laborales activos

No.	Número de expediente	Estado procesal
1.	231/2016/1	En espera de la resolución del Tribunal Laboral
2.	588/2019/1	En la espera de que resuelva el amparo directo
3.	633/2016/1	Cierre de la etapa de instrucción
4.	1152/2016/1	Cierre de la etapa de instrucción
5.	322/2017/1	Reserva de pruebas
6.	1325/2017/1	Desahogo de pruebas
7.	05623/2017/3/1	Contestación de demanda y excepciones
8.	943/2019/1	Ofrecimiento y admisión de pruebas

Juicios laborales concluidos en 2019

No.	Número de expediente	Estado procesal
1.	476/2015/1	Concluido por la celebración de un convenio laboral
2.	318/2018/1	Concluido por desistimiento de la parte actora
3.	369/2018/1	Concluido por la celebración de un convenio laboral

Los asuntos laborales han ido a la baja, en comparación con los años 2017 y 2018.

Al inicio de 2017, se tenían 16 demandas laborales activas, iniciadas en la administración anterior; sin embargo, en el mismo año se presentaron 2 demandas nuevas. Al cierre del año se concluyeron 4 asuntos.

A principios de 2018, se tenían 14 demandas laborales activas; en el mismo año se presentaron 5 demandas nuevas. Al cierre del año se concluyeron 9 asuntos.

A principios de 2019, se tenían 10 demandas laborales activas; en el mismo año se presentó 1 una demanda nueva, resultando 11 demandas laborales activas durante el referido año. Al cierre del año se concluyeron 3 asuntos.

c) Juicio de nulidad

Durante el año 2019, se tuvo 1 juicio de nulidad activo que involucraba al Consejo de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, mismo que se concluyó en esa anualidad, el cual se describe en el siguiente esquema:

Juicios de amparo concluidos

No.	Número de Expediente	Acto Reclamado	Motivo de su conclusión
1.	1198/2017/Q-II	Actos en contra del Órgano Interno de Control y el Consejo de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, por la resolución final de un procedimiento de responsabilidad administrativa.	En la sentencia se determinó el sobreseimiento, en razón de que la parte actora consintió el acto que pretendía combatir, debido a que no promovió su juicio de nulidad en el tiempo señalado en la Ley de Enjuiciamiento de lo Contencioso Administrativo del Estado de Querétaro.

d) Juicio de derecho de réplica

En marzo de 2019, la Presidenta de la Defensoría fue entrevistada por personal de T.V. Azteca S.A.B. de C.V. Dicha entrevista versó sobre temas relacionados con las condiciones de estancia de las personas privadas legalmente de la libertad; sobre el porcentaje del cumplimiento acreditado por las autoridades penitenciarias de la recomendación (228) 4/2018; así como los aspectos que tenían que atender las autoridades penitenciarias, para seguir garantizado condiciones que respetaran la dignidad de las personas privadas legalmente de la libertad.

En abril del mismo año, a través de una transmisión en vivo del programa Hechos Meridiano Querétaro, se emitió un reportaje sobre los Centros Penitenciarios Femenil y Varonil de San José El Alto, Querétaro, en el cual se expuso información distinta a la manifestada por la Presidenta de la Defensoría en la entrevista señalada previamente. Se presentó a TV Azteca la solicitud para ejercer el derecho de réplica; sin embargo, la empresa se negó a ello, argumentando que no eran sujetos obligados.

Por esa razón, se promovió un juicio de derecho de replica ante los Juzgados de Distrito de Amparo y Juicios Federales, mismo que se detalla en el siguiente esquema:

Juicios de amparo concluidos

No.	EXPEDIENTE	ESTADO PROCESAL	MOTIVO DE LA CONCLUSIÓN
1.	39/2019-IX	Concluido	El 11 de junio de 2019, Hechos Meridiano Querétaro emitió un reportaje, en el cual expuso la información que reflejaba los verdaderos datos y la postura que tiene la Defensoría sobre el trabajo de las autoridades penitenciarias de Querétaro. En razón de lo anterior, esta institución se desistió de la acción, ya que T.V. Azteca S.A.B. de C.V., accedió a otorgar el derecho de replica.

d) Acciones de inconstitucionalidad

En el año 2019, se tuvieron 3 acciones de inconstitucionalidad activas, de las cuales 2 se resolvieron en esa anualidad y 1 una se encuentra pendiente por resolver:

Acciones de inconstitucionalidad resueltas

No.	Acción de Inconstitucionalidad	Norma impugnada	Sentido de la resolución
1.	102/2015	Ley de Derechos Humanos del Estado de Querétaro	<p>“Procedente y parcialmente fundada la acción de inconstitucionalidad. Se declara la invalidez de los artículos 33, párrafo segundo, y 106 de la Ley de Derechos Humanos del Estado de Querétaro.</p> <p>Se reconoce la validez del procedimiento legislativo del que derivó la Ley que reforma y deroga diversas disposiciones de la Ley de Derechos Humanos del Estado de Querétaro.”</p>
2.	73/2016	Ley de Derechos Humanos del Estado de Querétaro	<p>“Procedente e infundada la presente acción de inconstitucionalidad. Se desestima la acción de inconstitucionalidad respecto de la derogación de los artículos 5 y 131, fracciones II y VII, de la Ley de Derechos Humanos del Estado de Querétaro.</p> <p>Se reconoce la validez de la reforma de los artículos 19, fracción II, y 37, fracción I, de la Ley de Derechos Humanos del Estado de Querétaro.</p> <p>Se reconoce la validez del procedimiento legislativo del que derivó la Ley que reforma y deroga diversas disposiciones de la Ley de Derechos Humanos del Estado de Querétaro.”</p>

Acción de inconstitucionalidad pendiente por resolverse

No.	Acción de Inconstitucionalidad	Norma impugnada	Artículo señalado de inconstitucional
1.	25/2017	Ley de Valuación Inmobiliaria para el Estado de Querétaro.	Artículo 3 de la Ley en cita.

e) Iniciativas de Ley

En el año 2019, se contaban con 3 iniciativas de ley pendientes por dictaminarse ante la Legislatura del Estado de Querétaro. Dichas iniciativas se presentaron con la finalidad de que se modificaran la Ley de Salud del Estado de Querétaro, la Ley de Responsabilidad Patrimonial del Estado de Querétaro y la Ley de Derechos Humanos del Estado de Querétaro.

La iniciativa de reforma a la Ley de Responsabilidad Patrimonial del Estado de Querétaro y la Ley de Derechos Humanos del Estado de Querétaro, aún se encuentran pendientes y en trámite. Sólo la iniciativa a la Ley de Salud del Estado de Querétaro, fue dictaminada y aprobada su reforma. Lo anterior se precisa en los siguientes esquemas:

Iniciativa de Ley dictaminada

No.	Ley que se reformó	Sentido de la iniciativa propuesta	Fecha de presentación a la Legislatura	Estado procesal
1.	Artículo 158 Quinquies de la Ley de Salud del Estado de Querétaro	Homologación con la Ley General de Salud en materia de procedimientos de medicina y cirugía estética y reconstructiva.	26 de octubre de 2018.	<p>“El 23 de abril del 2019, la Legislatura del Estado de Querétaro, aprobó la iniciativa presentada por la Defensoría.</p> <p>El 14 de junio de 2019, se publicó en “La Sombra de Arteaga”, la modificación al artículo 158 Quinquies de la Ley de Salud del Estado de Querétaro.”</p>

Iniciativas de Ley pendientes por resolverse

No.	Ley que se propone reformar	Sentido de la iniciativa propuesta	Fecha de presentación ante la Legislatura	Estado procesal
1.	Ley de Responsabilidad Patrimonial del Estado de Querétaro	Se propone la ampliación del plazo para solicitar la indemnización por responsabilidad patrimonial del estado	26 de octubre de 2018	Pendiente de dictamen
2.	Artículo 36 de la Ley de derechos Humanos del Estado de Querétaro	Reducir el requisito de tiempo de experiencia para ser Visitador Adjunto de 10 a 3 años.	11 de enero de 2019	Pendiente de dictamen

Cabe precisar que en el año que se informa, se presentó 1 iniciativa de ley, la cual fue promovida para modificar Ley de Derechos Humanos del Estado de Querétaro, en la que se propuso reducir los años de ejercicio profesional de diez a tres años, para la designación de Visitadores Adjuntos, ya que a criterio de esta Defensoría, resulta excesivo que se necesite contar con diez años de experiencia, para que una persona pueda ser nombrada como Visitadora o Visitador Adjunto, pues es una medida que no guarda armonía con las funciones del cargo, consistentes en auxiliar a la persona titular de la Visitaduría General en las actividades propias del área y bajo la supervisión de ésta.

7.2 Convenios

En el año 2019, se firmaron 6 convenios de colaboración con diversas autoridades, mismos que se detallan en el siguiente cuadro:

No.	Institución con la que se celebró el convenio	Objeto del convenio	Fecha de firma del Convenio
1.	Municipio de Corregidora, Querétaro.	Desarrollar estrategias e implementar acciones conjuntas, que permitan la vinculación institucional sobre aspectos académicos, legales y administrativos que fortalezcan el cumplimiento de sus atribuciones.	12 de febrero
2.	Universidad Tecnológica de Corregidora.	Desarrollar estrategias e implementar acciones conjuntas, que permitan la vinculación institucional sobre aspectos académicos, legales y administrativos que fortalezcan el cumplimiento de sus atribuciones.	20 de febrero
3.	Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia, del Municipio de Corregidora.	Desarrollar estrategias e implementar acciones conjuntas, que permitan la vinculación institucional que fortalezcan el cumplimiento de sus atribuciones en materia de protección y difusión de derechos humanos.	5 de junio
4.	Federación de Colegios y Asociaciones de Abogados de Querétaro A.C.	Establecer las bases de colaboración para realizar el Segundo Congreso Nacional "La Visión de los Derechos Humanos y sus Desafíos Querétaro 2019".	8 de octubre
5.	Academia Mexicana de Derecho del Trabajo y la Facultad de Derecho de la Universidad Autónoma de Querétaro.	Establecer las bases de colaboración, para la coordinación de acciones que permitan llevar a cabo la organización y el desarrollo de actividades, así como el diseño, operación, ejecución, evaluación y seguimiento de programas de trabajo en materia de derechos humanos.	13 de noviembre
6.	Gobierno del Estado de Querétaro, a través de la Secretaría de la Contraloría	Transferir a la Defensoría el uso gratuito de la infraestructura electrónica denominada Sistema para la Entrega-Recepción (SER), que tiene a su cargo la Secretaría de la Contraloría.	11 de julio

Los convenios firmados y celebrados tuvieron como finalidad facilitar las comunicaciones con las autoridades y agilizar el cumplimiento de su encomienda constitucional de promover y difundir los derechos humanos en el estado de Querétaro.

Finalmente, el convenio celebrado con el Gobierno del Estado de Querétaro, a través de la Secretaría de la Contraloría, sirvió para simplificar y agilizar el proceso de entrega recepción de las servidoras y servidores públicos de esta institución; procedimiento que se encuentra previsto en la Ley de Entrega Recepción del Estado de Querétaro.

7.3 Instrumentos de regulación interna

En el 2019, se publicó en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro "La Sombra de Arteaga", una reforma a un instrumento de regulación y funcionamiento de las actividades de este Organismo Constitucional Autónomo.

No.	Modificación	Contenido de la reforma	Fecha de publicación en "La Sombra de Arteaga"
1.	Rreforma al numeral 2.4.11 del Manual de Políticas de Operación de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro 2018.	La citada reforma adicionó los incisos "c", "d", y "e", regulando el otorgamiento de licencia por cuidados maternos y paternos del personal que labora en la Defensoría, ante alguna situación que afecte la salud de sus hijas o hijos, como medida complementaria a la seguridad social.	7 de junio

Se precisa que en el 2019, el Departamento Jurídico trabajó en la elaboración y estructuración del proyecto del Reglamento Civil de Carrera de la Defensoría, mismo que se encuentra en la fase de observación y revisión por los titulares de las distintas unidades administrativas de esta Defensoría. Una vez que se tenga el documento final, se someterá a consideración del Consejo de la Defensoría para su aprobación. Realizado lo anterior, el citado reglamento se enviará a la Dirección Jurídica y Consultiva de la Secretaría de Gobierno del Estado de Querétaro, con la finalidad de que sea publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado "La Sombra de Arteaga".

Asimismo, se trabajó con el área de la Visitaduría General, el proyecto para reformar diversos artículos de la Ley de Derechos Humanos del Estado de Querétaro; documento al que se le están realizando ajustes, para su posterior presentación a la Legislatura del Estado de Querétaro.

Lo anterior se realiza con la intención de proponer la modificación a determinadas funciones y atribuciones que tiene la Visitaduría General y la Defensoría, con la finalidad de contar con una ley que permita desahogar y tramitar los procedimientos de queja con mayor eficacia y agilidad, es decir, optimizar los procedimientos con los que cuenta esta institución, para la protección de los derechos humanos de las personas.

7.4 Logros

1. Al cierre de 2019, se contaron con 8 juicios laborales activos. Dicha cifra representa el número más bajo que se ha tenido en asuntos laborales, ya que al término de los años 2017 y 2018, se tuvieron 14 y 10 asuntos en trámite, respectivamente.
2. De los 10 amparos indirectos que estuvieron en trámite en el 2019, en ninguno de ellos se condenó a la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, debido a que las actuaciones de esta institución se encontraron apegadas a la legalidad, respetando en todo momento los derechos humanos de las personas.
3. En el 2019 se logró a través de un juicio promovido ante los Juzgados de Distrito de Querétaro, que el programa de noticias Hechos Meridianos Querétaro, de T.V. Azteca S.A.B. de C.V., rectificara una nota periodística en la que se expuso información incorrecta sobre las acciones que había realizado esta Defensoría, en favor de las personas privadas legamente de la libertad, así como de la relación de trabajo institucional que existía con las autoridades penitenciarias, para el cumplimiento de las recomendaciones que se les dirigieron. Lo anterior se realizó con la finalidad de que la sociedad estuviera informada sobre las verdaderas acciones que llevó a cabo esta institución sobre el tema.
4. Se logró que la Suprema Corte de Justicia de la Nación, declarara la inconstitucional de los artículos 33, párrafo segundo y 106 de la Ley de Derechos Humanos del Estado de Querétaro, publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro “La Sombra de Arteaga”, el 03 de septiembre de 2015. Con esto se obtuvo que la citada ley fuera congruente y apegada con la autonomía que por mandato constitucional tiene esta Defensoría, además de conseguir rectificar el procedimiento que se debe seguir ante la no aceptación de una recomendación, de acuerdo con lo previsto en el artículo 102, apartado B de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
5. A través de una iniciativa de ley presentada ante la Quincuagésima Novena Legislatura del Estado de Querétaro, se logró armonizar la Ley de Salud del Estado de Querétaro con la Ley General de Salud, ya que la primera de éstas no contemplaba como requisito que los médicos contaran con certificado vigente de especialista que acreditara la capacidad y experiencia en la práctica de los procedimientos y técnicas correspondientes en esta materia. Lo anterior cobra relevancia ya que, desde el 1 de septiembre de 2011, la Ley General de Salud establecía dicho requisito.



8

UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

8. UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

8.1 Derecho humano a la transparencia y acceso a la información pública

La Transparencia es:

- Exponer y someter al escrutinio de la ciudadanía la información relativa a la gestión pública.

Derecho de Acceso a la información es:

- Derecho humano para solicitar, investigar, difundir, buscar y recibir información generada, obtenida, adquirida, transformada o en posesión de los sujetos obligados.

En cumplimiento de lo mandado en el artículo 6 constitucional, apartado A, fracción I, toda la información en posesión de las instituciones de los tres poderes y ámbitos de gobierno, de los organismos constitucionales autónomos, partidos políticos, fideicomisos y fondos públicos, así como de cualquier persona física, moral o sindicato que reciba y ejerza recursos públicos o realice actos de autoridad, conocidos, como sujetos obligados, debe ser pública y accesible a toda persona.

La Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, a través de la Unidad de Transparencia, en aras de cumplir con todas aquellas acciones tendientes a transparentar el trabajo de este Organismo Público Autónomo, atiende, con apego a la normatividad, en tiempo y forma, los diversos requerimientos de los ciudadanos en materia de transparencia, acceso a la información y protección de datos personales. Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2019, informa lo siguiente:

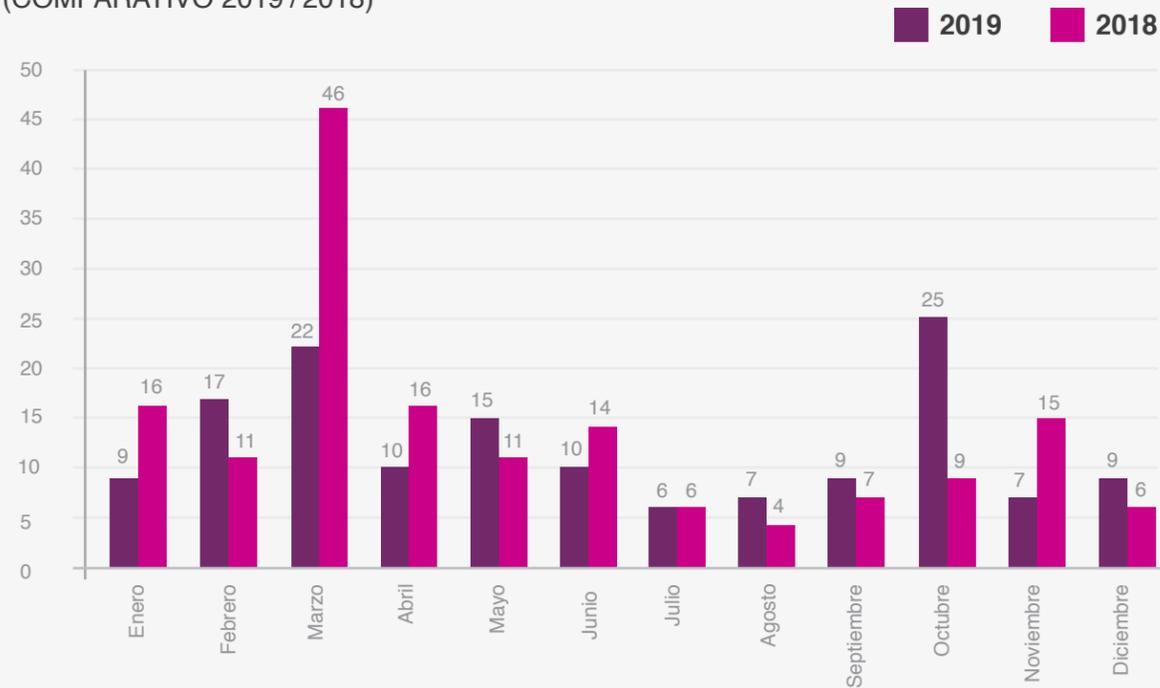
8.2 Atención de solicitudes

Considerando la importancia que tiene la atención pronta y expedita a las solicitudes de información de los ciudadanos, la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro en su artículo 130 indica que “La respuesta a la solicitud deberá ser notificada al interesado en el plazo máximo de veinte días hábiles, contados a partir del día siguiente a la presentación de aquella”. Sin embargo, durante este período las solicitudes fueron respondidas en un promedio de 7 días hábiles, es decir, un tiempo menor al establecido en la ley.

Del estado de las solicitudes, referidas en este informe, se puede destacar que han sido respondidas todas en tiempo y forma, de las cuales, el 9% de éstas no fueron de la competencia de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro.



SOLICITUDES DE INFORMACIÓN MENSUAL (COMPARATIVO 2019 / 2018)



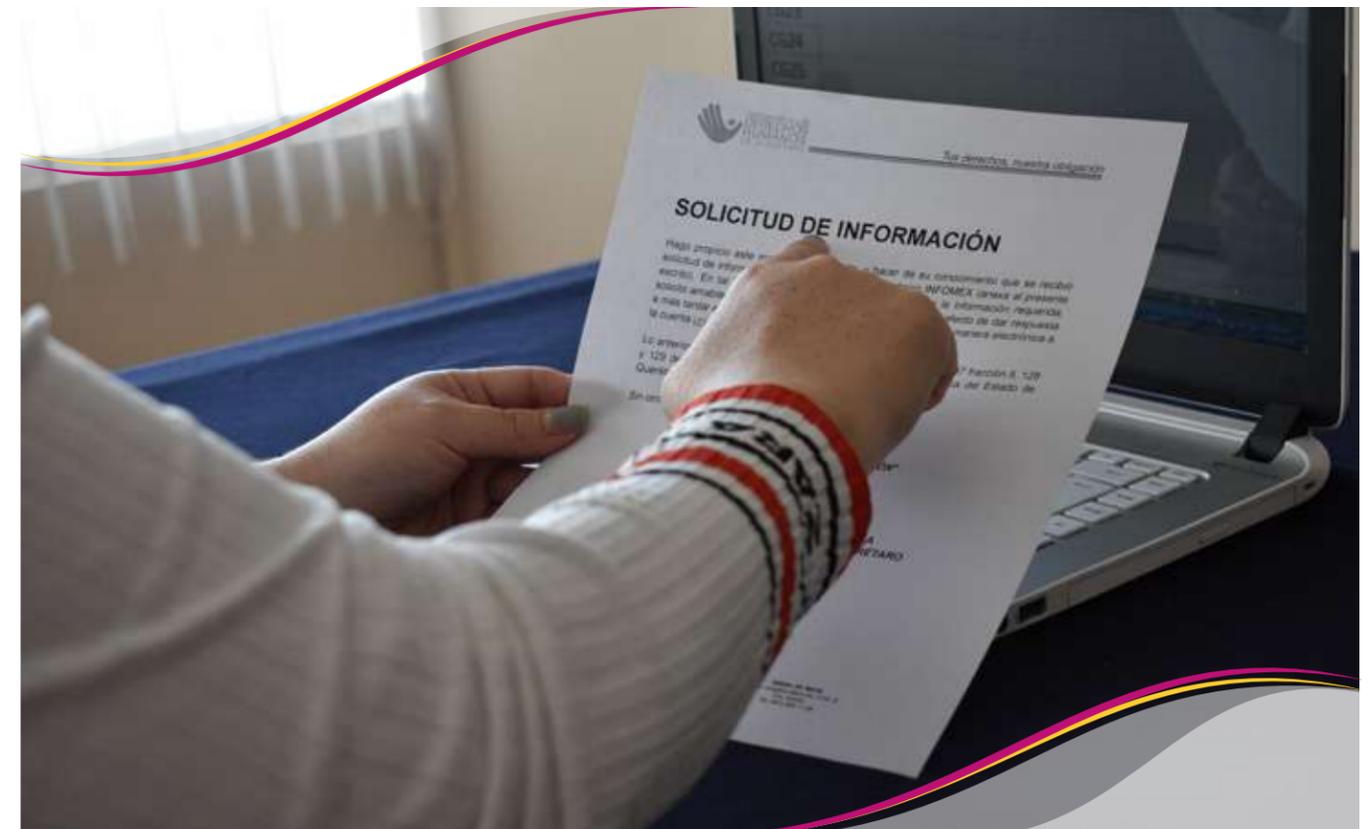
Se han registrado 146 solicitudes por el sistema electrónico INFOMEX, teniendo así un promedio de 11 solicitudes por mes, siendo octubre el mes en el que se recibió la mayor cantidad de solicitudes y julio el mes con menos solicitudes de información, recibiendo un total de 146 solicitudes de información.

8.3 Temática de las solicitudes

De acuerdo con las solicitudes de información recibidas, los temas de interés más recurrentes son los siguientes:

- Aborto;
- Abuso de autoridad;
- Abuso sexual;
- Acciones de inconstitucionalidad.
- Acciones implementadas para fomentar la perspectiva de género;
- Acoso sexual;
- Acoso;
- Capacitaciones;
- Casos de grooming;
- Convenios;
- Cuenta pública;
- Currículos;
- Directorio de servidores públicos;
- Discapacidad;

- Discriminación personas con VIH;
- Ejecución sumaria, arbitraria, extrajudicial;
- Esterilización forzada;
- Estructura orgánica de la Institución;
- Femicidio;
- Gastos;
- Iniciativas de ley y
- Nombramientos de titulares;
- Nómina;
- Normatividad;
- Objeción de conciencia;
- Presupuesto asignado;
- Protocolo de Estambul;
- Protocolo en caso de hostigamiento en la Institución;
- Quejas en contra de prestadores de servicio de salud,
- Quejas por desaparición forzada;
- Recomendaciones;
- Remuneraciones;
- Secuestro;
- Tortura;
- Tratos crueles, inhumanos o degradantes;
- Víctimas del delito de secuestro;
- Violación;
- Violencia contra la mujer en el sector salud;



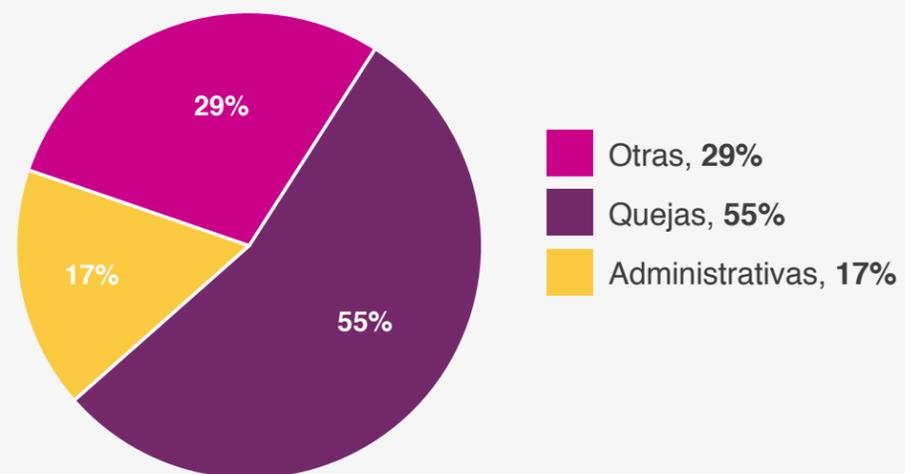
Además de los temas mencionados con anterioridad, recibimos solicitudes de información con temas de los cuales no somos legalmente competentes tales como:

- Carpetas de investigación del delito de feminicidio;
- Carpetas de investigación por abuso sexual infantil y
- Personas en centros de rehabilitados por feminicidio;
- Quejas en donde se señala como autoridad responsable a SSPF, SEDENA, SEMAR, SEGOB, PF, CNS y FGR/PGR;
- Robos en escuelas a nivel básico;
- Sentenciados por sustracción de menores;
- Sentencias condenatorias por el delito de feminicidio;
- Sentencias relacionadas con hostigamiento sexual.

Estas solicitudes se responden en el sentido de no ser competentes para brindar esa información, por lo que se les canaliza a la autoridad competente para conocer de ellas.

La temática de las solicitudes se presenta considerando el catálogo determinado por el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

TEMÁTICA DE LAS SOLICITUDES



SOLICITUDES DE INFORMACIÓN POR GÉNERO DE QUIEN LA SOLICITA

Del total de 146 solicitudes de información recibidas del 1 de enero al 31 de diciembre de 2019, los solicitantes de las mismas reportaron ser:

Tipo de Solicitante	Solicitudes	Porcentaje
Hombres	64	44%
Mujeres	62	42%
Personas Morales	20	14%
TOTAL	146	100%

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN



8.4 Actas de inexistencia

Por lo dispuesto en el artículo 136, fracción II de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro, se expidieron 6 actas de inexistencia de información parcial referentes a quejas, mecanismos de prevención de tortura, y una administrativa, por tal motivo se presentaron las denuncias correspondientes ante el Órgano Interno de Control de esta Institución, para deslindar las responsabilidades correspondientes.

8.5 Recursos presentados

El Recurso de Revisión procede en contra de las resoluciones o falta de respuesta de la Unidad de Transparencia de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro. La Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro en su artículo 140, hace referencia a los recursos que se pueden presentar en contra de las determinaciones relativas a las solicitudes de información de los ciudadanos, ante la Comisión de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro, durante este periodo de 2019 conoció de cuatro recursos de revisión, tres de los cuales se encuentran concluidos y estamos en espera de una resolución.

8.6 Derechos ARCO

Es el poder de disposición o decisión que tiene el titular sobre la información que le concierne, comprende necesariamente el derecho de acceder y conocer si su información personal está siendo objeto de tratamiento, así como el alcance, condiciones y generalidades de dicho tratamiento.

En este sentido en el ejercicio 2019 se recibieron dos solicitudes para ejercer los derechos ARCO, una de Cancelación y otra de Oposición de datos personales, mismos que no procedieron debido que, las personas solicitantes no cumplieron con los requisitos señalados en la Ley General de Protección de Datos personales, toda vez que no se presentaron para seguir el debido procedimiento los cuales fueron prevenidos a efecto de desahogar dichas inconsistencias, no desahogando los peticionarios la prevención correspondiente causando que su derecho a tramitar su solicitud se tenga por no presentado.

8.7 Informes mensuales y trimestrales

Se rinden informes tanto mensualmente como trimestralmente a la Comisión de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro referente a las solicitudes de información recibidas por esta Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, conforme a lo dispuesto por el artículo 17, fracción X de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro. Rindiendo en este periodo 12 informes mensuales y cuatro trimestrales.

8.8 Comité de transparencia

Atendiendo a lo dispuesto por el artículo 17, fracción VII de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro, cuyo objeto es establecer los mecanismos que permitan garantizar el cumplimiento de las obligaciones que, en materia de transparencia, acceso a la información pública y protección de datos personales le corresponden a la Institución, confirmando revocando o modificando las determinaciones que los titulares de las áreas realicen.

Sesiona de manera ordinaria cada tres meses, para atender los asuntos relativos al Comité de Transparencia y de manera extraordinaria cuando sea necesario.

En este periodo se llevaron a cabo tres sesiones ordinarias y tres extraordinarias en las cuales se trataron asuntos referentes a la actualización de formatos de transparencia, informes trimestrales

que brindan al Órgano Garante, el número de solicitudes recibidas, en trámite y concluidas, así como actas de inexistencia de información parcial que el Comité de Transparencia de manera colegiada resolvió por mayoría de votos.

8.9 Plataforma nacional de transparencia

Con fundamento en el artículo 64 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro, los sujetos obligados tienen el compromiso de poner a disposición del público y mantener actualizada la información pública en medios electrónicos, independientemente de los medios oficiales y aquellos que puedan lograr el conocimiento público. Se presentaron un total de cuatro informes de todas las áreas que integran este Organismo Autónomo, dando cumplimiento a los procedimientos, obligaciones y disposiciones señaladas en la misma Ley con el fin de estandarizar los procesos y la simplicidad del uso de la Plataforma.

8.10 Portal de transparencia

De conformidad con lo establecido en el artículo 65 de la misma Ley los sujetos obligados deberán tener un portal en internet, en cuya página de inicio habrá una indicación claramente visible con la leyenda “Transparencia” que enlace al sitio donde se encuentre la información referida en el artículo citado, debiendo utilizar un lenguaje claro, accesible, que facilite su comprensión por todos los posibles usuarios.

La información pública de oficio, requerida en los artículos 66 y 71 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro, se encuentra disponible en el Portal de Transparencia de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, en el siguiente hipervínculo: <http://www.ddhq.org/transparencia>

8.11 Capacitaciones y conferencias

Con el firme compromiso de la capacitación constante, el personal encargado del área acudió a tres capacitaciones impartidas por la Comisión de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro, así como todos aquellos cursos y eventos que se impartieron en el Estado de Querétaro, así como a nivel nacional.

No.	FECHA	CURSO O CONFERENCIA	LUGAR	ORGANIZADOR
1.	22 enero	Transparencia en la Cultura Electoral	Sala de sesiones del Consejo General del IEEQ	Instituto Electoral del Estado de Querétaro / Comisión de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro (IEEQ/ INFOQRO)

2.	24 enero	Jornada por el Derecho al Acceso a la Información Pública, la Protección de Datos personales y la Gestión Documental	Auditorio municipal del Centro Cívico de Querétaro	Comisión de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro (INFOQRO)
3.	7 febrero	Día Internacional de Protección de Datos Personales 2019 a 10 años del Derecho en la Constitución	Salón Juan N. Frías sede del Poder Legislativo	Instituto Electoral del Estado de Querétaro / Comisión de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro
4.	22 febrero	Transparencia en la Cultura Electoral	Salón de Sesiones del Consejo General del IEEQ	Instituto Electoral del Estado de Querétaro / Comisión de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro
5.	7 marzo	Gobierno abierto y Transparencia Proactiva en Materia Electoral	Salón de Sesiones del Consejo General del IEEQ	Instituto Electoral del Estado de Querétaro / Comisión de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro
6.	26 marzo	Retos para la implementación de la Ley General de Archivos	Salón de Historia del Archivo Histórico del Estado de Querétaro	Dirección General de Archivo del Estado de Querétaro
7.	5 junio	Mesa Redonda. El derecho de acceso a la información desde la teoría de los derechos sociales	Salón de Sesiones del Consejo General del IEEQ	Instituto Electoral del Estado de Querétaro
8.	4 julio	Uso responsable de las tecnologías de la información y comunicación	Salón de Sesiones del Consejo General del IEEQ	Instituto Electoral del Estado de Querétaro
9.	14 agosto	Transparencia y Combate a la Corrupción	Auditorio José Arana Morán Facultad de Derecho de la UAQ	Instituto Electoral del Estado de Querétaro

10.	5 septiembre	EL INAI. Resoluciones relevantes y polémicas (12 casos líderes)	Auditorio José Arana Morán Facultad de Derecho de la UAQ	Instituto Electoral del Estado de Querétaro
11.	11 septiembre	Justicia Constitucional Local. Viabilidad y Obstáculos	Salón de Sesiones del Consejo General del IEEQ	Instituto Electoral del Estado de Querétaro
12.	13-15 noviembre	Semana Nacional de Transparencia 2019 (Transparencia como una Herramienta para la Rendición de Cuentas una Visión Internacional)	Secretaría de Relaciones Exteriores / Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales	Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

De esta forma la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, garantiza la transparencia y el derecho de acceso a la información, mediante procedimientos sencillos y expeditos, que permitan a la ciudadanía conocer toda la información relativa a este organismo constitucional autónomo.

8.12 Logros

1. Tener actualizados los portales con información estadística que permita al usuario enterarse de las actividades que realiza este Organismo Constitucional Autónomo.
2. Contestar en tiempo y forma todas y cada una de las solicitudes de información que ingresaron por las diferentes vías a la Institución,
3. De las 146 solicitudes de información recibidas en el ejercicio 2019 únicamente 4 peticionarios se inconformaron presentando recurso de revisión ante el Órgano Garante (INFOQRO) mismo que confirmó las respuestas emitidas por esta Institución.



9 COMUNICACIÓN SOCIAL

9. COMUNICACIÓN SOCIAL

9.1 Objetivos

De conformidad con el numeral 14 de la Ley de Derechos Humanos del Estado de Querétaro (LDHEQ), la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro cuenta con un área de Comunicación Social, la cual se encarga de difundir a través de plataformas digitales (Facebook, Twitter, YouTube y página web oficial); medios de comunicación impresos; radiofónicos y televisivos, el trabajo de promoción y protección de los derechos humanos que se realiza a diario en la institución, con el objetivo de ponerlo a disposición de la sociedad civil.

Además, mantiene un vínculo institucional permanente con reporteros, jefes de información y/o directores de los medios de comunicación, con el propósito de facilitar el ejercicio de su labor periodística, haciendo valer en todo momento los derechos fundamentales como la Libertad de Expresión y el Acceso a la Información plasmados en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM), a través de la generación y envío de comunicados, invitaciones y gestión de entrevistas con la Presidenta de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro.

Tiene contacto permanente con las personas que se comunican por medio de las plataformas digitales, a efecto de brindarles la debida atención inmediata y canalizarlas a las áreas correspondientes de este Organismo Constitucional Autónomo.

Por otra parte, durante todo el año se elabora una síntesis informativa y monitoreo digital de los periódicos, tanto locales como nacionales, y portales de internet:

- ADN Informativo,
- AM de Querétaro,
- Amanecer,
- Códice Informativo,
- Código Qro,
- Diario de Querétaro,
- El Universal de México,
- El Universal de Querétaro,
- En la Lupa,
- Excélsior,
- Inqro,
- La Jornada,
- Milenio
- Plaza de Armas y Noticias,
- Quadratín Querétaro,
- Radar News,
- Radio Fórmula,
- Radio y Televisión Querétaro,
- Reforma,
- RR Noticias,
- Televisa
- Tv Azteca;

El objetivo es que, tanto el Consejo como el personal de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, tengan conocimiento de las noticias que circulan en los medios del acontecer local, nacional e internacional en materia de derechos humanos; así como de la información que se genera en torno al quehacer cotidiano de la institución.

El área de Comunicación Social, coordinada con las áreas de la Presidencia y la Secretaría Ejecutiva, llevan a cabo campañas de difusión, las cuales tienen por objeto, prevenir, promover y difundir el respeto a los derechos humanos y, son circuladas a través de las plataformas digitales de la Defensoría y envío de boletines de prensa a los medios de comunicación locales.

9.2 Síntesis informativa y monitoreo digital de medios de comunicación

Debido a que hoy en día nos encontramos en la era de la digitalización de la información e inmediatez de la misma, es importante estar monitoreando constantemente las páginas web de los medios de comunicación, por lo que, a partir del 01 de febrero la síntesis informativa se realizó digitalmente, lo cual permitió agilizar el flujo de información y economizar papel.

Como resultado de la elaboración de la síntesis informativa, del periodo que se informa se efectuaron 250 ediciones, donde se detectaron 175 notas correspondientes a información referente a las actividades y labores que desempeña la Defensoría.

Por otro lado, se realizaron 250 reportes del monitoreo digital, en donde fueron 226 menciones o notas relacionadas con la Defensoría a lo largo del 2019, donde se pudo analizar que en su mayoría fueron notas positivas, toda vez que se habló de los diversos eventos o actividades que realizó este Organismo Constitucional Autónomo, a fin de generar una cultura de respeto a los derechos humanos.

9.3 Difusión en las plataformas digitales

Facebook

Del periodo que se informa el área de Comunicación Social de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro trabajó en diversas estrategias digitales, a través del diseño de banners, carteles, infografías, producciones audiovisuales y publicación en la plataforma digital de facebook de la promoción y protección de los derechos humanos, con el propósito de fortalecer la imagen de la institución, siguiendo un mismo discurso, el cual no es más que el respeto a las ideas, a una vida libre de violencia, a una cultura de paz y de denuncia por probables violaciones a los derechos fundamentales.

En este sentido, durante el 2019 se logró tener más presencia, interacción y seguidores en la plataforma digital en comento, ya que a finales del año 2018 contábamos con 4955 internautas, y para este año cerramos con 6379, es decir, 1424 más, lo cual demuestra un crecimiento constante, debido al interés de conocer las labores cotidianas que viene realizando la Defensoría y que genera diversas reacciones en quienes visitan la página.

Por otro lado, 215 personas se comunicaron a través del messenger de la plataforma digital, mismas que fueron atendidas para una asesoría, orientación jurídica o solicitud de capacitación, por las áreas correspondientes de la institución.

Twitter

En la plataforma digital de twitter, se lograron obtener 447 más seguidores, pues para finales del 2018 contábamos con 7834, a finales del 2019 se contabilizaron 8281 internautas, por lo que se puede dar lectura de un crecimiento permanente; es decir, hay más población interesada en el trabajo de la Defensoría.

En este periodo se realizaron 804 publicaciones, teniendo un impacto de 312,200 impresiones, en otras palabras, hubo un mayor alcance de las personas que interactuaron con la información postada.

YouTube

Por lo que refiere al canal de YouTube de la Defensoría, del periodo que se informa, se contabilizaron 1000 suscriptores, lo cual representa un crecimiento ascendente y, por ende, más interés de las personas, de conocer el trabajo de este Organismo Constitucional Autónomo.

9.4 Infografías y banners de días internacionales 2019, establecidos por la Organización de las Naciones Unidas (ONU)

Para dar seguimiento a las estrategias propuestas desde la Organización de las Naciones Unidas (ONU) enfocadas en la difusión de los días internacionales, con el objetivo de sensibilizar y concientizar a los gobiernos para que actúen y tomen las medidas necesarias en favor de una cultura de paz y de respeto por los derechos humanos; se diseñaron 45 banners, los cuales fueron publicados en las plataformas digitales de la institución: Facebook, Twitter y Página Web.

9.5 Producciones audiovisuales

Durante el 2019 y, a efecto de generar un mayor impacto en la sociedad civil y en las instituciones sobre la labor que realiza la Defensoría, se elaboraron 41 producciones audiovisuales, de las cuales 30 fueron testimonios emitidos de personas a las que se les brindó algún servicio, así como 10 producciones audiovisuales en torno a las diversas actividades realizadas durante el 2019.

Todas las producciones audiovisuales pueden ser consultadas en las plataformas digitales de YouTube y Facebook.

- Capacitación a policías municipales (junio)
- Equinoterapia (mayo)
- Escuela Itinerante (septiembre)
- Feria de la Beneficencia (septiembre)
- Invitación a participar en el Segundo Congreso Nacional, “La Visión de los Derechos Humanos y sus Desafíos” (2 videos promocionales) (noviembre)
- Invitación a participar en la Semana de las Personas Adultas Mayores (agosto)
- Jornada por una Cultura de Paz (Escuelas Preescolar, Primaria y Secundaria de la colonia de Lomas de Casablanca) (octubre)
- Módulos Informativos (octubre)

- Testimonios (30 testimonios de marzo a noviembre)
- Una Vida Libre de Violencia (COBAQ 7) (agosto)
- Una Vida Libre de Violencia (Escuela Primaria Antonio Domínguez Trejo) (septiembre)

9.6 Estrategia de comunicación digital

A efecto de fortalecer, potencializar, promover la identidad e imagen de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro en las plataformas digitales, se contrataron los servicios profesionales de la empresa de publicidad “Shock Estudios”, con la cual se trabajó del 15 de febrero al 15 de diciembre del 2019.

A continuación se enumera el trabajo realizado entre el área de Comunicación Social y Shock Estudios, con el cual se posicionó el logo y eslogan de la Defensoría, a través de producciones audiovisuales y diseño de material gráfico donde se utilizaron elementos, como: mismos colores y tipografía, los cuales ayudaron a consolidar la imagen del Organismo Constitucional Autónomo.

9.6.1. Diseño de material gráfico

Trípticos (agosto)

1. Derechos de las niñas, niños y adolescentes
2. Derechos de las personas adultas mayores
3. Derechos de las personas con discapacidad
4. Derechos de las personas con VIH/sida
5. Derechos de las personas LGBTt
6. Derechos de las personas migrantes
7. Derechos humanos de los pueblos indígenas
8. Prevención de la violencia contra las mujeres



DERECHOS DE LAS PERSONAS MIGRANTES

¡Migrar NO es un delito, es un DERECHO!

CENTROS DE ATENCIÓN Y AYUDA AL MIGRANTE EN QUERÉTARO

QUERÉTARO
 Avenida 17 de Mayo, 41703, Querétaro, Qro.
 Teléfono: 44 22 14 26 27 y 44 22 24 90 27
 Lunes a viernes de 9:00 a 18:00

JALISCO DE SERA
 P.O. Box 100, Jalisco de Serra, Qro.
 Teléfono: 44 22 21 11 26

SAN JUAN DEL RÍO
 No. 100, San Juan del Río, P.O. Box 100, San Juan del Río, Qro.
 Teléfono: 44 22 21 11 26

JUCUQUEMÁN
 Av. Constitución, Jucúquemán, Querétaro, Qro.
 Teléfono: 44 22 21 11 26

DEFENSORÍA DEL PROMINTE GONZÁLEZ Y MARTÍNEZ S.A.
 Av. Ejército Nacional, Querétaro, Qro.
 Teléfono: 44 22 21 11 26

¡CONOCE TUS DERECHOS!

MIGRANTES

Siempre a NO ser discriminados.
 Siempre a NO ser explotados.
 Siempre a NO ser discriminados.
 Siempre a NO ser explotados.
 Siempre a NO ser discriminados.
 Siempre a NO ser explotados.

DE ACUERDO CON LA LEY DE MIGRACIÓN

Los derechos migratorios consisten en que los migrantes tengan un trato equitativo y no discriminatorio en el país de destino.

Díptico (julio)

- Promoción y difusión de derechos humanos

PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN DE DERECHOS HUMANOS

MUESTRAS OFICINAS

QUERÉTARO
 Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, C.O. C.P. 76000 Querétaro, Qro.
 Teléfono: 44 22 14 26 27 y 44 22 24 90 27
 Lunes a viernes de 9:00 a 18:00

JALISCO DE SERA
 P.O. Box 100, Jalisco de Serra, Qro.
 Teléfono: 44 22 21 11 26

SAN JUAN DEL RÍO
 Av. Pío Mártir Domínguez, P.O. Box 100, San Juan del Río, Qro.
 Teléfono: 44 22 21 11 26

JUCUQUEMÁN
 Av. Constitución, Jucúquemán, Querétaro, Qro.
 Teléfono: 44 22 21 11 26

UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA

ESTADÍSTICAS

ACTIVIDADES Y COMUNICACIONES DEL SERVIDOR PÚBLICO

¡TODOS LOS PROGRAMAS SON GRATUITOS!

DERECHOS HUMANOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS

¡Hasta que la Dignidad se haga costumbre!

SETELA Y JACHTA HEINÄNÖK.

QUERÉTARO
 Avenida 17 de Mayo, 41703, Querétaro, Qro.
 Teléfono: 44 22 14 26 27 y 44 22 24 90 27
 Lunes a viernes de 9:00 a 18:00

JALISCO DE SERA
 P.O. Box 100, Jalisco de Serra, Qro.
 Teléfono: 44 22 21 11 26

SAN JUAN DEL RÍO
 No. 100, San Juan del Río, P.O. Box 100, San Juan del Río, Qro.
 Teléfono: 44 22 21 11 26

JUCUQUEMÁN
 Av. Constitución, Jucúquemán, Querétaro, Qro.
 Teléfono: 44 22 21 11 26

DERECHOS DE LAS PERSONAS INDÍGENAS

¡ALTO!

NO MÁS VIOLENCIA CONTRA LA MUJER

¡ROMPE EL SILENCIO!

Banner y/o postal (febrero)

- Cómo presentar una queja en la DDHQ
- Constancias de capacitación en derechos humanos
- Servicios que ofrece la DDHQ
- Teléfono de guardia

PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

¡ROMPE EL SILENCIO!

LA DONDE PUEDO ACUERDAR?

QUERÉTARO
 Avenida 17 de Mayo, 41703, Querétaro, Qro.
 Teléfono: 44 22 14 26 27 y 44 22 24 90 27
 Lunes a viernes de 9:00 a 18:00

JALISCO DE SERA
 P.O. Box 100, Jalisco de Serra, Qro.
 Teléfono: 44 22 21 11 26

SAN JUAN DEL RÍO
 No. 100, San Juan del Río, P.O. Box 100, San Juan del Río, Qro.
 Teléfono: 44 22 21 11 26

JUCUQUEMÁN
 Av. Constitución, Jucúquemán, Querétaro, Qro.
 Teléfono: 44 22 21 11 26

TIPOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

¡ALTO!

NO MÁS VIOLENCIA CONTRA LA MUJER

¡ROMPE EL SILENCIO!

¿Cómo presentar una queja en la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro?

Deberá presentarse por escrito o por comparecencia; en casos urgentes, podrá formularse por cualquier medio de comunicación (teléfono o correo electrónico) con los siguientes datos:

Datos personales

- Nombre del quejoso y nombre del agraviado
- Domicilio
- Teléfono
- Edad del quejoso y del agraviado
- Hechos
- Lugar dónde sucedieron los hechos y hora aproximada
- Señalar qué autoridad realizó la probable violación de derechos humanos

¿CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA EN LA DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE QUERÉTARO?

Deberá presentarse por escrito o por comparecencia; en casos urgentes, podrá formularse por cualquier medio de comunicación (teléfono / correo).

CON LOS SIGUIENTES DATOS:

- Datos personales**
 - Nombre del quejoso y del agraviado
 - Edad del quejoso y del agraviado
 - Domicilio
 - Teléfono
- Hechos**
 - Lugar dónde sucedieron los hechos y hora aproximada
 - Señalar qué autoridad realizó la probable violación de Derechos Humanos

¡TODOS NUESTROS SERVICIOS SON GRATUITOS!

La Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro

Dirige al presente reconocimiento a:

Dr. Proceso de Jesús Buitrago Villegas
 Presidente de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro



DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE QUERÉTARO

NUESTROS SERVICIOS

- Recepción y Trámite de Quejas
- Orientación Jurídica
- Canalización Institucional
- Supervisión de Instalaciones de Grupos en Situación de Vulnerabilidad
- Cursos de Capacitación en Derechos Humanos

¡TODOS LOS SERVICIOS SON GRATUITOS!

NUESTRAS OFICINAS

Querétaro
Zacarías Oñate. #13 Col. Cimatario, Querétaro, Qro. C.P. 76030 Teléfonos. 44 22 14 08 37 o 44 22 14 60 07 Lada sin costo 800 400 6800

Jalpan de Serra
Fray Junípero Serra #5 Int. 9. Col. Centro Teléfono. 44 12 96 11 39

San Juan del Río
Av. Río Moctezuma #266, Plaza "San Juan" Local 4-39 Col. San Cayetano Teléfono. 42 72 72 21 85

¡SÍGUENOS!

ddhqro.org @DDHQRO.01 @DDHQRO Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro

*ESTA OBRA, PROGRAMA O ACCIÓN ES DE CARÁCTER PÚBLICO. NO ES PATROCINADO NI PROMOVIDO POR PARTIDO POLÍTICO ALGUNO Y SUS RECURSOS PROVIENEN DE LOS INGRESOS QUE APORTAN TODOS LOS CONTRIBUYENTES. ESTA PROHIBIDO EL USO DE ESTA OBRA, PROGRAMA O ACCIÓN CON FINES POLÍTICOS, ELECTORALES, DE LUCRO Y OTROS DISTINTOS A LOS ESTABLECIDOS. QUIEN HAGA USO INDEBIDO DE LOS RECURSOS DE ESTA OBRA, PROGRAMA O ACCIÓN, DEBERÁ SER DENUNCIADO Y SANCIONADO DE ACUERDO CON LA LEY APLICABLE Y ANTE LA AUTORIDAD COMPETENTE.

Principios de la DDHQ (septiembre)

- Confidencialidad
- Disciplina
- Eficacia
- Honradez
- Imparcialidad
- Lealtad
- Legalidad
- Orden
- Probidad
- Profesionalismo
- Transparencia y Rendición de Cuentas



PRINCIPIO CONFIDENCIALIDAD
Es el respeto por los datos o hechos que deben guardarse en secreto, para no afectar indebidamente la honorabilidad de las personas o de la institución.

PRINCIPIO DISCIPLINA
Consiste en observar el estricto cumplimiento de las normas administrativas en el ejercicio de sus funciones establecidas por la Ley, así como dar cumplimiento a las indicaciones recibidas por la superioridad jerárquica.

PRINCIPIO ECUANIMIDAD
Igualdad y constancia en el ánimo.

PRINCIPIO EFICACIA
Realizar adecuadamente la función que se tiene asignada, generando los máximos resultados con los recursos disponibles.

PRINCIPIO HONRADEZ
Desempeñar sus funciones sin obtener beneficios o ventajas personales adicionales a la retribución salarial, así como abstenerse de intervenir en la atención o prestación de servicios en los que se tenga interés personal, familiar o de negocios y por supuesto evitar el manejo indebido o desvío de los recursos públicos.

PRINCIPIO IMPARCIALIDAD
Actuar sin conceder preferencias o privilegios u otorgar trato diferenciado. Tomar decisiones y ejercer sus funciones de manera objetiva, sin tomar partido de antemano por ninguna persona involucrada, evitando cualquier conflicto de interés.

PRINCIPIO LEALTAD
Cumplimiento de las leyes de la fealdad, prestando un servicio de excelencia en apego a los valores, objeto y fines de la institución. Apoyándose propios en el actuar diario.

PRINCIPIO LEGALIDAD
Actuar con estricto apego a las normas jurídicas, evitando abstenerse de realizar cualquier acto u omisión que implique incumplimiento a las mismas.

PRINCIPIO ORDEN
Ceder su comportamiento de conformidad con las normas necesarias para el logro de los objetivos deseados y previstos en la organización de las cosas, en la distribución del tiempo y en la realización de las actividades.



La Defensoría atenderá de manera permanente a todas las personas, estableciendo las guardias necesarias en las horas y días inhábiles, para períodos vacacionales, o días festivos.

Para tal efecto, se cuenta con el teléfono de guardia: **4421095400**

Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro
Tels. 214 08 37 o 214 60 07
Lada sin costo. 01 800 400 6800
Lunes a viernes de 09:00 a 21:00 hrs.



Infografías de Días Internacionales 2019, establecidos por la ONU

1. Día Internacional de la Mujer (08/03/2019)
2. Día Naranja
3. Día Internacional contra la Homofobia (17/05/2019)
4. Día de las Naciones Unidas (24/10/2019)
5. Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer (25/11/2019)
6. Día Internacional de las Personas con Discapacidad (03/12/2019)
7. Día de los Derechos Humanos (10/12/2019)

Valores de la DDHQ (septiembre)

1. Dignidad
2. Equidad
3. Honradez
4. Responsabilidad
5. Respeto
6. Solidaridad
7. Tolerancia



Banners de Días Internacionales 2019, establecidos por la ONU

1. Día Internacional de la Educación (24/01/2019)
2. Día Internacional de Conmemoración anual en memoria de las víctimas del Holocausto (27/01/2019)
3. Día Mundial contra el Cáncer (04/02/2019)
4. Día Mundial de la Radio (13/02/2019)
5. Día Internacional de la Lengua Materna (21/02/2019)
6. Día de la Cero Discriminación (01/03/2019)
7. Día Internacional de la Eliminación de la Discriminación Racial (21/03/2019)
8. Día Mundial del Síndrome de Down (21/03/2019)
9. Día Internacional del Agua (22/03/2019)
10. Día Internacional del Derecho a la verdad en relación con Violaciones Graves de los Derechos Humanos y la Dignidad de las Víctimas (24/03/2019)
11. Día Internacional de Solidaridad con los miembros del personal detenidos o desaparecidos (25/03/2019)
12. Día Mundial de Concienciación sobre el Autismo (02/04/2019)
13. Día Internacional del Deporte para el Desarrollo y la Paz (06/04/2019)
14. Día Mundial de la Salud (07/04/2019)

15. Día Internacional de Reflexión sobre el Genocidio Cometido en Rwanda (07/04/2019)
16. Día Mundial del Libro y del Derecho de Autor (23/04/2019)
17. Día Internacional de la Seguridad y Salud en el Trabajo (28/04/2019)
18. Día Mundial de la Libertad de Prensa (03/05/2019)
19. Día de las Madres (10/05/2019)
20. Día Internacional del Personal de Paz de las Naciones Unidas (29/05/2019)
21. Día Mundial Sin Tabaco (31/05/2019)
22. Día Mundial de las Madres y Padres (01/06/2019)
23. Día Internacional de los Niños Víctimas Inocentes de Agresión (04/06/2019)
24. Día Mundial del Medio Ambiente (05/06/2019)
25. Día Mundial contra el Trabajo Infantil (12/06/2019)
26. Día Mundial de Toma de Conciencia de Abuso y Maltrato en la Vejez (15/06/2019)
27. Día Mundial de la Población (11/07/2019)
28. Día del Abogado (12/07/2019)
29. Día Mundial de las Habilidad de la Juventud (15/07/2019)
30. Día Internacional de Nelson Mandela (18/07/2019)
31. Día Mundial contra la Trata (30/07/2019)
32. Día Internacional de los Pueblos Indígenas (09/08/2019)
33. Día Internacional de la Juventud (12/08/2019)
34. Día Internacional de la Asistencia Humanitaria (19/08/2019)
35. Día Internacional de la Alfabetización (08/09/2019)
36. Día Internacional de la Democracia (15/09/2019)
37. Día Internacional de la Paz (21/09/2019)
38. Día Internacional de las Lenguas de Señas (23/09/2019)
39. Día Internacional del Derecho de Acceso Universal a la Información (28/09/2019)
40. Día Internacional de la Traducción (30/09/2019)
41. Día Internacional de las Personas de Edad (01/10/2019)
42. Día Internacional de la No Violencia (02/10/2019)
43. Día Internacional de la Niña (11/10/2019)
44. Día Internacional de las Mujeres Rurales (15/10/2019)
45. Día de la Revolución Mexicana (20/10/2019)



Diseño de Carteles

1. Convocatoria Escuela Itinerante de Derechos Humanos de Pueblos, Comunidades Indígenas y Afromexicanas (26/03/2019)
2. Declaración de Modificación Patrimonial y de Intereses (16/04/2019)
3. Festival por el Día de la Niñez (30/04/2019)
4. Proyección de Cine-debate (27/08/2019)
5. Baile del Recuerdo (28/08/2019)

- Feria de los Derechos Humanos y las Organizaciones de la Sociedad Civil (07/09/2019)
- Segundo Congreso Nacional "La Visión de los Derechos Humanos y sus Desafíos" (21/11/2019)
- Primer Conversatorio sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (03/12/2019)

FERIA DE LOS DERECHOS HUMANOS Y LAS ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL

PROGRAMA

HORARIO	ACTIVIDAD
10:00	Inscripciones
11:00	Panel regional: Grupo de trabajo infantil "Los Angeles"
12:00	Panel regional: Grupo de trabajo del DIF de los 18
13:00	Panel "Iniciativa a la UNHCR"
14:00	Exhibición de la Exposición Presente para futuro mejor y demás miembros de la Asociación de Abogados Privados "Justicia y Paz"
15:00	Panel: Justicia y la UNHCR
16:00	Panel: Justicia y la UNHCR
17:00	Panel: Justicia y la UNHCR
18:00	Cierre del evento

CONFERENCIAS MAGISTRALES:
 1- Sociedad, Violencia y Derechos Humanos
 2- Organismos Públicos Defensores de Derechos Humanos y sus Retos
 3- Migración en América Latina
 4- La Eficacia de los DESCA
 5- Acceso a la Justicia

¡EVENTO GRATUITO!

Semana de las Personas Adultas Mayores

Del 26 al 30 de agosto del 2019

FECHA	EVENTO	HORA	LUGAR
26 de agosto	Presentación de la semana "Un gran día para todos"	10:00	Comisariado de Promoción y Atención a la Vejez de Querétaro
27 de agosto	Presentación de la publicación "Un gran día para todos"	10:00	Comisariado de Promoción y Atención a la Vejez de Querétaro
28 de agosto	Presentación de la publicación "Un gran día para todos"	10:00	Comisariado de Promoción y Atención a la Vejez de Querétaro
29 de agosto	Presentación de la publicación "Un gran día para todos"	10:00	Comisariado de Promoción y Atención a la Vejez de Querétaro
30 de agosto	Presentación de la publicación "Un gran día para todos"	10:00	Comisariado de Promoción y Atención a la Vejez de Querétaro

¡ENTRADA GRATUITA!

PRIMER CONVERSATORIO SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

18:00 a 19:30 horas
 Martes 23 de diciembre del 2019
 Hotel Holiday Inn Diamante, Salón Terra 3 y 4

PROGRAMA

Nombre	Actividad
Sara María Mendoza Zúñiga Claudia Colla	Presentación del libro "Haciendo con un Ángel"
Lic. Rosalva Alarcón Macías	Presentación del libro "Asistido a una cabaña"
Patricia Valle	Seminario de tesis, desde la perspectiva en el desarrollo deportivo y político
Miguel Eduardo Rocha Marqués	Seminario de tesis, desde la perspectiva en el desarrollo deportivo y profesional
Rodrigo Campos	Actividad del deporte adaptado
Institución de Asistencia Privada "Manos Capaces" HARRMAN, SAMSUNG COMPANY	Taller de los valores de desarrollo de la empresa "Manos Capaces"
Lic. Olga Carreras	Coordinadora Responsable de Recursos Humanos
Mónica Parraquillo	Integrante del Comité del Mecanismo Independiente del Ministerio Estatal sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad
Lic. Carlos Eduardo Favela Zavala	Profesor en la Facultad de Estudios Superiores Aragón, lengua inglesa de cuatro facultades (Inglés y parteras con discapacidad visual)

ESTA OBRA, PROGRAMA O ACCIÓN ES DE CARÁCTER PÚBLICO, NO ES PATROCINADO NI PROMOVIDO POR PARTIDO POLÍTICO ALGUNO Y SUS RECURSOS PROVIENEN DE LOS INGRESOS QUE APORTAN TODOS LOS CONTRIBUYENTES. ESTÁ PROHIBIDO EL USO DE ESTA OBRA, PROGRAMA O ACCIÓN CON FINES POLÍTICOS, ELECTORALES, DE LUCRO Y OTROS DISTINTOS A LOS ESTABLECIDOS. QUIEN HAGA USO INDEBIDO DE LOS RECURSOS DE ESTA OBRA, PROGRAMA O ACCIÓN DEBERÁ SER DENUNCIADO Y SANCIONADO DE ACUERDO CON LA LEY APLICABLE Y ANTE LA AUTORIDAD COMPETENTE.

2do CONGRESO NACIONAL

La Visión de los Derechos Humanos y sus Desafíos

SE REALIZARÁN 6 CONFERENCIAS MAGISTRALES:
 1- Sociedad, Violencia y Derechos Humanos
 2- Organismos Públicos Defensores de Derechos Humanos y sus Retos
 3- Migración en América Latina
 4- La Eficacia de los DESCA
 5- Acceso a la Justicia

¡EVENTO GRATUITO!

21 y 22 DE NOVIEMBRE DEL 2019

88:30 horas (Inauguración 08:00)

Hotel DOMINUM (Civ. Festival 57 México - Querétaro 1000 Cív. Quilón Del Marqués)

Registro en línea: <https://bit.ly/200G899>

Informes: DDHQ: 44 22 14 08 37 Ext.130 FECAAQ: 961 10 20003 con la Lic. Conia Márquez

Se otorgará constancia a la persona que asista a 3 conferencias magistrales y 3 mesas de trabajo.

Servidor(a) Público recuerda que en mayo debes presentar tu DECLARACIÓN DE MODIFICACIÓN PATRIMONIAL Y DE INTERESES

en la ruta: <http://declaranet.ddhqro.org>

- El servidor(a) debe presentar la declaración de modificación patrimonial y de intereses ante los artículos 30, 33, fracción II y 34 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas y 10, 11, 12, 13, 14, 15 y 16 de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Querétaro.
- Existen obligaciones de declarar, declarar o modificar patrimonial y de intereses todas las autoridades públicas acaudaladas a la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro que emitan en servicios antes el 31 de diciembre de 2018.
- La declaración de modificación patrimonial y de intereses deberá presentarse durante el mes de mayo de cada año.
- La declaración de modificación patrimonial y de intereses deberá presentarse de manera electrónica a través del sistema Declaranet Plus, el cual se encuentra en la siguiente ruta: <http://declaranet.ddhqro.org>
- La información que deberá declararse es del 31 de diciembre de 2018.
- El Órgano Interno de Control aprueba en las dudas que surjan sobre la presentación de la declaración de modificación patrimonial y de intereses.
- La emisión de la presentación de la declaración de modificación patrimonial y de intereses en los plazos establecidos en la legislación, genera garantía en el acto de una investigación del Órgano Interno de Control por la probable responsabilidad que la conducta de labor administrativa.

#TusDerechosNuestraObligación

CONVOCAN

Personas bilingües originarias de pueblos indígenas y afroamericanos.
 Funcionarios públicos que trabajen con personas indígenas y afroamericanos.
 Defensoriales de derechos humanos.

DIPLOMADO VÍA TRANSMISIÓN VIRTUAL

Duración: 29 de marzo a 25 de octubre de 2019
 120 horas, 16 módulos

Horario: De 15:00 a 19:00 horas

Requisitos documentales:

- Fecha de inscripción: <http://www.ddhqro.org/tema/1334/inscripcion>
- Carta Compromiso: <http://www.ddhqro.org/tema/1334/compromiso>

Requisitos de acreditación:

- Carta de exposición de motivos
- Certificado máximo de estudios
- Conocimientos básicos de office, internet
- Manejo básico de redes sociales

Inscripciones hasta el día: **Jueves 28 de marzo de 2019**

Inicio de clases: 29 de marzo a las 14:00 horas

Sede: DDHQ - Oficina de Querétaro
 Lic. Zacarías Oñate 13, Col. Cimatario, Querétaro, Qro.

Para más información consulte la convocatoria en: http://www.ddhqro.org/diplomado/escuela_itinerante_2019.pdf

DIPLOMADO GRATUITO

FESTIVAL POR EL DÍA DE LA NIÑEZ

JALPAN DE SERRA

ACTIVIDADES:

- Se realizarán manualidades como: Máscaras de super héroes asociadas a los defensores de Derechos Humanos.
- Juegos con Dados Gigantes
- Estaciones de pintura
- Juegos de mesa

30 de abril 09:00 am | Centro de Atención Múltiple (CAM) de Jalpan de Serra

#TusDerechosNuestraObligación

FESTIVAL CON MOTIVO DEL DÍA DE LA NIÑEZ

ACTIVIDADES:

- Teatro guiado
- Plata de marabos
- Juegos de memorias
- Serpientes y escaleras
- Juego de la canchita
- Plática sobre los derechos y deberes de las niñas, niños y adolescentes

10:00 am | Jardín principal del municipio de Peñamitla, Qro.

#TusDerechosNuestraObligación

Cine-Debate

Como parte de la semana de las Personas Adultas Mayores se llevará a cabo:

Proyección de la película. Cuando los hijos regresan.

Martes 27 de agosto del 2019 11:00 horas

Instalaciones "Centro de Día", Municipio de Landa de Matamoros (Miguel Hidalgo s/n, col. Centro, Landa de Matamoros, Qro.)

ENTRADA GRATUITA

#TusDerechosNuestraObligación

Portadas para plataformas digitales (facebook y twitter), del periodo que se informa; se diseñaron de febrero a diciembre

1. Derecho a la Vida
2. Derecho a la No Discriminación
3. Derecho a la Libertad de Expresión y Opinión
4. Derecho a la Libertad
5. Derecho a la Igualdad
6. Derecho Libre al Desarrollo de la Personalidad
7. Derecho a la Libertad de Pensamiento, Conciencia y Religión
8. Derecho a la Libertad de Reunión y Asociación
9. Derecho a la Libre Circulación y Libertad de Residencia
10. Derecho a la Vida Privada y Familiar
11. Derecho a la Protección de la Familia y al Libre Matrimonio
12. Derecho a la Nacionalidad
13. Derecho a la Igualdad ante la Ley
14. Derecho a Fundar Sindicatos y Afiliarse a ellos
15. Derecho al Reconocimiento de la Personalidad Jurídica
16. Derecho a una Recurso Efectivo ante los Tribunales Competentes
17. Derecho a la Presunción de Inocencia
18. Derecho a participar en el Gobierno de su País y al Acceso a las Funciones Públicas
19. Derecho a la Propiedad Privada y Colectiva
20. Derecho a la Seguridad Social
21. Derecho a la Protección de la Familia y al Libre Matrimonio
22. Derecho al Trabajo y a la Protección contra el Desempleo
23. Derecho al Descanso y al Disfrute del Tiempo Libre
24. Derecho a la Educación
25. Mes de la Juventud
26. Semana de las Personas Adultas Mayores
27. Derecho a la Alimentación, a la Vivienda, Asistencia Médica, Vestido y Servicios Sociales Necesarios
28. Derecho a Participar en la Vida Cultural
29. Derecho al Medio Ambiente Sano
30. Derecho a la Autodeterminación de los Pueblos
31. Segundo Congreso Nacional, “La Visión de los Derechos Humanos y sus Desafíos”





Toma de fotografía institucional y credencialización del personal (abril)

1. Comunicación Social
2. Dirección Administrativa
3. Jurídico
4. Órgano Interno de Control
5. Presidencia
6. Secretaría Ejecutiva
7. Titulares de área
8. Todo el personal
9. Unidad de Transparencia
10. Visitaduría General

Diseño de boletines de personas No Localizadas (abril)

1. Hernán Colchado López
2. Graciela Valera Servín
3. Rubén Monroy Acuña

Boletín Persona No Localizada



RUBÉN MONROY ACUÑA

DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS
Fue visto por última vez el jueves 10 de mayo del 2018, a las 15:00 horas, en la carretera federal 120 San Juan del Río - Xilitla, en el tramo de la comunidad La Vieja; Landa de Matamoros, con la intención de tomar un autobús a Villa Verde, Arripan de Serna.

MEDIA FILIACIÓN
Edad: 31 años
Complexión: Delgado
Color de piel: Moreno
Estatura: 1.50 cm
Color de ojos: Café claro
Señas particulares: Cicatriz en la parte superior de una ceja.

Cualquier información será confidencial y anónima.
Puede comunicarse a los teléfonos:
2140837 o 2146007

Boletín Persona No Localizada



HERNÁN COLCHADO LÓPEZ

DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS
Fue visto por última vez el martes 04 de diciembre del 2018 en la comunidad Ceja de Bravo, Huimilpan, Querétaro.

MEDIA FILIACIÓN
Edad: 24 años
Complexión: Robusto
Color de piel: Moreno
Estatura: 1.80 cm
Señas particulares: Cicatriz por operación de apendicitis. Señe placa en el tobillo derecho derivado de una fractura.

Cualquier información será confidencial y anónima.
Puede comunicarse a los teléfonos:
2140837 o 2146007

Boletín Persona No Localizada



GRACIELA VARELA SERVÍN

DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS
Graciela Varela Servín fue vista por última vez el 23 de julio del 2011 cuando salió a trabajar hacia la zona Centro Sur del estado de Querétaro.

MEDIA FILIACIÓN
Edad: 42 años
Complexión: Delgada
Color de piel: Morena
Estatura: 1.48 cm
Señas particulares: Marca de viruela en la frente, cabello rojo.

Cualquier información será confidencial y anónima.
Puede comunicarse a los teléfonos:
2140837 o 2146007

9.6.2. Producciones audiovisuales

1. Festival de la Niñez (abril)
2. Derechos Humanos de las Personas Adultas Mayores (abril)
3. Derechos Humanos de los Pueblos Indígenas (mayo)
4. Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes (julio)
5. Tercer Baile del Recuerdo (agosto)
6. Oficina Regional de la DDHQ, ubicada en San Juan del Río (noviembre)
7. Segundo Congreso Nacional, “La Visión de los Derechos Humanos y sus Desafíos” (noviembre)

9.7 Página web: www.ddhqro.org

Para dar cumplimiento al artículo 14 de la Ley de Derechos Humanos del Estado de Querétaro, la Defensoría cuenta con una página oficial: www.ddhqro.org, donde se publica el trabajo de promoción y protección de los derechos humanos que realiza cotidianamente el personal que labora en la institución.

Ahora bien, a efecto de mejorar la imagen del sitio web, se trabajó en un rediseño que permitió la optimización de imágenes, es una página autoadministrable y facilita la navegación de los visitantes, es decir, las secciones o apartados que componen la misma, son claras.

En este mismo sentido, brinda la posibilidad de consultar, la Misión, la Visión, los Valores y los Principios de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, así como lo referente al portal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y existe un apartado para la presentación de una queja.

9.8 Logros

1. Debido a las estrategias digitales implementadas durante el 2019 hubo un aumento sustancial de seguidores en facebook con un total de 6379 y twitter 8281, lo cual demuestra que existe más interés en el trabajo de promoción y protección de los derechos humanos, ya que en el 2018 se contabilizaron 4955 y 7834 seguidores respectivamente.
2. 215 personas fueron atendidas a través del messenger cuando solicitaron alguna asesoría o atención, quienes fueron canalizadas a las áreas correspondientes de la Defensoría, lo cual representó un incremento aproximado de un 15%, puesto que en el 2018 se atendieron a 191 personas.
3. Como consecuencia de la constante difusión, a través de la publicación en las plataformas digitales, entrevistas de radio y envío de boletines de prensa a los medios de comunicación locales, se generó mayor impacto en la población acerca del trabajo que realizó el personal de la Defensoría.

4. Con las 8 infografías diseñadas y publicadas en la plataforma digital de facebook durante el 2019, se obtuvo un mayor impacto de las mismas, ya que fueron 19,294 personas alcanzadas, generando 708 reacciones y 217 veces se compartió la información.
5. Del total de las publicaciones en la plataforma digital de twitter se obtuvieron 312,200 impresiones, y una visita de 8108 personas, lo cual refleja una mayor atención al trabajo de la Defensoría.

DIRECTORIO

Presidenta

Dra. Roxana de Jesús Ávalos Vázquez

Consejo

C. Josué Alberto Quino Andrade
Lic. Bertha Patricia Loria Zárate
Lic. Delfino Hurtado Romero
Pbro. Lic. Aristeo Olvera Maqueda

Visitadora General

Mtra. Mónica Gabriela González Pasillas

Secretaria Ejecutiva

Lic. Rosalía Isabel Alarcón Macías

Secretaria Particular

Lic. Lita Meribet Montoya Acosta

Directora Administrativa

Lic. Berenice Sánchez Rubio

Órgano Interno de Control

Departamento Jurídico

Lic. Francisco González Ortiz

Unidad de Transparencia y Acceso a la Información

Lic. Cynthia Ramos Castañón

Comunicación Social

Lic. Eduardo Bárcenas Martínez

NUESTRAS OFICINAS

Querétaro

Zacarías Oñate No.13, Col. Cimatario C.P. 76030
Tels. 44 22 14 08 37 / 44 22 14 60 07
Lada sin costo 800 400 6800

San Juan del Río

Av. Río Moctezuma No. 266, Local 4-39 Plaza San Juan, Col. San Cayetano
Tel. 42 72 72 21 85

Jalpan de Serra

Fray Junípero Serra No. Int. 9, Col. Centro
Tel. 44 12 96 11 39