



DEFENSORÍA DE LOS
DERECHOS
HUMANOS
DE QUERÉTARO

Informe de Actividades

2020





Directorio

Presidenta

Dra. Roxana 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

Suplente por ausencia del titular del OIC
C.P. Susana Lechuga Deloy

Departamento Jurídico

Lic. Francisco González Ortiz

Unidad de Transparencia

Lic. Cynthia Ramos Castañón

Coordinador de Comunicación Social

Lic. Eduardo Bárcenas Martínez

Informe de
Actividades
2020

Índice

INTRODUCCIÓN

1. PRESIDENCIA

- 1.1 Participación y asistencia a eventos 11
- 1.2 Participación en eventos como conferencista o capacitadora 19
- 1.3 Atención a la ciudadanía 21
- 1.4 Vinculación con las Instituciones 21
 - 1.4.1. Convenios de Colaboración 26
 - 1.4.2. Organismos Constitucionales Autónomos 26
 - 1.4.3. Asociaciones Civiles e Instituciones de Asistencia Privada 28
- 1.5 Presencia en medios de comunicación 29
- 1.6 Visitas de conformidad con el artículo 17, fracción IX de la Ley de Derechos Humanos del Estado de Querétaro 30
- 1.7 Vinculación Interinstitucional con Organismos Defensores de Derechos Humanos 32

2. CONSEJO

3. VISITADURÍA GENERAL

- 3.1 Protección y defensa de los derechos humanos 39
- 3.2 Asesorías 41
 - 3.2.1. Desglose de asesorías por oficina 42
- 3.3 Temas de las asesorías 43
- 3.4 Colaboraciones y gestiones adicionales a las asesorías brindadas 45
- 3.5 Canalizaciones 52
 - 3.5.1. Seguimiento de canalizaciones 57
- 3.6 Quejas 59
 - 3.6.1. Grupos en situación de vulnerabilidad 68
 - 3.6.2. Autoridades señaladas como responsables 70
 - 3.6.3. Medidas cautelares 74
- 3.7 Resultados de la investigación 74
 - 3.7.1. Conciliación y/o resuelto durante el trámite 76
 - 3.7.2. Acuerdos de responsabilidad 77
 - 3.7.3. Recomendaciones 78
- 3.8 Seguimiento 81
 - 3.8.1. Seguimiento de recomendaciones 91
 - 3.8.2. Reparación Integral del Daño 101
- 3.9 Visitas e inspecciones 101
- 3.10 Impugnaciones 103
- 3.11 Coordinación de Atención a la Víctima 104

3.12 Acompañamientos 106

3.13 Logros 107

4. SECRETARÍA EJECUTIVA

- 4.1 Biblioteca 110
- 4.2 Capacitación 110
 - 4.2.1. Empresas 111
 - 4.2.2. Instituciones educativas 112
 - 4.2.2.1. Soy Defensora/Defensor de los Derechos 116
 - 4.2.2.2. Una vida libre de violencia 119
 - 4.2.2.3. Educación Básica 120
 - 4.2.2.3.1. Preescolar 120
 - 4.2.2.3.2. Primaria 121
 - 4.2.2.4. Educación Media Superior 122
 - 4.2.2.5. Educación Superior 124
 - 4.2.3. Servidoras y servidores públicos 126
 - 4.2.3.1. Federales 129
 - 4.2.3.2. Estatales 131
 - 4.2.3.3. Municipales 136
 - 4.2.4. Sociedad civil 145
- 4.3 Discriminación 147
 - 4.3.1. Consejo Estatal para Prevenir y Eliminar toda forma de Discriminación en el Estado de Querétaro 148
- 4.4 Actividades sobre grupos en situación de vulnerabilidad y acompañamiento a migrantes 155
 - 4.4.1. Niñas, niños y adolescentes 156
 - 4.4.1.1. Realización de convivencia por el día de los Reyes Magos con niñas y niños del Albergue Escolar de Pinal de Amoles 157
 - 4.4.1.2. Participación en "El Día del Bienestar" con adolescentes que estudian el bachillerato en UAQ Campus Conca 158
 - 4.4.2. Juventud 158
 - 4.4.3. Mujeres 159
 - 4.4.4. Personas adultas mayores 161
 - 4.4.5. Personas con discapacidad 163
 - 4.4.5.1. Segundo conversatorio por el Día Internacional de las personas con discapacidad 166
 - 4.4.5.2. Programa de Equinoterapia 167
 - 4.4.5.3. Consejo Estatal para Personas con Discapacidad 168
 - 4.4.5.4. Mecanismo Independiente de Monitoreo Estatal sobre los Derechos humanos de las personas con discapacidad 171

Índice

| | |
|--|------------|
| 4.4.5.5. Tercer Encuentro de Mecanismos de Monitoreo de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad | 172 |
| 4.4.6. Pueblos originarios | 173 |
| 4.4.6.1. Lengua hñähño | 174 |
| 4.4.6.2. Programa de Formación en Derechos Humanos de Pueblos, Comunidades Indígenas y Afromexicanas | 175 |
| 4.4.6.3. Módulo 10. Derechos Lingüísticos, realizado en Querétaro | 177 |
| 4.4.6.4. Sesiones de retroalimentación | 178 |
| 4.4.7. Diversidad sexual | 179 |
| 4.4.8. Acompañamiento a migrantes | 181 |
| 4.5 Módulos informativos | 182 |
| 4.6 Seguimiento de Convenios | 186 |
| 4.7 Tercer Congreso Nacional: “El Impacto de la Contingencia Sanitaria por Covid 19 en el Disfrute y Goce de los Derechos Humanos” | 187 |
| 4.8 Trata de personas | 191 |
| 4.9 Logros | 192 |
| 5. DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA | 195 |
| 5.1 Departamento de Recursos Financieros | 195 |
| 5.2 Departamento de Contabilidad | 204 |
| 5.3 Departamento de Recursos Humanos | 210 |
| 5.4 Departamento de Recursos Materiales | 233 |
| 5.5 Departamento de Sistemas | 234 |
| 5.6 Archivo | 236 |
| 5.7 Logros | 237 |
| 6. ÓRGANO INTERNO DE CONTROL | 239 |
| 6.1 Normativas | 239 |
| 6.2 Administrativas | 239 |
| 6.2.1. Entrega Recepción | 239 |
| 6.2.2. Capacitación | 241 |
| 6.3 Preventivas | 241 |
| 6.3.1. Declaración Patrimonial y de Intereses | 241 |
| 6.3.2. Arqueo al Fondo Revolvente | 242 |
| 6.4 Investigación y procedimientos | 243 |
| 6.4.1. Acuerdos | 243 |
| 6.4.2. Inicio de expedientes de investigación administrativa | 251 |
| 6.4.3. Procedimiento de Responsabilidad Administrativa | 252 |
| 6.4.4. Procedimiento de Responsabilidad Patrimonial | 252 |
| 6.5 Contencioso | 252 |
| 6.6 Logros | 252 |

| | |
|--|------------|
| 7. DEPARTAMENTO JURÍDICO | 255 |
| 7.1 Representación y defensa de los intereses de la Defensoría | 255 |
| 7.1.1. Juicios de amparo | 255 |
| 7.1.2. Juicios laborales | 258 |
| 7.1.3. Juicio de nulidad | 259 |
| 7.1.4. Acciones de inconstitucionalidad | 260 |
| 7.1.5. Iniciativas de Ley | 261 |
| 7.2 Convenios | 261 |
| 7.3 Instrumentos de regulación interna | 262 |
| 7.4 Estudios normativos | 268 |
| 7.5 Logros | 268 |
| 8. UNIDAD DE TRANSPARENCIA | 271 |
| 8.1 Derecho humano a la transparencia y acceso a la información pública | 271 |
| 8.2 Atención de solicitudes | 271 |
| 8.3 Temática de las solicitudes | 273 |
| 8.3.1. Solicitudes de Información por Género del Peticionario | 275 |
| 8.4 Actas de inexistencia | 275 |
| 8.5 Recursos presentados | 275 |
| 8.6 Derechos ARCO | 276 |
| 8.7 Informes mensuales y trimestrales | 277 |
| 8.8 Comité de transparencia | 278 |
| 8.9 Plataforma nacional de transparencia | 278 |
| 8.10 Portal de transparencia | 279 |
| 8.11 Capacitaciones y Conferencias | 280 |
| 8.12 Logros | 281 |
| 9. COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL | 283 |
| 9.1 Objetivo | 283 |
| 9.2 Síntesis informativa y monitoreo digital | 283 |
| 9.3 Difusión en las plataformas digitales | 284 |
| 9.4 Estrategia de comunicación digital | 286 |
| 9.4.1. Banners e infografías de días nacionales e internacionales 2020 establecidos por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) | 286 |
| 9.4.1.1. Banners | 287 |
| 9.4.1.2. Infografías | 290 |
| 9.4.1.3. Diseño de material gráfico | 295 |
| 9.4.1.4. Portadas para plataformas digitales | 300 |
| 9.4.1.5. Producciones audiovisuales | 301 |
| 9.4.1.6. Campañas | 302 |
| 9.5 Logros | 309 |

Introducción

La Defensoría de los Derechos Humanos es un Organismo Constitucional Autónomo que, encuentra su fundamento en el artículo 102, apartado B, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; en el artículo 33 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Querétaro, así como en la Ley de Derechos Humanos de Querétaro.

Como todo ente público, tiene la obligación de rendir cuentas ante la ciudadanía, de acuerdo con lo establecido por la fracción XIV, del artículo 17 de la Ley de Derechos Humanos, por lo que en este documento se presenta el Informe de Actividades desempeñadas durante el año 2020 ante la Quincuagésima Novena Legislatura del Estado de Querétaro.

A la Defensoría de los Derechos Humanos, como a todas las instituciones públicas y privadas de este país, le tocó adaptarse a una nueva forma de brindar sus servicios a la población residente y que transita en el Estado de Querétaro, una vez que se decretó la pandemia por SARS-COV2 (COVID 19), que ha infectado y ocasionado la muerte de miles de personas en México y en el mundo.

Por tratarse de un año atípico, en que las formas de convivencia social tuvieron que modificarse y restringirse en favor de la salud pública, la Institución transitó a una nueva modalidad de atención ciudadana, en la que se privilegiaron las tecnologías de la información y de la comunicación (TICs) y, los entornos virtuales de aprendizaje; pero también, en el trabajo colaborativo entre su personal, priorizando las medidas de prevención decretadas, tanto por el gobierno federal, como por el gobierno estatal.

Medidas que se implementaron en la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, tales como el trabajo desde casa, para el personal que por sus funciones o por su condición física, no pudieran desarrollarlas desde las oficinas regionales y la central; el trabajo a puerta cerrada, la toma de la temperatura corporal, el tapete sanitizante y el uso de gel antibacterial en la entrada de las oficinas; además del uso obligado del cubrebocas o mascarilla, de careta, de guantes y, por supuesto, la sana distancia.

Por las circunstancias de salud pública adversas, este Organismo Constitucional Autónomo, durante el año 2020, emitió 14 Acuerdos Generales en los que se estableció la suspensión de actividades presenciales y el trabajo mediante las citadas tecnologías de la información y la comunicación; con excepción de la Visitaduría General que, por la naturaleza de sus funciones, reanudó su actividad en las oficinas centrales, a partir del mes de junio del año que se informa; mientras que el Órgano Interno de Control las reanudó a partir del 31 de agosto.

Ciertamente, hubo un ligero descenso en el número de personas atendidas en la Visitaduría General, con respecto del año inmediato anterior; sin embargo, a pesar de que en dos meses estuvieron suspendidas totalmente las actividades y, posteriormente, se llevó a cabo un trabajo de protección a puerta cerrada, la cifra de atención supera la del año 2018. En el caso de la Secretaría Ejecutiva, hubo un descenso sensible en el número de personas capacitadas, tomando en consideración que las instalaciones escolares de los diferentes niveles de educación estuvieron cerrados y el alumnado tuvo que tomar clase desde casa. No así, en el caso de las y los servidores públicos, quienes fueron atendidos mediante los entornos virtuales de aprendizaje.

En la parte conducente al manejo de los recursos públicos, el lector observará que el gasto se ejerció, con toda austeridad, de conformidad con los ordenamientos jurídicos aplicables, priorizando las tareas sustantivas de la Visitaduría General.

Este Informe de actividades se encuentra dividido en 9 Capítulos, cada uno de ellos corresponde a las unidades administrativas en que está organizada la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, con excepción de su Consejo, y podrán observarse con detalle las actividades propias realizadas en el año 2020.

Como todos los años, no me resta más que agradecer a todo el personal de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, por la infatigable labor que efectuaron durante el año 2020, los resultados que se presentan en este documento no hubieran sido posibles, sin el trabajo comprometido, responsable y con vocación de servicio de todas y todos.



Febrero de 2021

1. *Presidencia*



1. PRESIDENCIA

La Presidenta tiene la función de dirigir todas las actividades de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, organizada por unidades, coordinaciones y direcciones, las que servirán de apoyo en el desempeño de sus funciones y el cumplimiento de sus obligaciones, de acuerdo con lo mandatado por el penúltimo párrafo del artículo 28 de la Ley de Derechos Humanos.

La representatividad de la Institución recae en la titular del organismo, que realiza actividades independientes de las unidades, coordinaciones y direcciones que la componen.

A continuación se describen todas las actividades realizadas por la Presidenta en el año 2020.

1.1 Participación y asistencia a eventos

De conformidad con lo señalado en la fracción I, del artículo 28 de la Ley de Derechos Humanos de Querétaro, la Presidenta ejerce la representación legal de la Institución; por tal motivo su presencia es requerida en diversos eventos gubernamentales y no gubernamentales, con temática de derechos humanos.

En el periodo que se informa, la Presidenta participó en 55 eventos, unos de manera presencial y, una vez que se declaró la pandemia por SARS-COV2 (Covid19), de forma virtual; aunque hubieron eventos a los que acudió personalmente. Es decir, las actividades de la Presidenta continuaron, privilegiando la prevención a través del uso de cubrebocas, de caretas, guantes cuando fue necesario, la sana distancia y de la comunicación mediante las tecnologías de la información (TICs).



| No. | Evento | Fecha | Modalidad |
|-----|--|-------------|------------|
| 1. | 7a. Sesión Ordinaria del Consejo Estatal de Seguridad, en el Estado de Querétaro | 7 de enero | Presencial |
| 2. | Entrega de Estímulos, Equipamiento y Obra para el Fortalecimiento de la Fiscalía General del Estado de Querétaro | 22 de enero | Presencial |

| | | | |
|-----|--|---------------|------------|
| 3. | Sesión Extraordinaria para la Instalación del Consejo de Participación Ciudadana Temático de Juventud | 23 de enero | Presencial |
| 4. | Entrega de Actas de Nacimiento Gratuitas en Formato Braille del Programa del Registro Civil Estatal | 24 de enero | Presencial |
| 5. | Firma del Protocolo Interinstitucional para la Detección, Atención y Protección de Niñas, Niños y Adolescentes Laborando, en el Marco de la 6ta Sesión de la Comisión Interinstitucional para la Erradicación del Trabajo Infantil en el Estado de Querétaro | 31 de enero | Presencial |
| 6. | Entrega de Constancias con Motivo de la Implementación del Programa Estatal de Derechos Humanos de Querétaro | 4 de febrero | Presencial |
| 7. | Ceremonia Conmemorativa del 103 Aniversario de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos | 5 de febrero | Presencial |
| 8. | Segunda Sesión Extraordinaria de la Comisión para la Evaluación de la Operación del Sistema Penal Acusatorio del Estado de Querétaro (COSMOS) | 7 de febrero | Presencial |
| 9. | Entrega de Certificados de Acreditación ACA de los Centros Penitenciarios CP3, CP4 y CIEMA | 14 de febrero | Presencial |
| 10. | Primera Ceremonia de Entrega de Grados Jerárquicos a Policías Estatales Obtenidos en Concurso de Oposición | 17 de febrero | Presencial |
| 11. | CVII Aniversario de la Creación del Ejército Mexicano | 19 de febrero | Presencial |

| | | | |
|-----|--|---------------|------------|
| 12. | Décimo Tercera Sesión Ordinaria del Comité Estatal para la Operación del Programa Alerta AMBER en el Estado de Querétaro | 20 de febrero | Presencial |
| 13. | Ceremonia de Toma de Protesta de la Coordinadora Nacional de Abogados de México, Capítulo Querétaro | 22 de febrero | Presencial |
| 14. | Abanderamiento de Escoltas Escolares 2020 del Sindicato Nacional de Trabajadores de La Educación Sección 24, Querétaro | 24 de febrero | Presencial |
| 15. | Entrega de Constancias a Policías de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Ezequiel Montes, Qro. | 26 de febrero | Presencial |
| 16. | Presentación del Informe de Actividades 2019 de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, ante la Mesa Directiva de la LIX Legislatura del Estado. | 27 de febrero | Presencial |
| 17. | Sesión del Consejo Estatal para Prevenir y Eliminar toda Forma de Discriminación en el Estado de Querétaro | 28 de febrero | Presencial |
| 18. | Conversatorio ¿Qué es ser mujer en el siglo XXI? Lo positivo y negativo de ser mujer en la actualidad desde diferentes perspectivas profesionales | 10 de marzo | Presencial |
| 19. | vLex- Inteligencia Artificial (IA) aplicada a contenido jurídico y multidisciplinar de alcance nacional e internacional | 18 de marzo | Virtual |



| | | | |
|-----|--|-------------|------------|
| 20. | Mesa de Reflexión con Funcionarios Públicos y Asociaciones de la Sociedad Civil en el Día Internacional contra la Homolebbitransfobia. Participaron el Delegado de la Secretaría de Gobernación en Querétaro, CONAPRED, la DDHQ, Frente Queretano por el Derecho a la No Discriminación y a Favor del Estado Laico | 16 de mayo | Virtual |
| 21. | Homolebbitransfobia y Derechos Humanos | 20 de mayo | Virtual |
| 22. | Inauguración del curso de Derechos Humanos a Cadetes de la Cuarta Generación del Programa de Formación Inicial para Policía Municipal de Reacción y Técnico Superior Universitario en Policía Preventivo Municipal de Querétaro | 1 de junio | Virtual |
| 23. | La Migración un Derecho Humano | 10 de junio | Virtual |
| 24. | Consejo Rector de la FIO con la Alta Comisionada de Naciones Unidas para los Derechos Humanos, Michelle Bachelet | 11 de junio | Virtual |
| 25. | Cuarta Marcha del Orgullo 2020 | 13 de junio | Virtual |
| 26. | Inauguración del curso Protocolo del Uso de la Fuerza, Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro | 26 de junio | Virtual |
| 27. | Primera Sesión Ordinaria de la Comisión para la Evaluación del Sistema Cosmos (COSMOS) | 30 junio | Virtual |
| 28. | Reunión de Trabajo del Consejo para Prevenir y Eliminar Toda Forma de Discriminación | 7 de agosto | Presencial |

| | | | |
|-----|---|------------------|------------|
| 29. | Ceremonia Cívica de Honores a la Bandera y Entrega de Certificados de Bachillerato a Policías de Reacción del Municipio de Querétaro | 17 de agosto | Presencial |
| 30. | Inauguración Diplomado "Programa de Formación en Derechos Humanos de Pueblos, Comunidades Indígenas y Afromexicanas" | 24 de agosto | Virtual |
| 31. | Entrega de Reconocimientos para Fundadores y Socios de la Institución Ana Cristina Juárez Díez Marina I.A.P. | 24 de agosto | Virtual |
| 32. | Presentación de Informe de Anual 2019 de la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México | 26 de agosto | Virtual |
| 33. | Instalación y Toma de Protesta del Consejo de Participación Ciudadana Temático del Adulto Mayor | 28 de agosto | Presencial |
| 34. | Acto Protocolar de la Instalación del Grupo de Trabajo de "Educación" del Consejo para Prevenir y Eliminar toda forma de Discriminación en el Estado de Querétaro | 10 de septiembre | Virtual |
| 35. | Ceremonia Conmemorativa al CLXXIII Aniversario de la Gesta Heroica de los Niños Héroes de Chapultepec | 13 de septiembre | Presencial |
| 36. | Inauguración del curso "Uso Legítimo de la Fuerza", Secretaria de Seguridad Pública Municipal de Querétaro | 14 de septiembre | Presencial |
| 37. | Institucionalizar el Derecho a la no Discriminación Curso de CONAPRED | 24 de septiembre | Virtual |



| | | | |
|-----|---|----------------|------------|
| 38. | Inauguración del curso de Derechos Humanos a Cadetes del Municipio de Querétaro | 5 de octubre | Presencial |
| 39. | Inauguración "Mes de la Migración 2020 " | 5 de octubre | Virtual |
| 40. | Reconocimientos por la Igualdad y la No Discriminación (CONAPRED) | 19 de octubre | Virtual |
| 41. | Décimo Quinta Sesión Ordinaria Alerta AMBER | 20 de octubre | Virtual |
| 42. | Conmemoración del Día Nacional del Ministerio Público Entrega de Equipamiento para el Fortalecimiento de la Procuración de Justicia | 22 de octubre | Presencial |
| 43. | Módulo del Diplomado "Programa de Formación en Derechos Humanos de Pueblos, Comunidades Indígenas y Afromexicanas", Anfitrión Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro | 23 de octubre | Presencial |
| 44. | Inauguración de Actividades para el "Fortalecimiento Institucional Fase 1 para Impulsar la Implementación de la Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación" | 28 de octubre | Virtual |
| 45. | Informe Anual de Actividades de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Campeche | 29 de octubre | Virtual |
| 46. | Toma de Protesta de las y los Integrantes del Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro | 5 de noviembre | Presencial |

| | | | |
|-----|---|-------------------------|------------|
| 47. | Entrega de Apoyo para el Acceso a la Vivienda y Mejoramiento de las Condiciones Habitacionales para Personal Facultado para el Uso Legal de la Fuerza 2020 | 17 de noviembre | Presencial |
| 48. | Presentación Primer Informe del Mecanismo Independiente de Monitoreo Nacional, Región Este | 23 de noviembre | Virtual |
| 49. | Tercer Congreso Nacional "El Impacto de la Contingencia Sanitaria por COVID-19 en el Disfrute y Goce de los Derechos Humanos" | 25, 26, 27 de noviembre | Virtual |
| 50. | Foro Abordajes y Propuestas Frente a la Violencia de Género. | 25 de noviembre | Virtual |
| 51. | Clausura Diplomado en Derechos Humanos de Pueblos, Comunidades Indígenas y Afromexicanas | 30 de noviembre | Virtual |
| 52. | Conversatorio sobre los Derechos de las Personas Con Discapacidad "Una Mirada desde la Discapacidad" | 2 de diciembre | Virtual |
| 53. | Sesión Ordinaria del Consejo General del Mecanismo Independiente de Monitoreo Nacional de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad | 3 de diciembre | Virtual |
| 54. | Segunda Sesión Ordinaria de la Comisión para la Evaluación de la Operación del Sistema de Justicia Penal Acusatorio del Estado de Querétaro Denominada "COSMOS" | 7 de diciembre | Presencial |
| 55. | Segunda sesión ordinaria del Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación en el Estado de Querétaro | 10 de diciembre | Virtual |





1.2 Participación en eventos como conferencista o capacitadora

De acuerdo con lo previsto en la fracción XIII, del artículo 17 de la Ley de Derechos Humanos de Querétaro, entre otras facultades de esta Institución, está la de promover la política estatal de difusión, divulgación, educación, respeto, protección y defensa de los derechos humanos. Al coadyuvar con las actividades que desarrolló la Secretaría Ejecutiva sobre educación y difusión, la Presidenta impartió 8 conferencias a servidores públicos y a diversas asociaciones civiles sobre derechos humanos, enfocados, en particular, hacia temas de su interés, como las atribuciones de este Organismo Constitucional Autónomo, los derechos humanos en general, los derechos de la mujer, la no discriminación y como la pandemia SARS-COV2 (COVID 19) puede llegar a afectar los derechos humanos de las personas, pero también las facultades gubernamentales para impedir su avance.

Cabe resaltar el interés que demostró el auditorio, sobre todo, en la manera en que los servidores públicos pueden vulnerar los derechos humanos y también la forma en que los particulares afectan los derechos de otros, como es el caso de los diferentes tipos de violencia que se ejercen en contra de las mujeres, las niñas, los niños, los adolescentes, las personas adultas mayores y las personas de la diversidad sexual, entre otros.



Es relevante mencionar que el día 9 de marzo la DDHQ se unió al PARO NACIONAL “El 9 ninguna se mueve”, en apoyo de los colectivos organizadores y con el objetivo de visibilizar la importancia de las mujeres en las actividades ordinarias y extraordinarias del día a día, así como el reforzar todas las acciones que vayan encaminadas a eliminar la violencia contra la mujer.



| No. | TEMA | DIRIGIDO | INSTITUCIÓN | FECHA |
|-----|--|--|---------------------------|---------------|
| 1. | Atribuciones de la Defensoría de Derechos Humanos de Querétaro. | Sistema de Consejos de Participación Ciudadana del Municipio de Querétaro. | Municipio de Querétaro | 9 de enero |
| 2. | Capacitación en materia de Derechos Humanos. | Residentes | IMSS | 17 de febrero |
| 3. | Los Derechos de la Mujer. | Integrantes de Mujeres Hablemos Fuerte | Mujeres ¡Hablemos Fuerte! | 12 de marzo |

| | | | | |
|----|---|---|--|-----------------|
| 4. | Los Derechos de la Mujer. | Personal de la Federación Democrática de Sindicatos de Servidores Públicos. | Federación Democrática de Sindicatos de Servidores Públicos | 12 de marzo |
| 5. | Desafíos para Garantizar los Derechos a Niñas, Niños y Adolescentes a la Educación y Salud | Público en general | Defensor Municipal de Derechos Humanos, Municipio de Cuautitlán Izcalli | 29 de junio |
| 6. | Platica de Capacitación ¿Qué es la Discriminación? | Titulares de los Comités del Consejo para Prevenir y Eliminar toda Forma de Discriminación en el Estado de Querétaro. | Consejo para Prevenir y Eliminar toda Forma de Discriminación en el Estado de Querétaro. | 28 de agosto |
| 7. | El impacto de la Pandemia en el Disfrute y Goce de los Derechos Humanos | Estudiantes de la Facultad de Derecho de la Universidad de Londres Querétaro. | Universidad de Londres | 18 de noviembre |
| 8. | Día de los Derechos Humanos | Jóvenes por los Derechos Humanos Querétaro | Jóvenes por los Derechos Humanos Querétaro | 10 de diciembre |



1.3 Atención a la ciudadanía

En cumplimiento con lo establecido en el artículo 28, fracción XI de la Ley de la materia, la Presidenta atendió y asesoró a 20 personas, sobre asuntos relacionados con mujeres, indígenas, personas con discapacidad, promoción y difusión de los derechos humanos, e inclusive, informar sobre el desarrollo de las quejas en la Visitaduría General. Las personas, en diversas ocasiones, desean ser escuchadas por la titular, a efecto de plantear sus dudas e inquietudes sobre asuntos que les aquejan; en tales situaciones, se pide a la unidad administrativa de la Defensoría competente que, atienda el asunto y haga el seguimiento pertinente hasta su conclusión, informando de ello a la Presidenta.

1.4 Vinculación con las Instituciones

El artículo 17 de la Ley de Derechos Humanos de Querétaro faculta a la Institución para realizar todas las acciones necesarias que auxilien en la solución de las quejas presentadas, como forma de protección y defensa de las personas que acuden a ella; pero también, a generar los vínculos interinstitucionales necesarios que secunden el fortalecimiento de los derechos humanos, a través de su promoción y difusión.

Lo anterior, implica el acercamiento necesario con las autoridades de los diferentes niveles de gobierno: federal, estatal y municipal. La relación está basada, ante todo, en el respeto, como primera regla de los derechos humanos; lo que no implica que la Defensoría deje de hacer los señalamientos pertinentes respecto de la actuación de las y los servidores públicos que hayan infringido normas fundamentales de derechos humanos.

Es importante señalar que, ese trato respetuoso e imparcial ha generado confianza en los pronunciamientos de este Organismo Constitucional Autónomo. Confianza que se fue construyendo desde el inicio de la gestión y que constituye la autoridad moral de la Presidenta, lo que coadyuva al cumplimiento de sus resoluciones, al carecer éstas de fuerza vinculativa. AL efecto véase el Capítulo 3. Visitaduría General, apartado 3.8.

En el período que se informa, se llevaron a cabo 42 reuniones de trabajo con 27 autoridades o servidoras/servidores públicos, las que se describen a continuación:



| No. | INSTITUCIÓN | FECHA | FRECUENCIA |
|------------------------------|--|-----------------|------------|
| AUTORIDADES FEDERALES | | | |
| 1. | Mtra. Lusitania Servín Vázquez, Delegada Suplente de la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales. Delegación Querétaro | 3 de marzo | 1 |
| 2. | Lic. Lucero de Fátima Hinojosa Guerrero, Subdirectora de Área de la Unidad para la Defensa de los Derechos Humanos, Secretaría de Gobernación. | 16 de diciembre | 1 |
| TOTAL | | | 2 |



| AUTORIDADES ESTATALES | | | |
|------------------------------|--|---|---|
| 1. | Comisión Local de Búsqueda de Personas del Estado de Querétaro, Fiscalía General del Estado y CNDH. Diligencia en "La Cueva", Municipio de Pedro Escobedo. | 15 de enero | 1 |
| 2. | Mtro. Juan Martín Granados Torres, Secretario de Gobierno. | 16 de enero, 24 de junio, 8 de septiembre, 4 de diciembre | 4 |
| 3. | Lic. Jorge Sánchez Martínez, Presidente del Sistema Estatal Anticorrupción. | 10 de febrero | 1 |
| 4. | Lic. Enrique Abedrop, Vocal Ejecutivo de la Comisión Estatal de Aguas. | 11 de febrero | 1 |

| | | | |
|--------------|---|---|-----------|
| 5. | Mtro. Ignacio Aguilar Ramírez, Presidente del Tribunal de Conciliación y Arbitraje. | 11 de febrero | 1 |
| 6. | CP. Alejandro López Sánchez, Director de Presupuesto "B", Secretaría de Planeación y Finanzas. | 12 de febrero | 1 |
| 7. | Lic. Oscar Hernández Hernández, Procurador de Niñas, Niños y Adolescentes | 13 de febrero, 12 de noviembre | 2 |
| 8. | Lic. Paloma Arce Islas, Diputada de la LIX Legislatura. | 21 de febrero | 1 |
| 9. | Mtro. Juan Marcos Granados Torres, Secretario de Seguridad Ciudadana. | 2 de marzo, 29 de septiembre | 2 |
| 10. | Mtro. Alfonso Chávez Fierro, Secretario de la Contraloría del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro. | 29 de abril, 28 de septiembre | 2 |
| 11. | Mtro. Miguel Ángel Contreras, Comisionado Estatal del Sistema Penitenciario. | 8 de julio | 1 |
| 12. | Lic. José Antonio Ledesma Ferrusca, Coordinador para la Protección y Promoción de los Derechos Humanos, Secretaría de Gobierno. | 13 de julio, 5 de agosto, 2 y 29 de octubre, 4 de diciembre | 5 |
| 13. | Dr. Jorge Serrano Ceballos, Director Jurídico y Consultivo, Secretaría de Gobierno. | 5 de agosto, 2 de octubre | 2 |
| 14. | Lic. Ana Magdalena Bracamontes Cruz, Directora Jurídica de la USEBEQ. | 12 de agosto | 1 |
| 15. | Lic. Beatriz Marmolejo Rojas, Diputada de la LIX Legislatura. | 18 de septiembre | 1 |
| 16. | Mtro. José Antonio Ortega Cerbón, Presidente del Tribunal Superior de Justicia. | 18 de septiembre | 1 |
| 17. | Lic. Sergio Gerardo López Martínez, Titular del Órgano Interno de Control de la CEA | 30 de noviembre | 1 |
| TOTAL | | | 29 |



| | | | |
|--------------|--|-------------------------------|-----------|
| 5. | Lic. Salvador Martínez Ortíz, Delegado del Centro Histórico, Municipio de Querétaro. | 13 de marzo, 2 de diciembre | 2 |
| 6. | Lic. Celia Amador Enríquez, Presidenta Municipal de Jalpan de Serra. | 13 de agosto | 1 |
| 7. | Sra. Verónica Sánchez, Delegada de Santiago Mexquititlán, Municipio de Amealco de Bonfil. | 27 de agosto, 3 de septiembre | 2 |
| 8. | Lic. Adriana Bouchot Beltrán, Directora del Instituto Municipal para Prevenir Conductas de Riesgo, Municipio de Querétaro. | 2 de diciembre | 1 |
| TOTAL | | | 11 |
| 27 | TOTALES | | 42 |

AUTORIDADES MUNICIPALES

| | | | |
|----|--|------------------------------|---|
| 1. | Regidora Laura Rangel Paredes, Municipio de El Marqués | 28 de enero | 1 |
| 2. | Lic. Enrique Vega Carriles, Presidente Municipal de El Marqués. | 27 de febrero | 1 |
| 3. | Lic. Rodolfo Mérida Hernández, Secretario de Seguridad Pública y Tránsito Municipal, Municipio de Tequisquiapan. | 28 de enero, 14 de agosto | 2 |
| 4. | Ing. Isidro Amarildo Bárcenas Reséndiz, Presidente Municipal de Pedro Escobedo. | 18 de febrero | 1 |



1.4.1. Convenios de Colaboración

El 18 de noviembre se celebró un convenio de colaboración entre la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro y la Federación de Colegios y Asociaciones de Abogados de Querétaro, A.C. con el objetivo de llevar a cabo el Tercer Congreso Nacional “El impacto de la Contingencia Sanitaria por Covid 19 en el Disfrute y Goce de los Derechos Humanos”, celebrado los días 25, 26 y 27 de noviembre, vía webinar.

Se resalta que por tercer año consecutivo la Federación y la Defensoría han trabajado de manera conjunta en la difusión y promoción de los derechos humanos, no sólo para el gremio de los profesionales del Derecho, sino que se extendió a la sociedad en general, interesada en actualizar sus conocimientos en los diversos temas materia del Congreso. Véase el apartado correspondiente en el Capítulo 4. Secretaría Ejecutiva.

1.4.2. Organismos Constitucionales Autónomos

Los organismos a los que la Constitución federal otorga autonomía, juegan un papel importante “(...)en el reacomodo y redefinición del ejercicio del poder público, el cual va más allá de la triada conocida, y por mucho tiempo considerada como perfecta, y que dio vida al principio de la División de Poderes”¹. Estos organismos ejercen funciones especializadas de la administración pública y en los dedicados a la difusión, promoción, defensa y protección de los derechos humanos, es fundamental la autonomía, como afirma la profesora Martínez Robledo:

[...]requieren tomar decisiones sin la interferencia de los poderes públicos y de los partidos, ya que cada una, en el ámbito de su competencia, controla, vigila y garantiza el ejercicio libre de derechos humanos y principios democráticos fundamentales, al tiempo que evita el abuso de la autoridad, la actuación por encima de la ley, la intromisión arbitraria y sesgada. **Su autonomía no es para una mejor organización administrativa, sino para la gobernabilidad democrática y para preservar el Estado de Derecho**². (Resaltado nuestro)

La Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, como Organismo Constitucional Autónomo, colabora de cerca con otros organismos homólogos en el ámbito de sus atribuciones; por ejemplo, en materia electoral, aunque por ministerio de ley, no somos competentes para conocer de temas electorales, si trabajamos en conjunto con el Instituto Electoral del Estado de Querétaro, verificando que en la promoción de los derechos electorales se incluya a los diversos grupos en situación de vulnerabilidad.

El acercamiento con la Fiscalía General del Estado es constante y de suma importancia, tomando en cuenta que, por las quejas presentadas, hay necesidad de verificar que su actuación esté apegada a los lineamientos normativos que regulan su función. La aproximación con las y los funcionarios no solo acorta trámites, sino que permite escuchar a ambas partes, las

diversas perspectivas en el ejercicio de sus atribuciones que no siempre se traducen al papel y siempre, buscando la mayor protección para la o el quejoso.

Como todo ente de gobierno, la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, en la administración de sus recursos, debe ajustarse al marco normativo aplicable y, en consecuencia, es sujeto de revisión por la Entidad Superior de Fiscalización, de ahí que exista el acercamiento con su titular, para aclarar dudas o hacer consultas.

La comunicación permanente con la Comisión Nacional de los Derechos Humanos es una constante de todos los Organismos Públicos de Derechos Humanos, aunque los ámbitos competenciales son distintos, realizamos el mismo trabajo y, de manera frecuente, coadyuvamos en la promoción y difusión de los derechos de las personas, la auxiliamos en la práctica de diligencias que deban realizarse en territorio queretano y participamos en cursos y eventos organizados por ella, conforme a lo determinado por el artículo 17, fracciones XVII y XVIII de la Ley de Derechos Humanos de Querétaro.



| No. | ORGANISMO CONSTITUCIONAL AUTÓNOMO | FECHA | FRECUENCIA |
|--------------|--|--|---------------------|
| 1. | Lic. Margarita Luna Téllez Girón, Vicefiscal de Derechos Humanos, Fiscalía General del Estado. | 14 y 24 de enero, 13 de febrero, 11 y 22 de junio, 10, 17 y 30 de julio, 5 y 17 de agosto, 7 de septiembre, 2, 6 y 9 de octubre, 20 de noviembre, 3 de diciembre | 16 |
| 2. | Lic. María Pérez Cepeda, Consejera Electoral del Consejo General del IEEQ | 25 de febrero | 1 |
| 3. | C.P.C. Rafael Castillo Vandenpeereboom, Titular de la Entidad Superior de Fiscalización del Estado de Querétaro. | 14 de febrero, 11 de septiembre | 2 |
| 4. | Mtro. Gerardo Romero Altamirano, Consejero Presidente del Instituto Electoral del Estado de Querétaro. | 11 y 21 de diciembre | 2 |
| TOTAL | | | 21 reuniones |

¹ MARTÍNEZ ROBLEDOS, Marybel, “Órganos y Organismos Constitucionales Autónomos: una Reforma pendiente. ¿Fortaleza o Debilidad del Estado?”, en Revista El Cotidiano, núm. 190, marzo-abril, 2015, México, UAM, p. 123.

² Idem, p. 129.

1.4.3. Asociaciones Civiles e Instituciones de Asistencia Privada

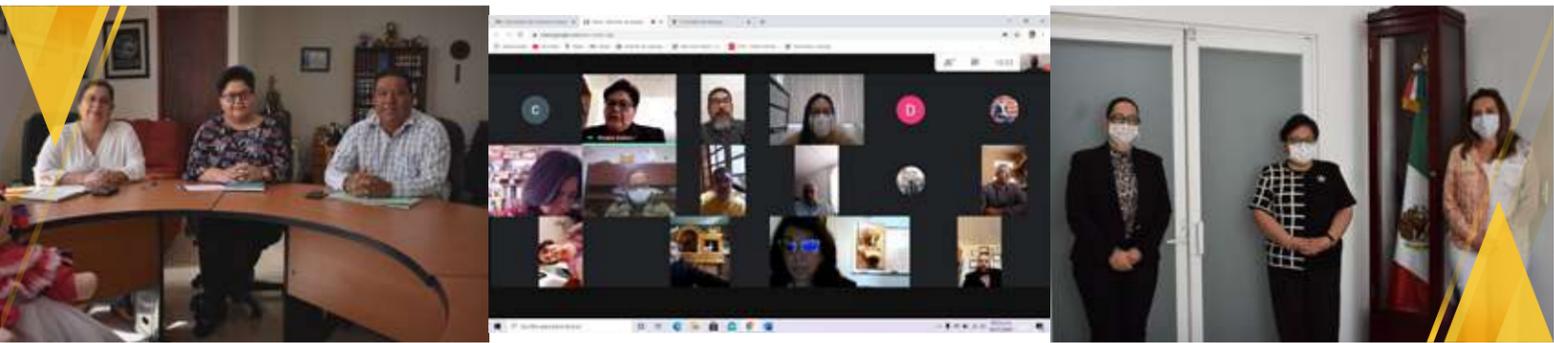
La fracción VIII, del artículo 28 de la Ley de Derechos Humanos del Estado, ordena lo siguiente:

VIII. Celebrar, en los términos de la legislación aplicable, 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 sus fines;

La Presidenta se reunió con **4** Asociaciones Civiles y **1** Institución de Asistencia Privada, para intercambiar puntos de vista sobre temas de derechos humanos, en particular, de la especialidad de esas organizaciones; en la búsqueda de una mayor difusión de las actividades realizadas por las mismas; o bien, para plantear algún problema observado por aquellas, con el fin de que la Defensoría interviniera.

Siempre es muy productivo el acercamiento y el trabajo con la sociedad civil organizada, en razón de que plantean su visión de los problemas sociales con los que se enfrentan. Además, la participación ciudadana es fundamental en la gobernanza de un estado democrático que se precie de serlo.

Como se observará, en el periodo que se informa, no se dieron muchas reuniones, como consecuencia de la pandemia generada por el SARS-COV2 (Covid19) y las medidas decretadas por los gobiernos federal y estatal para tratar de contener el problema de salud pública que se vive actualmente.



| No. | INSTITUCIÓN | FECHA | FRECUENCIA |
|-----|--|----------------------------|------------|
| 1. | Lic. Adolfo Joaquín Contreras Roy, Presidente de la Federación de Colegios y Asociaciones de Abogados de Querétaro, A.C. | 22 de enero, 26 de octubre | 2 |

| | | | |
|--------------|---|---|--------------------|
| 2. | Sr. Abel Senen Rojas Pérez, Representante de la Asociación Civil "Causa Ambiental y la Unión Nacional de Organizaciones Sociales Civiles/ INVERDANA A.C". | 18 de febrero | 1 |
| 3. | Dr. Walter López, Representante de la Asociación Civil "Frente Queretano por el Derecho a la No Discriminación y a Favor del Estado Laico". | 6 marzo, 31 de agosto, 4 y 26 noviembre | 4 |
| 4. | Lic. María Fernanda Lazo Payró, Vicepresidenta de Corazones Mágicos I.A.P. | 15 de octubre | 1 |
| 5. | Griselda Martínez, Coordinadora de Proyectos, Fundación Panamericana para el Desarrollo, Ciudad de México | 3 de diciembre | 1 |
| TOTAL | | | 9 reuniones |

1.5 Presencia en medios de comunicación

El trabajo de los medios de comunicación es fundamental para dar a conocer el trabajo de este Organismo Constitucional Autónomo. Por ello, se concedieron 10 entrevistas con medios radiofónicos, televisivos e impresos.



| No. | MEDIO DE COMUNICACIÓN | FECHA |
|-----|---|---------------|
| 1. | Khalid Osorio, entrevista periódico AM de Qro. | 13 de enero |
| 2. | Conferencia de Prensa, presentación del informe de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro | 27 de febrero |
| 3. | Lic. Adolfo Franco, TV UAQ | 2 de marzo |
| 4. | CódigoQro., entrevista | 18 de marzo |
| 5. | Diario de Querétaro, entrevista | 20 de marzo |
| 6. | Crónica judicial, RTQ. | 7 de abril |

- | | | |
|-----|--|-----------------------|
| 7. | Periódico AM, entrevista Telefónica | 9 de octubre |
| 8. | TV UAQ, Derechos Humanos para estudiantes y jóvenes LGBT+ | 30 de octubre |
| 9. | TV UAQ, Hablemos Derecho | 5 de noviembre |
| 10. | Rueda de prensa. Presentación del Comité Técnico del Mecanismo Estatal de Monitoreo de la Convención de las Personas con Discapacidad. | 9 de diciembre |



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

La Presidenta, por ministerio de ley, tiene el deber de acudir a supervisar que las condiciones de las personas consideradas como grupos en situación de vulnerabilidad; así como de las personas privadas de la libertad en centros penitenciarios o establecimientos, estén apegadas al ordenamiento jurídico que los rige, respetando, en todo momento, los derechos humanos de las personas ahí resguardadas.



| | | | |
|--------------|---|------------------------|----------|
| 4. | El Centro de Servicio para Personas en Situación de Calle del parque Alcanfores | 2 de septiembre | 1 |
| 5. | Delegación Santiago Mexquititlán, Municipio de Amealco de Bonfil | 3 de septiembre | 1 |
| 6. | Centro Penitenciario Varonil CP3 | 9 de septiembre | 1 |
| TOTAL | | | 7 |

| No. | INSTITUCIÓN | FECHA | Nº visitas |
|-----|---|-------------------------|------------|
| 1. | Centro Penitenciario Femenil CP2 | 30 de enero, 9 de julio | 2 |
| 2. | Centro Penitenciario Varonil CP1 | 9 de julio | 1 |
| 3. | Visita Unidad 4 Fiscalía General del Estado | 30 de julio | 1 |



1.7 Vinculación Interinstitucional con Organismos Defensores de Derechos Humanos

La fracción XV, del artículo 17 de la ley que rige a esta Institución, determina, entre sus facultades, lo siguiente:

Promover y fortalecer las relaciones con organismos públicos en la materia, con el propósito de que, conjuntamente con las autoridades, se instrumenten las medidas pertinentes para garantizar a los particulares, programas preventivos en materia de protección de Derechos Humanos;

Por ello, la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro forma parte de la Federación Mexicana de Organismos Públicos de Derechos Humanos, la que se constituyó el 23 de septiembre de 1993, aglutinando en una Federación, a todas las comisiones estatales de derechos humanos, defensorías de derechos humanos y procuradurías, incluida la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, surgidas del apartado B, del artículo 102 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; con el objeto y fin de intercambiar buenas prácticas, experiencias, conocimientos y formar un frente único de defensa de los derechos fundamentales reconocidos por nuestra Carta Magna.

A continuación, se enumeran, en la tabla, los eventos y actividades con los Organismos Constitucionales Autónomos de Derechos Humanos.



| | | | |
|----|--|--------------------|---------|
| 7. | Reunión de la Zona Este de la Federación Mexicana de Organismos Públicos de Derechos Humanos. | 17 de octubre | Virtual |
| 8. | LII Asamblea Ordinaria de la Federación Mexicana de Organismos Públicos de Derechos Humanos y Congreso Nacional "Los Derechos Humanos ante el contexto por COVID-19". | 21 y 22 de octubre | Virtual |
| 9. | "Diálogo con Defensores" Federación Mexicana de Organismos Públicos de Derechos Humanos (FMOPDH) | 12 de noviembre | Virtual |

| No. | Evento | Fecha | Modalidad |
|-----|--|------------------|------------|
| 1. | "Primera Sesión Ordinaria de la Zona Este", de la Federación Mexicana de Organismos Públicos de Derechos Humanos (FMOPDH) | 5 de marzo | Presencial |
| 2. | Asamblea General Extraordinaria de la Federación Mexicana de Organismos Públicos de Derechos Humanos (FMOPDH) | 24 de abril | Virtual |
| 3. | Lic. Juan José Zepeda Bermúdez, Presidente de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Chiapas | 9 de junio | Virtual |
| 4. | Lic. César Alejandro Orozco Sánchez, Delegado Regional de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos en San Luis Potosí | 7 de julio | Presencial |
| 5. | Reunión de Trabajo Zona Este de la Federación Mexicana de Organismos Públicos de Derechos Humanos. Tema: Movimientos Colectivos sobre Violencia de Género | 15 de septiembre | Virtual |
| 6. | Lic. Luis Raúl Albores Morales, Titular del Programa de Sexualidad, Salud y VIH de la Comisión Nacional de Derechos Humanos. | 1 de octubre | Virtual |



2. Consejo



2. CONSEJO

De conformidad con los artículos 29 al 31 de la Ley de Derechos Humanos del Estado de Querétaro, así como los artículos 10 al 18 de su Reglamento Interno; el Consejo es un órgano colegiado, integrado por ciudadanos con conocimiento y experiencia en materia de derechos humanos, cuya función es establecer los lineamientos generales de actuación de la Defensoría, la aprobación de las normas internas que la rigen, del informe anual que deberá presentar ante la Legislatura, así como de su presupuesto.

Al día de hoy, el Consejo está integrado por las siguientes personas:

Presidenta: Dra. Roxana de Jesús Ávalos Vázquez

Secretaria Técnica: Lic. Rosalía Isabel Alarcón Macías

Consejera y Consejeros:

Lic. Bertha Patricia Loría Zárate (25/09/2018 - 24/09/2021)

C. Josué Alberto Quino Andrade (25/09/2018 - 24/09/2021)

Lic. Delfino Hurtado Romero (25/09/2018 - 24/09/2021)

Pbro. Lic. Aristeo Olvera Maqueda (25/09/2018 - 24/09/2021)

En el año que se informa, con base en la Ley de Derechos Humanos del Estado de Querétaro y en su Reglamento Interior, en el Periódico Oficial del Estado de Querétaro, "La Sombra de Arteaga" se publicó el 14 de febrero por segunda ocasión -la anterior se hizo en octubre de 2019- la convocatoria pública para suplir las dos vacantes en el Consejo.

Una vez concluido el proceso de dicha convocatoria, el Consejo, por medio de su Presidenta, remitió a la LIX Legislatura la propuesta de candidatas para ocupar las vacantes existentes. Por el momento, este Organismo Constitucional Autónomo se encuentra a la espera de que la LIX Legislatura apruebe los nombramientos en cuestión.

Derivado de las medidas sanitarias por el virus SARS-COV2, el Consejo aprobó en sesión extraordinaria los "Lineamientos de Trabajo para el Personal de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro", documento clave para el desarrollo del trabajo del personal, el cual fue publicado en el Periódico Oficial del Estado de Querétaro, "La Sombra de Arteaga", el día 9 de octubre de 2020.

Durante 2020 se llevaron a cabo 6 sesiones ordinarias y 3 sesiones extraordinarias, dando un total de 9 sesiones en el año, de las cuales las últimas 6 se desarrollaron de manera virtual, a través de la plataforma Google Meet, como se desprende del cuadro siguiente:



| SESIONES CONSEJO | | | Total: 09 | |
|------------------|---------------|---|--|----------------------|
| No. | Fecha | Sesión/Tipo | Asunto | Modalidad de Reunión |
| 1 | 22 de enero | Octogésima Quinta sesión Ordinaria | Aprobación del presupuesto inicial de ingresos y egresos para el ejercicio 2020, autorizado por la LIX Legislatura del Estado. Aprobación de las Modificaciones (ampliaciones) al presupuesto de Ingresos y Egresos para el ejercicio 2020. | Presencial |
| 2 | 29 de enero | Octogésima Sexta, se clasificó como sesión extraordinaria | Aprobación de la Segunda Convocatoria para seleccionar a las candidatas que formarán parte del Consejo de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro. Aprobación del Informe Anual 2019 que se presentará a la Legislatura. | Presencial |
| 3 | 26 de febrero | Octogésima Séptima, Sesión Ordinaria | Aprobación del presupuesto 2020, modificado, conforme a ministraciones de la Secretaría de Planeación y Finanzas Aprobación de las dos candidatas para continuar con el proceso de selección para ocupar el cargo de consejeras de la Defensoría de los Derechos Humanos. | Presencial |
| 4 | 9 de julio | Octogésima Octava, Sesión Ordinaria | Se dio a conocer un informe de trabajo de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro durante los primeros meses de la contingencia por el virus SARS-COV2 (COVID-19). | Virtual |

| | | | | |
|---|-----------------|--------------------------------------|---|---------|
| 5 | 12 de agosto | Octogésima Novena, Sesión Ordinaria | Aprobación de las modificaciones a la estructura organizacional de la Defensoría de los Derechos Humanos y las descripciones de los puestos de la Defensoría. | Virtual |
| 6 | 9 de septiembre | Nonagésima, Sesión Ordinaria | Se presentaron los Lineamientos de trabajo a distancia para el Personal de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro por el contexto de la emergencia generada por el virus SARS-COV2 (COVID-19). | Virtual |
| 7 | 24 septiembre | Sesión Extraordinaria | Aprobación de los Lineamientos de trabajo para el Personal de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro por el contexto de la emergencia generada por el virus SARS-COV2 (COVID-19). | Virtual |
| 8 | 28 de octubre | Sesión Extraordinaria | Aprobación del Proyecto de Presupuesto de Ingresos y Egresos y el Proyecto de Programa Operativo Anual para el ejercicio fiscal 2021. | Virtual |
| 9 | 9 de diciembre | Nonagésima Primera, Sesión Ordinaria | Autorización del Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal, de la Estructura Organizacional, la Actualización de descripciones de puesto conforme a las modificaciones al tabulador 2020, las nuevas descripciones de puesto y la negativa para entrega de material multimedia a un quejoso. | Virtual |



3. Visitaduría General



3. VISITADURÍA GENERAL

La Visitaduría General es un órgano de la Defensoría de los Derechos Humanos del Estado de Querétaro, encargada de investigar las quejas por probables violaciones a derechos humanos; en términos de los artículos 18, fracción IV, 37, 38 de la Ley de Derechos Humanos del Estado de Querétaro y, en los artículos 28 y 34 del Reglamento Interior de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, contando con facultades para emitir medidas cautelares y/o precautorias, solicitar información a autoridades y particulares, citar servidores públicos, realizar visitas a instituciones, así como todas aquellas diligencias que se estime pertinente para reunir los medios de convicción que permitan a este organismo resolver los expedientes de queja.

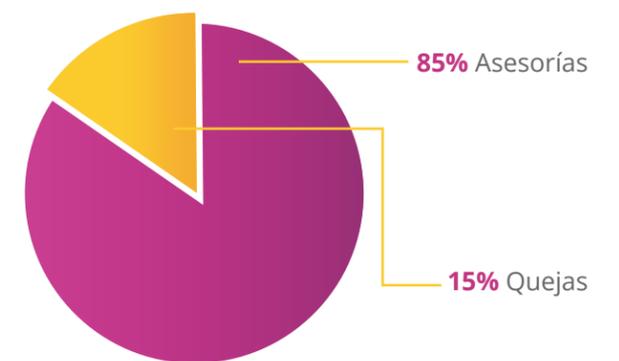
3.1 Protección y defensa de los derechos humanos

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

En el año 2020, caracterizado bajo un contexto mundial de contingencia sanitaria relacionada con el virus SARS-CoV2 (COVID 19), se brindaron un total de **3,712** atenciones, de las cuales corresponden **562** quejas y **3,150** asesorías.

| TOTAL DE ATENCIONES 2020 COVID | |
|--------------------------------|--------------|
| Asesorías | 3150 |
| Quejas | 562 |
| TOTAL | 3,712 |

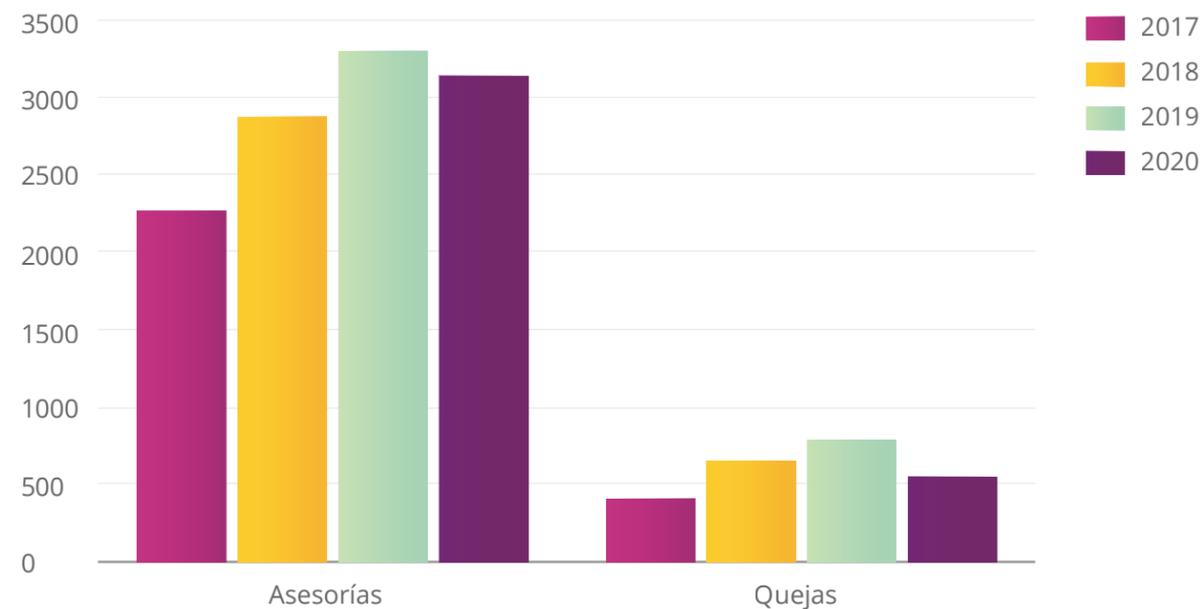
Atenciones 2020



Es importante señalar que a cada persona que solicita atención por esta Defensoría se le brinda una asesoría integral, para definir de esa manera 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.

Cabe mencionar que el presente año constituyó un reto para las instituciones públicas ya que fue necesario el uso de las nuevas tecnologías para encontrar un espacio de acercamiento entre los particulares y las autoridades respecto a la atención de las necesidades generales de la población, advirtiéndose una variación en los servicios que este organismo ofrece, misma que a continuación se especifica:

| COMPARATIVO | | | | |
|------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Tipo de atención | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| Asesorías | 2,270 | 2,883 | 3,305 | 3150 |
| Quejas | 407 | 657 | 797 | 562 |
| Total | 2,677 | 3,540 | 4,102 | 3,712 |



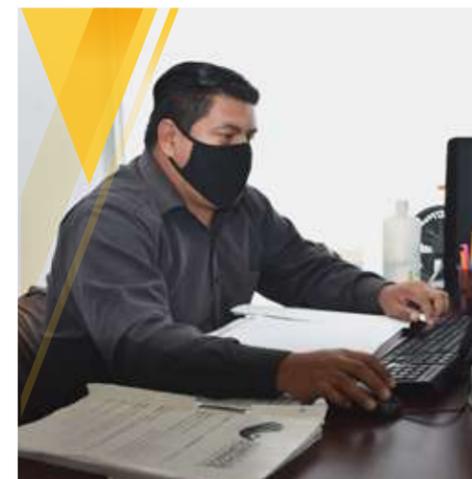
Por el contexto de la pandemia, la atención a la ciudadanía se hizo a través de los medios electrónicos, salvo en contados casos, que se dio la atención presencial. No obstante lo anterior y de que el trabajo institucional se hizo a puerta cerrada, la diferencia fue menor, en relación con el año 2019.

3.2 Asesorías

El área de orientación y quejas, es el primer contacto con las personas que solicitan atención a nuestra institución, brindando la asesoría integral correspondiente y, en caso de advertir hechos que sean probablemente violatorios de derechos humanos, los registrarán con un número de queja, remitiéndolos de manera inmediata a la Visitaduría General, con la finalidad de que él 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 una queja, se procede a dar la orientación 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.

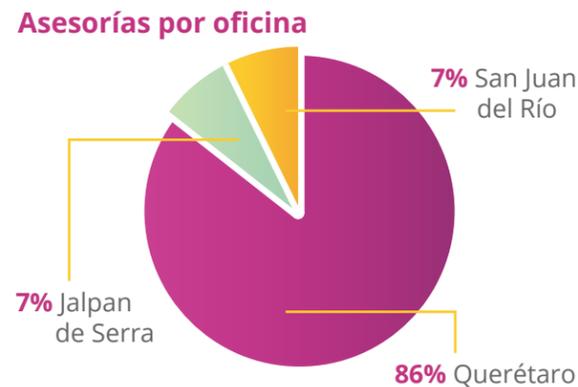
Para dar cumplimiento a esta función, este organismo cuenta con tres oficinas, las cuales se encuentran ubicadas en los municipios de Querétaro, San Juan del Río y Jalpan de Serra, respectivamente; por lo que, en aras de atender conforme a los principios de inmediatez, concentración y rapidez, se ha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



| OFICINA REGIONAL | MUNICIPIOS QUE ATIENDE |
|------------------|--|
| Querétaro | Corregidora El Marqués Huimilpan Pedro Escobedo Querétaro |
| San Juan del Río | Amealco Cadereyta de Montes Colón Ezequiel Montes Tequisquiapan Tolimán |
| Jalpan de Serra | 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 que se brindaron, corresponden a la ubicada en el municipio de Querétaro, tal y como se expone en las tablas siguientes:

| ASESORÍAS POR OFICINA | |
|-----------------------|--------------|
| Querétaro | 2,712 |
| Jalpan de Serra | 225 |
| San Juan del Río | 213 |
| TOTAL | 3,150 |



3.2.1. Desglose de asesorías por oficina

| ASESORÍAS 2020 COVID | | | | |
|----------------------|-----------|-----------------|------------------|-------|
| Mes | Querétaro | Jalpan de Serra | San Juan del Río | Total |
| Enero | 280 | 19 | 36 | 335 |
| Febrero | 282 | 19 | 44 | 345 |
| Marzo | 294 | 28 | 25 | 347 |
| Abril | 163 | 13 | 11 | 187 |
| Mayo | 209 | 14 | 9 | 232 |
| Junio | 186 | 17 | 8 | 211 |
| Julio | 170 | 18 | 10 | 198 |

| | | | | |
|--------------|--------------|------------|------------|--------------|
| Agosto | 240 | 15 | 9 | 264 |
| Septiembre | 272 | 26 | 11 | 309 |
| Octubre | 233 | 25 | 19 | 277 |
| Noviembre | 203 | 18 | 21 | 242 |
| Diciembre | 180 | 13 | 10 | 203 |
| Total | 2,712 | 225 | 213 | 3,150 |

3.3 Temas de las asesorías

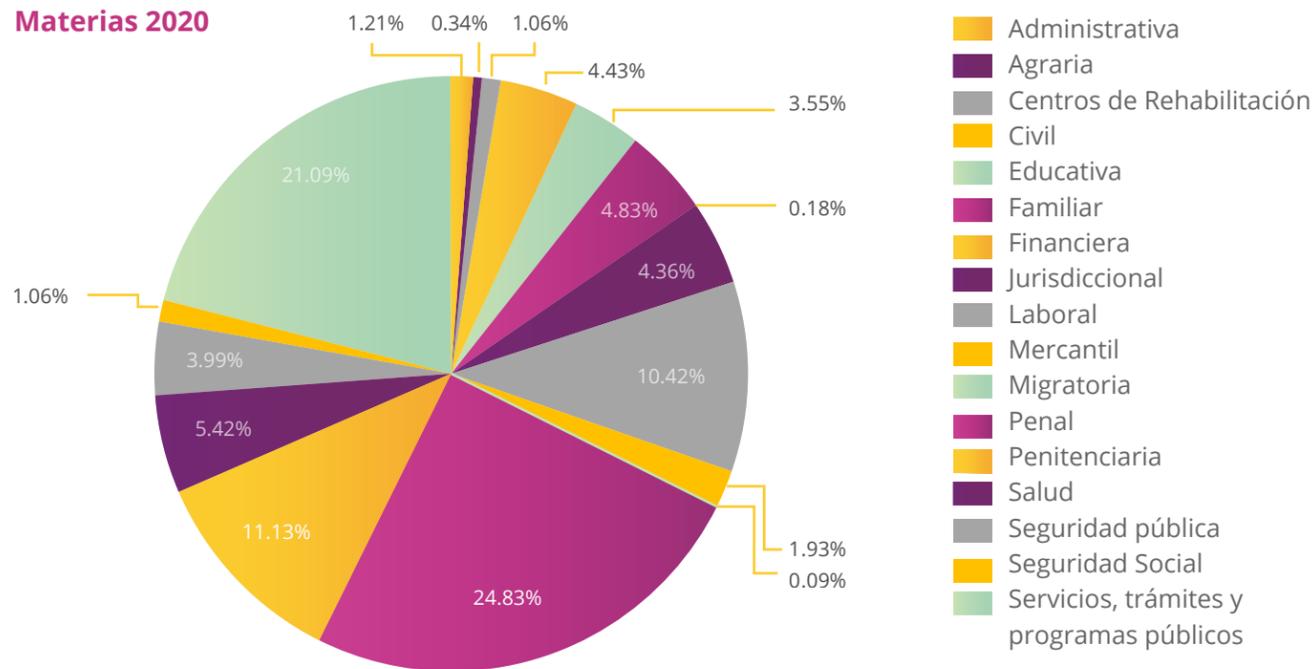
Como ya se ha mencionado, bajo el supuesto de que los hechos expuestos por las y los peticionarios no sean competencia de este organismo, el área de Orientación y Quejas brinda asesorías integrales, motivo por el cual, una atención puede abarcar más de una materia, ya que las personas cuando acuden exponen una o más situaciones las cuales pueden ser atendidas por diferentes vías legales dependiendo cual sea su pretensión; en el siguiente cuadro se podrá observar las diferentes temáticas que se presentaron durante el 2020.

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:

| ASESORÍAS DESGLOSADAS POR MATERIAS Y POR OFICINA | | | | |
|--|-----------|-----------------|------------------|-------|
| Materia | Querétaro | Jalpan de Serra | San Juan del Río | Total |
| Administrativa | 17 | 15 | 7 | 39 |
| Agraria | 8 | 2 | 1 | 11 |
| Centros de Rehabilitación | 34 | 0 | 0 | 34 |
| Civil | 113 | 16 | 13 | 142 |
| Educativa | 101 | 3 | 10 | 114 |
| Familiar | 113 | 31 | 11 | 155 |
| Financiera | 6 | 0 | 0 | 6 |
| Jurisdiccional | 139 | 0 | 1 | 140 |
| Laboral | 309 | 14 | 11 | 334 |
| Mercantil | 42 | 13 | 7 | 62 |
| Migratoria | 3 | 0 | 0 | 3 |
| Penal | 625 | 93 | 78 | 796 |
| Penitenciaria | 347 | 8 | 2 | 357 |
| Salud | 161 | 2 | 11 | 174 |

| | | | | |
|--------------------------------|-------------|------------|------------|--------------|
| Seguridad pública | 123 | 1 | 4 | 128 |
| Seguridad Social | 29 | 0 | 5 | 34 |
| Servicios y programas públicos | 547 | 38 | 92 | 676 |
| TOTAL | 2717 | 236 | 253 | 3,206 |

Materias 2020



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

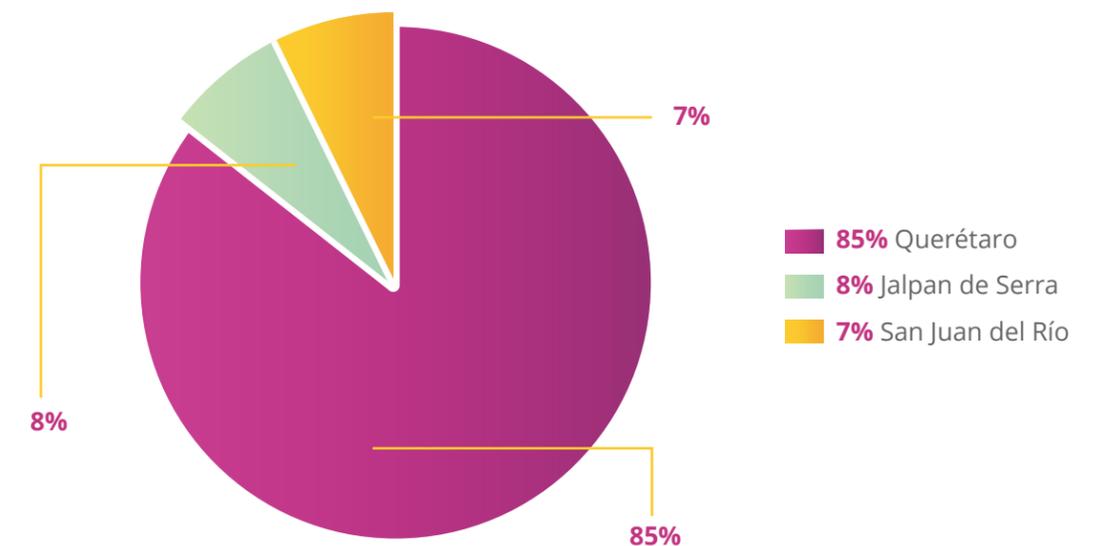


3.4 Colaboraciones y gestiones adicionales a las asesorías brindadas

De las orientaciones brindadas, se realizaron de manera adicional múltiples acciones de colaboración con 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, peticiones mediante correo electrónico y solicitar información relativa a la problemática que le permita a la peticionaria o al peticionario solucionarlo de manera pronta y, de manera preferente, a distancia para la protección de la salud de las personas en razón de la pandemia por el COVID-19. 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 Y GESTIONES ADICIONALES A LAS ASESORÍAS POR OFICINA | |
|--|--------------|
| Querétaro | 1,021 |
| Jalpan de Serra | 101 |
| San Juan del Río | 80 |
| TOTAL | 1,202 |



| Colaboraciones y Gestiones Realizadas en la Oficina de Querétaro en 2020 | | | |
|---|----------|------------|-----------|
| Autoridad | Subtotal | Total | |
| Federales | | | |
| Centro de Investigación y Desarrollo Tecnológico en Electroquímica (CIDETEQ) | 2 | 143 | |
| Comisión Federal de Electricidad (CFE) | 5 | | |
| Comisión Nacional de Búsqueda de Personas | 1 | | |
| Comisión Nacional de los Derechos Humanos | 57 | | |
| Fiscalía General de la República | 1 | | |
| Instituto Federal de la Defensoría Pública | 4 | | |
| Instituto de Fondo Nacional para la Vivienda de los Trabajadores (INFONAVIT) | 1 | | |
| Instituto Nacional de Migración (INM) | 3 | | |
| Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) | 43 | | |
| Instituto de Servicios y Seguridad Social para los Trabajadores al Servicio del Estado (ISSSTE) | 10 | | |
| Procuraduría Agraria | 2 | | |
| Secretaría del Bienestar | 3 | | |
| Secretaría de Educación Pública (SEP) | 8 | | |
| Secretaría de Relaciones Exteriores | 1 | | |
| Unidad de Educación Media Superior Tecnológica Industrial y de Servicios (UEMSTIS antes DGETI) | 2 | | |
| Otras Entidades Federativas | | | |
| Comisión de Derechos Humanos del Estado de Hidalgo | 1 | | 14 |
| Comisión de Derechos Humanos del Estado de México | 2 | | |
| Comisión de Derechos Humanos del Estado de Michoacán | 1 | | |
| Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla | 1 | | |
| Comisión de Derechos Humanos del Estado de San Luis Potosí | 1 | | |
| Comisión de Derechos Humanos del Estado de Tabasco | 1 | | |
| Dirección General del Registro Civil de Nuevo León | 1 | | |
| Procuraduría de Derechos Humanos del Estado de Guanajuato | 5 | | |

| | | |
|--|-----|------------|
| Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia de Chiapas | 1 | 724 |
| Estatales | | |
| Albergue "Gral. Ramón Rodríguez Familiar" | 1 | |
| Bufete Jurídico del Poder Ejecutivo | 7 | |
| Centro Estatal de Salud Mental (CESAM) | 1 | |
| Centro de Rehabilitación Integral del Estado de Querétaro | 1 | |
| Colegio de Bachilleres de Querétaro (COBAQ) | 2 | |
| Coordinación de Atención Ciudadana del Poder Ejecutivo | 6 | |
| Comisión de Arbitraje Médico (CAMEQ) | 2 | |
| Comisión Estatal de Aguas (CEA) | 17 | |
| Comisión Estatal de Atención a Víctimas | 30 | |
| Comisión Estatal del Sistema Penitenciario | 267 | |
| Comisión Local de Búsqueda de Personas | 26 | |
| Defensoría de Oficio del Tribunal de Justicia Administrativa | 2 | |
| Dirección de Educación de la Secretaría de Educación del Estado de Querétaro (SEDEQ) | 7 | |
| Dirección Estatal del Registro Civil | 10 | |
| Dirección de Ingresos de la Secretaría de Finanzas | 1 | |
| Dirección de Orientación a la Ciudadanía del Tribunal Superior de Justicia | 8 | |
| Fiscalía General del Estado de Querétaro | 177 | |
| Hospital General de Querétaro | 1 | |
| Hospital de Especialidades del Niño y Mujer | 9 | |
| Instituto de la Defensoría Penal Pública | 61 | |
| Instituto Queretano de la Mujer (IQM) | 2 | |
| Instituto Queretano del Transporte (IQT) | 2 | |
| LOCATEL | 3 | |
| Procuraduría de la Defensa del Trabajo | 4 | |
| Procuraduría de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes | 28 | |

| | | |
|---|----|-----------|
| Secretaría de Contraloría | 1 | |
| Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOQ) | 4 | |
| Secretaría de Seguridad Ciudadana (SSC) | 8 | |
| Secretaría del Trabajo | 1 | |
| Secretaría de Salud del Estado de Querétaro (SESEQ) | 22 | |
| Unidad de Servicios para la Educación Básica en el Estado de Querétaro (USEBEQ) | 12 | |
| Universidad Autónoma de Querétaro (UAQ) | 1 | |
| Municipales | | |
| Corregidora: Dirección de Mediación: 3 Municipio de Corregidora: 1 Servicios Públicos Municipales: 1 | 5 | 52 |
| El Marqués: Contraloría Municipal: 1 Juzgado Cívico Municipal: 3 | 4 | |
| Huimilpan: Dirección Jurídica: 1 Secretaría de Desarrollo Agropecuario y Forestal: 1 | 2 | |
| Pedro Escobedo: Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes: 1 | 1 | |
| Querétaro: Albergue Municipal "Yimpathi": 3 Área de Bienes Muebles: 1 Dirección de Asuntos Inmobiliarios: 1 Dirección de Desarrollo Urbano: 1 Dirección de Ingresos: 2 Dirección de Inspección a Comercio y Espectáculos: 2 Dirección de Mediación: 3 Instituto Municipal para Prevenir y Eliminar la Discriminación (INMUPRED): 2 Juzgado Cívico Municipal de Epigmenio González: 2 Oficina del Abogado General: 3 Protección Civil: 1 Secretaría de Desarrollo Humano y Social: 2 Secretaría de Desarrollo Sostenible: 1 Secretaría de Movilidad: 1 Secretaría de Seguridad Pública Municipal: 3 Servicios Públicos Municipales: 2 Sistema Municipal DIF: 2 | 32 | |

| | | |
|--|-----------------|--------------|
| San Juan del Río: Junta de Agua Potable y Alcantarillado Municipal: 1 Juzgado Cívico Municipal: 1 Municipio de San Juan del Río: 1 Secretaría de Seguridad Pública Municipal: 1 Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia: 1 | 5 | |
| Tequisquiapan: Secretaría de Seguridad Pública Municipal: 1 | 1 | |
| Tolimán: Dirección Jurídica: 1 Dirección de Obras Públicas: 1 | 2 | |
| Otras Gestiones | | |
| Centro de Apoyo Marista para el Migrante | 1 | 88 |
| Centro Geriátrico | 1 | |
| Centro de Rehabilitación | 7 | |
| Hospital de Santo Tomás | 1 | |
| Línea de Emergencia | 2 | |
| Seguimiento al peticionario | 76 | |
| Total | | 1021 |
| Colaboraciones y Gestiones Realizadas en la Oficina de Jalpan de Serra en 2020 | | |
| Autoridad | Subtotal | Total |
| Federales | | |
| Comisión Federal de Electricidad (CFE) | 5 | 6 |
| Secretaría del Bienestar | 1 | |
| Otras Entidades Federativas | | |
| Comisión Estatal de Atención a Víctimas de Tamaulipas | 1 | 1 |
| Estatales | | |
| Bufete Jurídico Gratuito del Poder Ejecutivo del Estado | 1 | 53 |
| Bufete Jurídico Gratuito de la Universidad Autónoma de Querétaro | 1 | |

| | | |
|---|----|------------|
| Comisión Estatal de Aguas (CEA) | 2 | |
| Comisión Estatal de Atención a Víctimas | 3 | |
| Comisión Estatal del Sistema Penitenciario de Querétaro | 6 | |
| Fiscalía General del Estado de Querétaro | 31 | |
| Hospital General de Jalpan de Serra | 2 | |
| Instituto de la Defensoría Penal Pública | 2 | |
| Juzgado Menor de Arroyo Seco Adscrito al Tribunal Superior de Justicia | 1 | |
| Juzgado Menor de Landa de Matamoros Adscrito al Tribunal Superior de Justicia | 1 | |
| Secretaría de Seguridad Ciudadana | 1 | |
| Unidad de Servicios para la Educación Básica en el Estado de Querétaro | 2 | |
| Municipales | | |
| Arroyo Seco Juzgado Cívico Municipal: 1 Sistema Municipal DIF: 5 | 6 | 41 |
| Jalpan de Serra: Casa de la Cultura: 1 Contraloría Municipal: 2 Dirección de Gobierno Municipal: 3 Dirección Jurídica: 1 Instituto Municipal de la Mujer: 1 Juzgado Cívico Municipal: 4 Registro Civil Municipal: 1 Secretaría de Desarrollo Social: 1 Sistema Municipal DIF: 5 | 19 | |
| Landa de Matamoros: Instituto Municipal de la Mujer: 1 Juzgado Cívico Municipal: 4 Sistema Municipal DIF: 3 | 8 | |
| Pinal de Amoles: Coordinación de Turismo: 1 Juzgado Cívico Municipal: 1 Presidencia Dirección Jurídica: 4 Sistema Municipal DIF: 2 | 8 | |
| Total | | 101 |

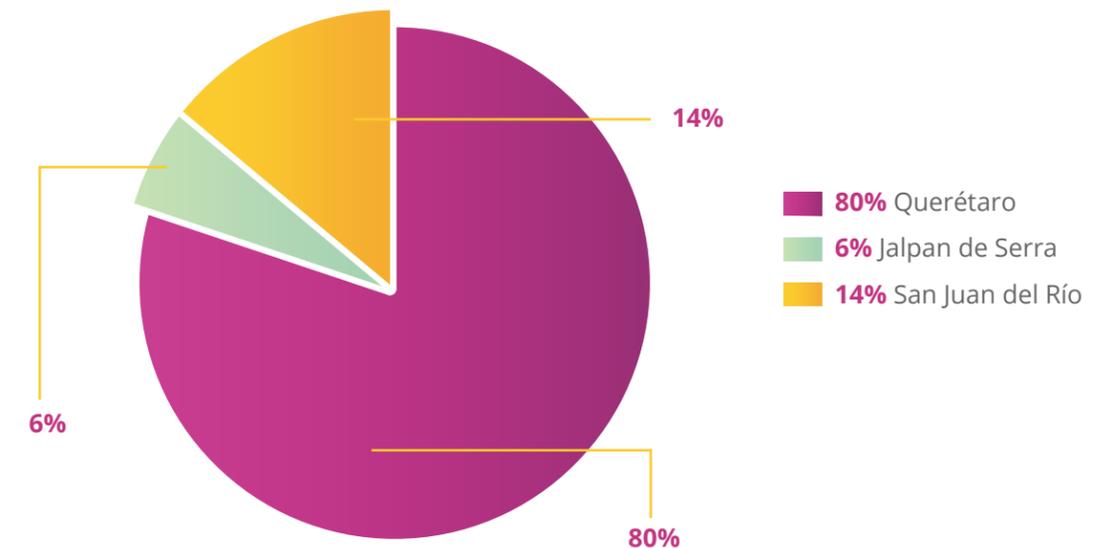
| Colaboraciones y Gestiones Realizadas en la Oficina de San Juan del Río en 2020 | | |
|--|-----------------|--------------|
| Autoridad | Subtotal | Total |
| Federales | | |
| Comisión Nacional de los Derechos Humanos | 6 | 15 |
| Consejo Nacional del Fomento Educativo (CONAFE) | 1 | |
| Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED) | 1 | |
| Instituto Nacional Electoral (INE) | 1 | |
| Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) | 3 | |
| Secretaría de la Función Pública | 2 | |
| Secretaría de Relaciones Exteriores | 1 | |
| Otras Entidades Federativas | | |
| Procuraduría General de Justicia del Estado de Guanajuato | 1 | 1 |
| Estatales | | |
| Centro de Asistencia Social Carmelita Ballesteros | 1 | 49 |
| Comisión Estatal de Aguas (CEA) | 1 | |
| Comisión Estatal del Sistema Penitenciario | 2 | |
| Defensoría de Oficio del Tribunal de Justicia Administrativa | 1 | |
| Dirección Estatal del Registro Civil | 1 | |
| Dirección de Orientación a la Ciudadanía del Tribunal Superior de Justicia | 1 | |
| Fiscalía General del Estado de Querétaro | 31 | |
| Hospital de Especialidades del Niño y Mujer | 1 | |
| Instituto de la Defensoría Penal Pública | 2 | |
| Secretaría de Salud del Estado de Querétaro (SESEQ) | 4 | |
| Secretaría de Seguridad Ciudadana (SSC) | 1 | |
| Unidad de Servicios para la Educación Básica en el Estado de Querétaro (USEBEQ) | 3 | |

| Municipales | | |
|--|---|-----------|
| Amealco: Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia: 1 | 1 | 13 |
| San Juan del Río: Dirección Jurídica del Municipio: 1 Junta de Agua Potable y Alcantarillado Municipal: 2 Juzgado Cívico Municipal: 1 Secretaría de Seguridad Pública Municipal: 1 Secretaría del ayuntamiento: 2 Recursos Humanos: 1 | 8 | |
| Tequisquiapan: Desarrollo Urbano: 1 Dirección Cultural: 1 Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal: 1 | 3 | |
| Tolimán: Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia: 1 | 1 | |
| Otras Gestiones | | |
| Centro de Rehabilitación | 2 | 2 |
| Total | | 80 |

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 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 2020, la atención presencial se dio hasta el mes de marzo por el COVID 19; no obstante, se realizaron las gestiones con seguimiento como se mostró en el punto anterior, privilegiando la salud de los y las ciudadanas como del personal que labora en la institución, sin dejar de cumplir con la misión de orientar a la población generando vínculos con la autoridad en pro de la solución de conflictos. En tal virtud, se realizaron las siguientes canalizaciones por parte de nuestras tres oficinas:

| CANALIZACIONES POR OFICINA | |
|----------------------------|-----|
| Querétaro | 266 |
| Jalpan de Serra | 19 |
| San Juan del Río | 47 |
| TOTAL | 332 |



Una persona puede ser canalizada 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 2020 | | |
|---|----------|-----------|
| Autoridad | Subtotal | Total |
| Federales | | |
| Centro de Investigación y Desarrollo Tecnológico en Electroquímica (CIDETEQ) | 1 | 37 |
| Comisión Federal de Electricidad (CFE) | 1 | |
| Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) | 4 | |
| Instituto del Fondo Nacional de Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT) | 3 | |
| Instituto Federal de Defensoría Penal Pública | 2 | |
| Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) | 9 | |
| Instituto Nacional de Migración (INM) | 1 | |
| Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) | 1 | |
| Procuraduría Agraria | 3 | |
| Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo (PROFEDET) | 3 | |

| | | |
|--|----|------------|
| Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) | 4 | |
| Servicio Nacional del Empleo (SNE) | 5 | |
| Otras Entidades Federativas | | |
| Procuraduría de Derechos Humanos del Estado de Guanajuato | 1 | 1 |
| Estatales | | |
| Bufete Jurídico Gratuito de Gobierno del Estado | 22 | 196 |
| Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro (CAMEQ) | 2 | |
| Comisión Estatal de Aguas (CEA) | 6 | |
| Comisión Estatal de Atención a Víctimas | 17 | |
| Comisión Estatal de Infraestructura (CEI) | 1 | |
| Coordinación de Atención de Asuntos Notariales de la Dirección de Gobierno del Estado | 1 | |
| Dirección de Educación de la Secretaría de Educación en el Estado de Querétaro (SEDEQ) | 6 | |
| Dirección Estatal del Registro Civil | 1 | |
| Dirección de Gobierno de la Secretaría de Gobierno del Estado de Querétaro | 1 | |
| Fiscalía General del Estado (FGE) | 32 | |
| Instituto del Deporte y la Recreación del Estado de Querétaro (INDEREQ) | 1 | |
| Instituto de la Defensoría Penal Pública (IDPP) | 11 | |
| Instituto Queretano de las Mujeres (IQM) | 1 | |
| Instituto Queretano del Transporte (IQT) | 1 | |
| Procuraduría de la Defensa del Trabajo | 42 | |
| Secretaría de Seguridad Ciudadana (SSC) | 1 | |
| Secretaría de Salud del Estado de Querétaro (SESEQ) | 2 | |
| Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF) | 5 | |
| Tribunal de Justicia Administrativa | 4 | |
| Tribunal Superior de Justicia (TSJ) | 16 | |
| Unidad de Servicios Para la Educación Básica en el Estado de Querétaro (USEBEQ) | 22 | |

| | | |
|---|----|------------|
| Universidad Autónoma de Querétaro (UAQ) | 1 | |
| Municipales | | |
| Corregidora: Centro de Medicación Municipal: 2 Dirección de Servicios Públicos Municipales: 1 | 3 | 32 |
| El Marqués: Contraloría Municipal: 1 Dirección de Ingresos: 1 | 2 | |
| Pedro Escobedo: Dirección de Finanzas: 1 | 1 | |
| Querétaro: Albergue Municipal Yimpathí: 3 Centros Delegacionales de Mediación: 5 Coordinación Municipal de Protección Civil: 1 Departamento de Juzgados Municipales: 1 Dirección de Ingresos: 2 Dirección de Inspección a Comercio y Espectáculos: 4 Dirección de Mediación: 1 Dirección de Obras Públicas: 1 Entidad Superior de Fiscalización del Municipio de Querétaro: 1 Instituto Municipal para la Prevenir y Erradicar la Discriminación (INMUPRED): 5 Secretaría de Seguridad Pública Municipal: 1 | 25 | |
| Tolimán: Dirección Jurídica: 1 | 1 | |
| Total | | 266 |

Respecto a nuestra oficina ubicada en el municipio de Querétaro, se advierte que durante el año 2020, se realizaron **266** canalizaciones a diferentes instituciones de los tres niveles de gobierno, destacando la colaboración y comunicación que se sostuvo con la Procuraduría de la Defensa del Trabajo del Estado de Querétaro, la Fiscalía General del Estado de Querétaro, el Bufete Jurídico Gratuito de Gobierno del Estado y la Unidad de Servicios para la Educación Básica en el Estado de Querétaro, ya que las personas expusieron su deseo de contar con representación legal gratuita dentro de algún procedimiento, el querer denunciar o demandar a algún particular por conductas en su agravio. Observando que dadas las condiciones sanitarias generadas por el contexto del COVID 19, la modalidad de atención se modificó como se mostró en el apartado de Colaboraciones y Gestiones.

| Canalizaciones realizadas en la oficina de Jalpan de Serra 2020 | | |
|---|----------|-----------|
| Autoridad | Subtotal | Total |
| Federales | | |
| Comisión Federal de Electricidad (CFE) | 3 | 3 |
| Estatales | | |
| Fiscalía General del Estado de Querétaro | 4 | 7 |
| Comisión Estatal de Aguas (CEA) | 1 | |
| Secretaría de Seguridad Ciudadana | 2 | |
| Municipales | | |
| Arroyo Seco Juzgado Cívico Municipal: 2 Procuraduría de la Defensa de Niñas, Niños y Adolescentes: 1 | 3 | 9 |
| Jalpan de Serra: DIF: 2 Juzgado Cívico Municipal: 1 | 3 | |
| Landa de Matamoros Procuraduría de la Defensa de Niñas, Niños y Adolescentes: 1 | 1 | |
| Pinal de Amoles: Juzgado Cívico: 2 | 2 | |
| Total | | 19 |

| Canalizaciones realizadas en la oficina de San Juan del Río 2020 | | |
|--|----------|-------|
| Autoridad | Subtotal | Total |
| Federales | | |
| Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo (PROFEDET) | 1 | 1 |
| Estatales | | |
| Bufete Jurídico Gratuito del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro | 5 | 37 |
| Colegio de Bachilleres del Estado de Querétaro | 1 | |
| Comisión de Arbitraje Médico de Querétaro (CAMEQ) | 1 | |
| Comisión Estatal de Atención a Víctimas | 2 | |
| Hospital de Especialidades del Niño y la Mujer | 1 | |
| Instituto de la Defensoría Penal Pública (IDPP) | 2 | |
| Fiscalía General del Estado | 15 | |

| | | |
|---|---|-----------|
| Procuraduría de la Defensa del Trabajo | 3 | |
| Tribunal de Justicia Administrativa | 4 | |
| Unidad de Servicios para la Educación Básica en el Estado de Querétaro | 3 | |
| Municipales | | |
| Amealco de Bonfil: Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal: 1 | 1 | 9 |
| Ezequiel Montes: Dirección de Gobierno Municipal: 1 Finanzas Públicas Municipales: 1 | 2 | |
| Pedro Escobedo: Juez Cívico Municipal: 1 | 1 | |
| San Juan Del Río: Desarrollo Político: 1 Dirección de Ingresos: 3 | 4 | |
| Tequisquiapan: Juzgado Cívico Municipal: 1 | 1 | |
| Total | | 47 |

En cuanto a las oficinas ubicadas en los municipios de San Juan del Río y Jalpan de Serra, se observa que se realizaron **47** y **19** 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.

Lo anterior, atiende a que la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, no tiene la facultad de otorgar 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

De las orientaciones brindadas, se realizaron de manera adicional múltiples acciones de colaboración con 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, peticiones mediante correo electrónico y solicitar información relativa a la problemática que le permita a la peticionaria o al peticionario solucionarlo de manera pronta y, de manera preferente, a distancia para la protección de la salud de las personas en razón de la pandemia por el COVID-19. 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.

| Seguimiento de canalizaciones en Querétaro | | |
|---|-----|--------------|
| Oficios de canalización | | 266 |
| Casos en los que las personas sí acudieron a la institución a la que se canalizó y posteriormente fueron atendidas satisfactoriamente | 131 | Total 266 |
| Casos en los que las personas no acudieron a las instituciones a las que se canalizó | 125 | |
| Casos que continúan en seguimiento | 10 | |

| Seguimiento de canalizaciones en Jalpan de Serra | | |
|---|----|-------------|
| Oficios de canalización | | 19 |
| Casos en los que las personas sí acudieron a la institución a la que se canalizó y posteriormente fueron atendidas satisfactoriamente | 16 | Total 19 |
| Casos en los que las personas no acudieron a las instituciones a las que se canalizó | 3 | |
| Casos que continúan en seguimiento | 0 | |

| Seguimiento de canalizaciones en San Juan del Río | | |
|---|----|-------------|
| Oficios de canalización | | 47 |
| Casos en los que las personas sí acudieron a la institución a la que se canalizó y posteriormente fueron atendidas satisfactoriamente | 33 | Total 47 |
| Casos en los que las personas no acudieron a las instituciones a las que se canalizó | 7 | |
| Casos que continúan en seguimiento | 7 | |

Resulta necesario comentar que una vez que se brinda la orientación 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.

En el contexto COVID 19, se generaron citas bajo el esquema de gestiones telefónicas, mediante correo electrónico y por oficio, a efecto de privilegiar la pronta solución de los problemas planteados, dando seguimiento con las personas interesadas para conocer sus inquietudes y la manera en que las instituciones actuaban para atender las mismas.

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 el problema que aqueja a 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 misma, 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 integral a la parte quejosa para que acuda ante la instancia correspondiente.

Durante el año de 2020, se iniciaron un total de **562** quejas, mismas que fueron tramitadas por una Visitadora Adjunta, seis Visitadoras Adjuntas Auxiliares y dos Visitadores Adjuntos Auxiliares, en coadyuvancia con cuatro Analistas de Visitaduría, con los que cuenta este organismo, las cuales se iniciaron de la manera siguiente:

| Quejas iniciadas en 2020 COVID | |
|--------------------------------|---------------|
| Mes | No. de Quejas |
| Enero | 71 |
| Febrero | 70 |
| Marzo | 61 |
| Abril | 22 |
| Mayo | 37 |
| Junio | 40 |
| Julio | 37 |
| Agosto | 40 |
| Septiembre | 41 |
| Octubre | 53 |
| Noviembre | 47 |
| Diciembre | 43 |
| TOTAL | 562 |



El artículo 61 de la Ley de Derechos Humanos del Estado de Querétaro, establece 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 | |
|--|------------|
| Oficios de canalización | Incidencia |
| Acceso a la información | 4 |
| Acceso, disposición y saneamiento de Agua | 1 |
| Desarrollo | 2 |
| Educación | 15 |
| Igualdad y Trato Digno | 181 |
| Integridad y Seguridad Personal | 170 |
| Legalidad y Seguridad Jurídica | 381 |
| Libertad | 66 |
| Medio Ambiente | 2 |
| Petición | 13 |
| Privacidad | 17 |
| Propiedad y Posesión | 19 |
| Protección de la Salud | 38 |
| Trabajo | 17 |
| Vida | 6 |
| Total | 932 |

| DERECHO HUMANO | HECHO VIOLATORIO | INCIDENCIA |
|---|--|------------|
| Acceso a la información | Acciones y omisiones contrarias al derecho a la libertad de información | 4 |
| | Suministrar de manera incompleta la información de un servidor público | |
| Acceso, disposición y saneamiento de Agua | Actos y omisiones contrarias al derecho al acceso, disposición y saneamiento de agua | 2 |
| Desarrollo | Acciones y omisiones contrarias al Desarrollo | 2 |
| Educación | Acciones y omisiones contrarias al derecho a la educación | 13 |
| | Impedir el acceso al servicio de educación | 1 |
| | Prestar indebidamente el servicio de educación | 3 |
| Igualdad y Trato digno | Acciones y omisiones contrarios a la igualdad y al trato digno | 26 |
| | Acciones y omisiones contrarios a los derechos del imputado | 1 |
| | Acciones y omisiones contrarios a los derechos de las personas privadas de la libertad | 67 |
| | Acciones y omisiones que transgreden los derechos de los activistas y defensores de derechos humanos | 1 |
| | Acciones y omisiones que transgreden los derechos de las víctimas u ofendidos | 12 |
| | Causar un daño derivado del empleo arbitrario de la fuerza pública | 1 |
| | Discriminación | 13 |
| | Ejercer violencia desproporcionada en la detención | 16 |
| | Empleo arbitrario de la fuerza pública | 2 |
| | Hostigamiento y acoso | 1 |
| | Impedir el acceso al trabajo | 4 |
| | Intimidación | 2 |
| | Omitir brindar protección y auxilio | 1 |

| | | |
|--|--|----|
| | Transgredir el derecho a la libertad sexual | 2 |
| | Tratos crueles, inhumanos y/o degradantes. | 2 |
| | Uso excesivo de la fuerza pública | 1 |
| | Violación al derecho en razón de género | 1 |
| | Violación a los derechos de las mujeres | 32 |
| | Violación a los derechos de las niñas, niños y adolescentes | 18 |
| | Violación a los derechos de las personas adultas mayores | 4 |
| | Violación a los derechos de las personas indígenas | 5 |
| | Violación a los derechos de las personas con discapacidad | 3 |
| | Violación a los derechos de las personas LGTTTQ+ | 3 |
| | Violación a los derechos de las personas con VIH | 1 |
| Integridad y Seguridad Personal | Acciones y omisiones contrarias a los derechos de las personas privadas de la libertad | 5 |
| | Actos y omisiones contrarios al derecho a la integridad y seguridad personal | 31 |
| | Amenazas | 20 |
| | Empleo arbitrario de la fuerza pública | 10 |
| | Intimidación | 34 |
| | Lesiones | 86 |
| | Tortura | 10 |
| | Tratos crueles, inhumanos y/o degradantes. | 6 |
| | Uso arbitrario de la fuerza pública | 3 |
| | Violación a los derechos de las mujeres | 3 |
| | Violación a los derechos de las niñas, niños y adolescentes | 3 |
| | Violencia desproporcionada en la detención | 1 |
| | Abstenerse injustificadamente de ejercer acción penal | 3 |
| | Actos y omisiones contrarios a la administración pública | 26 |

| | | |
|--|---|----|
| | Actos y omisiones contrarios a la inviolabilidad del domicilio | 4 |
| | Actos y omisiones contrarios a la legalidad | 93 |
| | Actos y omisiones contrarios a los derechos del imputado | 8 |
| | Actos y omisiones contrarios a los derechos de víctimas, ofendidos e imputados del procedimiento penal | 8 |
| | Actos y omisiones contrarios a los derechos de las víctimas u ofendidos | 26 |
| | Actos y omisiones que afectan el acceso a la justicia | 2 |
| | Acciones y omisiones que transgreden el derecho a la seguridad jurídica | 7 |
| | Cobro indebido de contribuciones e impuestos | 3 |
| | Cohecho | 1 |
| | Detención arbitraria | 78 |
| | Diferir la presentación del detenido ante autoridad competente | 8 |
| | Ejercer violencia desproporcionada durante la detención | 19 |
| | Empleo arbitrario de la fuerza pública | 92 |
| | Falsa acusación | 2 |
| | Falta de fundamentación y motivación legal | 19 |
| | Faltas a la legalidad, honestidad, imparcialidad y eficiencia en el ejercicio de un empleo, cargo o comisión | 46 |
| | Incumplir con el debido proceso legal | 20 |
| | Incumplir con alguna de las formalidades para la emisión de una orden de cateo o durante la ejecución de éste | 10 |
| | Incumplir con las formalidades para realizar una visita domiciliaria | 1 |
| | Incumplir formalidades durante la ejecución de una orden de inspección | 2 |

| | |
|--|----|
| Integrar la carpeta de investigación de manera irregular y deficiente | 29 |
| Lesiones | 4 |
| Obligar a declarar | 1 |
| Omisión en la prestación del servicio público, consistente en la falta de señalización en la vía pública | 1 |
| Omitir asegurarse de la identidad del detenido | 1 |
| Omitir brindar asesoría jurídica e información sobre el desarrollo del procedimiento | 19 |
| Omitir brindar atención médica o psicológica de urgencia | 7 |
| Omitir cumplir con la función investigadora | 4 |
| Omitir custodiar, vigilar, proteger, establecer medidas cautelares y/o dar seguridad a personas | 1 |
| Omitir ejecutar órdenes de aprehensión | 1 |
| Omitir hacer constar el acto de autoridad en un mandamiento escrito | 8 |
| Omitir identificarse como servidor público | 8 |
| Omitir investigar con la debida diligencia | 16 |
| Omitir la notificación del acto de autoridad para informar el contenido y las consecuencias jurídicas del mismo | 2 |
| Omitir las diligencias necesarias para el esclarecimiento de los hechos | 6 |
| Omitir, obstaculizar o impedir la comunicación con su defensor o familia | 3 |
| Omitir brindar protección y auxilio | 8 |
| Omitir, suspender, retrasar o brindar deficientemente los servicios en materia de agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de aguas residuales | 2 |
| Omitir, suspender, retrasar o brindar deficientemente los servicios de seguridad pública | 5 |
| Omitir tomar las medidas correspondientes para garantizar la reparación del daño y en su caso la indemnización | 2 |

| | | |
|-----------------------|--|-----|
| | Prestación indebida del servicio público y ejercicio indebido de la función pública | 198 |
| | Uso excesivo de la fuerza pública | 6 |
| Libertad | Acciones y omisiones contrarias al ejercicio del derecho a la libertad sexual al asediar, con fines lascivos a una persona, valiéndose de su posición jerárquica | 2 |
| | Acciones y omisiones contrarios a la libertad de tránsito | 2 |
| | Acciones y omisiones contrarios a la libertad personal | 12 |
| | Acciones y omisiones contrarios al ejercicio del derecho a la libertad de expresión | 15 |
| | Acciones y omisiones contrarios al ejercicio del derecho a la información | 1 |
| | Acciones y omisiones contrarias al ejercicio del derecho a la libertad de reunión | 1 |
| | Detención arbitraria | 33 |
| | Obligar a ejecutar a una persona un acto sexual | 1 |
| | Omitir la autodeterminación de los pueblos | 1 |
| | Privación ilegal de la libertad | 2 |
| | Retención ilegal | 4 |
| Medio Ambiente | Acciones y omisiones contrarias al derecho de disfrutar un medio ambiente sano | 2 |
| Petición | Acciones y omisiones contrarias al derecho de petición | 6 |
| | Omitir dar respuesta a la petición formulada por cualquier ciudadano en ejercicio de su derecho | 7 |
| Privacidad | Acciones y omisiones contrarias al derecho a la privacidad | 3 |
| | Acciones contrarias a la inviolabilidad del domicilio | 9 |
| | Incumplir formalidades de una orden de cateo | 3 |

| | | |
|-------------------------------|--|-------------|
| | Ocupar deteriorar o destruir ilegalmente propiedad privada | 1 |
| | Revelación ilegal de información confidencial | 1 |
| Propiedad y Posesión | Actos y omisiones contrarios a la propiedad y la posesión | 1 |
| | Apoderarse de un bien inmueble sin el consentimiento del propietario y sin que exista causa justificada | 2 |
| | Aseguramiento o entrega indebida de bienes | 8 |
| | Ataque a la propiedad privada | 5 |
| | Omitir custodiar, vigilar y proteger/dar seguridad a lugares, bienes o instalaciones afectando derechos de terceros | 1 |
| | Omitir el pago de indemnización | 1 |
| Protección de la Salud | Acciones y omisiones contrarias a los derechos de los PPL | 3 |
| | Eminente omisión a las medidas de protección impuestas por el gobierno federal a la contingencia sanitaria del virus COVID | 1 |
| | Actos y omisiones contrarios al derecho de protección a la salud | 23 |
| | Negativa o inadecuada prestación del servicio público en materia de salud | 11 |
| | Omitir proporcionar información sobre el estado de salud | 2 |
| | Omitir proporcionar medicamentos | 3 |
| | Omitir suministrar insumos médicos | 1 |
| Trabajo | Actos y omisiones contrarios al derecho al trabajo | 17 |
| | Actos y omisiones que transgreden el ejercicio del trabajo periodístico | 1 |
| Vida | Acciones y omisiones contrarios al derecho a la vida | 5 |
| | Omitir brindar la atención, cuidados, prestar auxilio a vigilancia a cualquier persona teniendo la obligación de hacerlo | 4 |
| TOTAL | | 1461 |

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 Humanos¹, el cual se vincula con diversos instrumentos nacionales e internacionales; además, una queja puede ser calificada por 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.

Asimismo, esta Defensoría presta una especial atención a los asuntos que el artículo 2, fracción XIX de la Ley de Derechos Humanos del Estado de Querétaro estipula como violaciones graves a derechos humanos, los cuales pueden ser la ejecución extrajudicial, discriminación, la desaparición forzada, las lesiones graves, el desplazamiento forzado, la esclavitud, privación de la vida, privación ilegal de la libertad, la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes.

En tal virtud, esta Defensoría lleva una investigación exhaustiva en cada asunto que conoce, máxime si el tema versa respecto a alguno de los supuestos referidos en el párrafo que antecede, 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.



¹ Manual para la Calificación de Hechos Violatorios de los Derechos Humanos, coordinado por José Luis Soberanes Fernández, México, Editorial Porrúa, CNDH, 2008.

3.6.1. Grupos en situación de vulnerabilidad

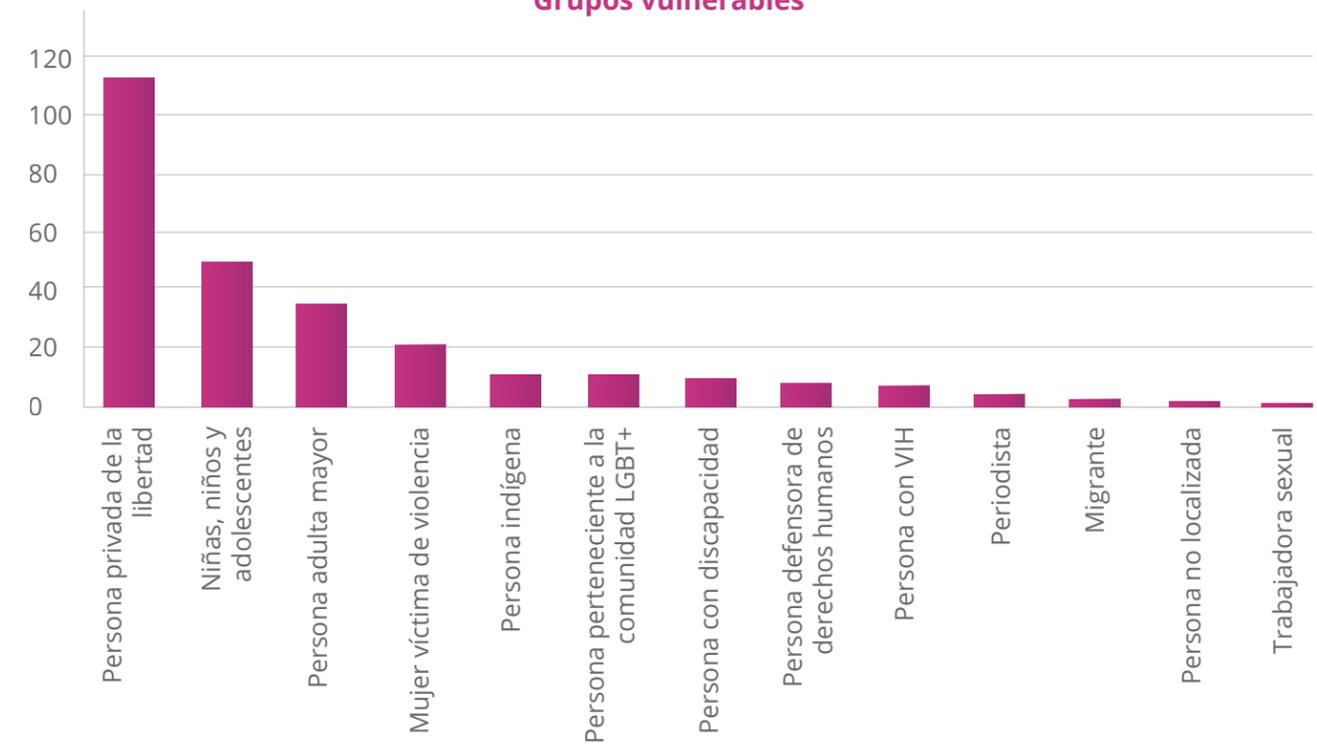
Existen sectores de la sociedad, que debido a determinadas situaciones fácticas o formales se encuentran en un supuesto de situación de vulnerabilidad, lo que les impide u obstaculiza el ejercicio de algún derecho. En este sentido, una queja puede tener uno o varios quejosos o quejosas, así como uno o más agraviados y agraviadas, por lo que, a efecto de tener identificadas a las personas pertenecientes a grupos en situación de vulnerabilidad y atenderles 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 de mayor riesgo de violación a sus derechos. Por lo anterior, es que se cuentan con los siguientes datos:

| Grupo Vulnerable | No. de Quejas |
|--|---------------|
| Persona privada de la libertad | 114 |
| Niñas, niños y adolescentes | 50 |
| Persona adulta mayor | 36 |
| Mujer víctima de violencia | 21 |
| Persona indígena | 11 |
| Persona perteneciente a la comunidad LGBT+ | 11 |
| Persona con discapacidad | 10 |
| Persona defensora de derechos humanos | 8 |
| Persona con VIH | 7 |
| Periodista | 4 |
| Migrante | 2 |
| Persona no localizada | 1 |
| Trabajadora sexual | 1 |
| Total | 276 |



De igual forma, cabe precisar que una misma persona puede encontrarse ubicada en dos o más grupos en situación de vulnerabilidad, por ejemplo mujer víctima de violencia, adulta mayor, indígena. También, 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 o procedimiento de queja en cada ocasión que así lo solicitan. Contando con el registro de otras 303 personas quejasas y/o agraviadas, que no entran en la categoría de persona en situación de vulnerabilidad.

Grupos vulnerables



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 un procedimiento de queja se pueden tener una o más autoridades señaladas como responsables y, 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.

De igual forma, 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, **47** autoridades fueron señaladas como responsables de violaciones a derechos humanos.

Los totales y porcentajes se presentan a continuación:

| AUTORIDADES FEDERALES | | |
|-----------------------|---|------------|
| No. | Dependencia | Incidencia |
| 1 | Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) | 3 |
| TOTAL | | 3 |

| AUTORIDADES ESTATALES | | |
|-----------------------|--|------------|
| No. | Dependencia | Incidencia |
| 1. | Centro de Rehabilitación Integral del Querétaro (CRIQ) | 1 |
| 2. | Comisión Estatal de Aguas (CEA) | 9 |
| 3. | Comisión Estatal de Atención a Víctimas | 3 |
| 4. | Comisión Estatal de Infraestructura | 2 |
| 5. | Comisión Estatal del Sistema Penitenciario | 83 |
| 6. | Coordinación para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos | 1 |
| 7. | Dirección Estatal del Registro Civil | 3 |
| 8. | Escuela Normal Superior de Querétaro | 1 |
| 9. | Fiscalía General del Estado de Querétaro (FGEQ) | 142 |
| 10 | Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Querétaro (ICATEQ) | 1 |

| | | |
|--------------|---|------------|
| 11. | Instituto del Deporte y la Recreación del Estado de Querétaro (INDEREQ) | 3 |
| 12. | Instituto Electoral del Estado de Querétaro (IEEQ) | 1 |
| 13. | Instituto Queretano del Transporte (IQT) | 4 |
| 14. | Junta Local de Conciliación y Arbitraje | 1 |
| 15. | Legislatura del Estado de Querétaro | 10 |
| 16. | Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro | 6 |
| 17. | Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Querétaro | 4 |
| 18. | Secretaría de Desarrollo Agropecuario del Estado de Querétaro | 1 |
| 19. | Secretaría de Desarrollo Urbano y Obras Públicas del Estado de Querétaro | 2 |
| 20. | Secretaría de Salud del Estado de Querétaro (SESEQ) | 38 |
| 21. | Secretaría de Seguridad Ciudadana | 31 |
| 22. | Secretaría de Desarrollo Social de Querétaro (SEDESOQ) | 3 |
| 23. | Tribunal Superior de Justicia | 5 |
| 24. | Universidad Autónoma de Querétaro (UAQ) | 5 |
| 25. | Universidad Aeronáutica en Querétaro (UNAQ) | 1 |
| 26. | Universidad Pedagógica Nacional | 1 |
| 27. | Unidad de Servicios para la Educación Básica en el Estado de Querétaro (USEBEQ) | 27 |
| 28. | Universidad Tecnológica de San Juan del Río (UTSJR) | 1 |
| TOTAL | | 390 |

| AUTORIDADES MUNICIPALES | | | | |
|-------------------------|-----------|--|------------|-----------|
| No. | MUNICIPIO | DEPENDENCIA | INCIDENCIA | TOTAL |
| 1 | Amealco | Administrativas | 8 | 11 |
| | | Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Amealco | 3 | |

| | | | | |
|----|--------------------|---|----|----|
| 2 | Arroyo Seco | Administrativas | 0 | 1 |
| | | Dirección de Seguridad Pública, Prevención y Tránsito Municipal de Arroyo Seco | 1 | |
| 3 | Cadereyta | Administrativas | 0 | 4 |
| | | Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Cadereyta | 4 | |
| 4 | Colón | Administrativas | 1 | 3 |
| | | Secretaría General de Seguridad Pública, Policía Preventiva y Tránsito Municipal de Colón | 2 | |
| 5 | Corregidora | Administrativas | 3 | 18 |
| | | Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Corregidora | 15 | |
| 6 | El Marqués | Administrativas | 9 | 27 |
| | | Dirección General de Seguridad Pública Municipal y Tránsito Municipal de El Marqués | 18 | |
| 7 | Ezequiel Montes | Administrativas | 2 | 7 |
| | | Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Ezequiel Montes | 5 | |
| 8 | Huimilpan | Administrativas | 0 | 0 |
| | | Dirección de Seguridad Pública Municipal de Huimilpan | 0 | |
| 9 | Jalpan de Serra | Administrativas | 1 | 6 |
| | | Dirección General de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Jalpan de Serra | 5 | |
| 10 | Landa de Matamoros | Administrativas | 3 | 5 |
| | | Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Landa de Matamoros | 2 | |
| 11 | Pedro Escobedo | Administrativas | 2 | 14 |
| | | Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Pedro Escobedo | 12 | |

| | | | | |
|--------------|------------------|--|----|------------|
| 12 | Peñamiller | Administrativas | 0 | 0 |
| | | Dirección de Seguridad Pública Municipal de Peñamiller | 0 | |
| 13 | Pinal de Amoles | Administrativas | 1 | 7 |
| | | Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Pinal de Amoles | 6 | |
| 14 | Querétaro | Administrativas | 28 | 91 |
| | | Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro | 63 | |
| 15 | San Joaquín | Administrativas | 1 | 1 |
| | | Secretaría de Seguridad Pública Municipal de San Joaquín | 0 | |
| 16 | San Juan del Río | Administrativas | 9 | 22 |
| | | Secretaría de Seguridad Pública Municipal de San Juan del Río | 13 | |
| 17 | Tequisquiapan | Administrativas | 2 | 8 |
| | | Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Tequisquiapan | 6 | |
| 18 | Tolimán | Administrativas | 2 | 4 |
| | | Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Tolimán | 2 | |
| TOTAL | | | | 229 |

| OTRAS AUTORIDADES | | |
|-------------------|--|------------|
| No. | Dependencia | Incidencia |
| 1 | Secretaría de Educación, Ciencia y Tecnología de la Ciudad de México | 1 |
| 2 | Secretaría de Inclusión y Bienestar Social de la Ciudad de México | 1 |
| TOTAL | | 2 |

3.6.3. Medidas cautelares

Los artículos 17, fracción V, así como 37, fracción XV de la Ley de Derechos Humanos del Estado de Querétaro, faculta a este organismo para emitir medidas cautelares o precautorias dirigidas a la autoridad o servidor público de manera provisional o preventiva, con el objeto de evitar la consumación de daños irreparables o de difícil reparación, sin que constituya la declaración de la existencia de violaciones a derechos humanos, para lo que se debe continuar con el trámite respectivo de la queja. Con ello se pretenden 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, y que la violación al derecho humano sea de difícil o de imposible reparación.

Durante el año 2020, se emitieron las siguientes:

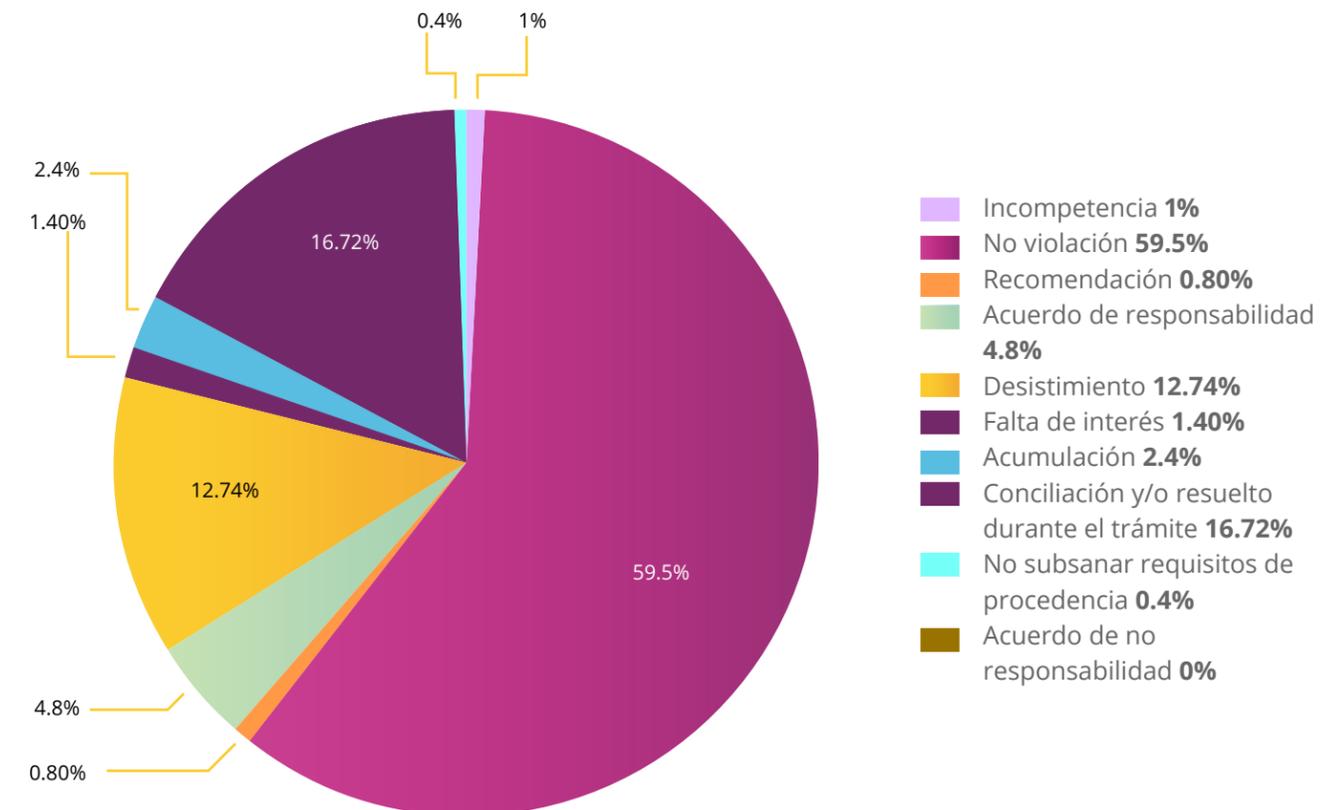
| Medidas Cautelares | |
|---|------------|
| Autoridad Requerida | Incidencia |
| Autoridades Estatales | |
| Comisión Estatal del Sistema Penitenciario (CESPQ) | 4 |
| Comisión Estatal de Aguas (CEA) | 1 |
| Fiscalía General del Estado de Querétaro | 1 |
| Secretaría de Salud del Estado de Querétaro (SESEQ) | 3 |
| Secretaría de Seguridad Ciudadana (SSC) | 1 |
| Unidad de Servicios para la Educación Básica en el Estado de Querétaro (USEBEQ) | 1 |
| Autoridades Municipales | |
| Municipio de Amealco de Bonfil | 1 |
| Municipio de El Marqués | 1 |
| Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro | 1 |
| Total | 14 |

3.7 Resultados de la investigación

En la presente anualidad, fueron emitidos **501** acuerdos de resolución, incluyendo los acuerdos de responsabilidad y recomendaciones de conformidad con el artículo 88 de la Ley de Derechos Humanos del Estado de Querétaro:

| Fracción | Causas | Núm. quejas concluidas |
|----------|---------------|------------------------|
| I | Incompetencia | 5 |
| II | No violación | 299 |
| III | Recomendación | 4 |

| | | |
|--------------|---|------------|
| IV | Acuerdo de responsabilidad | 24 |
| V | Desistimiento | 64 |
| VI | Falta de interés | 7 |
| VII | Acumulación | 12 |
| VIII | Conciliación y/o resuelto durante el trámite | 84 |
| IX | No subsanar requisitos de procedencia | 2 |
| X | Por haberse dictado acuerdo de no responsabilidad | 0 |
| Total | | 276 |



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 la 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 sus posibles consecuencias.

En tal supuesto, podrá sujetarse a las partes a un procedimiento conciliatorio; esto es, se busca el acercamiento del quejoso con la autoridad, a efecto de que lleguen a un acuerdo de solución del conflicto. De ser así, la Visitaduría hace el seguimiento correspondiente, a fin de que el acuerdo sea cumplido en todas sus partes.

En el caso de la conclusión por estar resuelto durante el trámite, la autoridad señalada como responsable adopta todas las acciones o medidas necesarias para subsanar los hechos motivo de agravio, por lo que la queja queda sin materia. En ambos supuestos se privilegia el diálogo y el acuerdo entre las partes.

En el 2020, 84 quejas fueron resultas 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) | 9 |
| Fiscalía General del Estado de Querétaro (FGEQ) | 27 |
| 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) | 2 |
| Secretaría de Salud del Estado de Querétaro (SESEQ) | 11 |
| Secretaría de Seguridad Ciudadana | 3 |
| Tribunal Superior de Justicia | 2 |
| Unidad de Servicios para la Educación Básica en el Estado de Querétaro (USEBEQ) | 15 |
| Universidad Autónoma de Querétaro (UAQ) | 3 |
| Municipales | |
| Municipio de Arroyo Seco | 1 |
| Municipio de Landa de Matamoros | 1 |

| | |
|-------------------------------|-----------|
| Municipio de Pinal de Amoles | 2 |
| Municipio de Querétaro | 3 |
| Municipio de San Juan del Río | 1 |
| Total | 84 |

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 establece las medidas de reparación, sanción y no repetición. Ahora bien, esta figura no se limita a que deba incluir medidas de sanción al servidor público que haya cometido la conducta, sino también medidas de prevención que tengan la finalidad de que los hechos que causaron agravio no vuelvan a repetirse.

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 **24** acuerdos de responsabilidad, 4 se elaboraron para la Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro (SSPMQ), 4 más a la Fiscalía General del Estado de Querétaro, mientras que a la Comisión Estatal del Sistema Penitenciario de Querétaro se dirigieron otros 4, amén de otras autoridades con un número menor de acuerdos de responsabilidad.

| ACUERDOS DE RESPONSABILIDAD | |
|---|----------------|
| Autoridad | Nº de Acuerdos |
| Autoridades Estatales | |
| Centro de Convivencias Familiares del Tribunal Superior de Justicia del Estado de Querétaro (CECOFAM) | 1 |
| Comisión Estatal del Sistema Penitenciario de Querétaro (CESP) | 4 |
| Fiscalía General del Estado de Querétaro (FGEQ) | 4 |

| | |
|---|-----------|
| Secretaría de Seguridad Ciudadana del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro (SSC) | 1 |
| Unidad de Servicios Para la Educación Básica en el Estado de Querétaro | 1 |
| Municipales | |
| Municipio de Amealco de Bonfil | 1 |
| Municipio de El Marqués | 1 |
| Municipio de Huimilpan | 1 |
| Municipio de Landa de Matamoros | 1 |
| Municipio de Pedro Escobedo | 1 |
| Municipio de Pinal de Amoles | 1 |
| Municipio de Querétaro (Jefatura de Juzgado Cívico Municipal) | 1 |
| Municipio de San Juan del Río | 1 |
| Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro (SSPMQ) | 4 |
| Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Corregidora | 1 |
| Total | 24 |

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 le 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, 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 2020, se emitieron cuatro recomendaciones, mismas que se enlistan a continuación:

1. RECOMENDACIÓN (238) 1/2020

Expediente: DDH/548/2018

Autoridad Responsable: Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Querétaro.

Síntesis del Caso: En el teléfono de guardia institucional, se recibió comunicación del personal de la Fiscalía General del Estado de Querétaro, el cual informó del fallecimiento de una persona adolescente de 15 años de edad, por probable suicidio dentro un Centro de Asistencia Social, con el que había un convenio de colaboración con la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Querétaro, institución que detentaba su custodia.

Por lo anterior, se dio inicio a la queja DDH/548/2018 y, al realizar las investigaciones permitidas, se acreditó la violación a derechos humanos, por transgresiones a la integridad, seguridad personal y vida, así como al principio de interés superior de la niñez, por dicha circunstancia, se emitieron diversos puntos recomendatorios a la autoridad responsable.

En el presente asunto se emitió la recomendación a efecto de que se tomen las medidas necesarias, idóneas y eficaces que garanticen el bienestar psicológico y, por consiguiente, la vida de las niñas, niños y adolescentes que se encuentren bajo la tutela del Estado.

2. RECOMENDACIÓN (239) 2/2020

Expediente: DDH/399/2019

Autoridad Responsable: Fiscalía General del Estado de Querétaro, Instituto Queretano de las Mujeres, Municipio de San Juan del Río y Municipio de Tequisquiapan

Síntesis del Caso: En el año 2019, se determinó iniciar de oficio la queja DDH/399/2019, derivado de diversas notas periodísticas que narraban la privación de la vida de una mujer, la cual estaba siendo atendida por el Instituto Queretano de las Mujeres y la Fiscalía General del Estado por un antecedente en el que tres personas habían ingresado a su domicilio y temía por su feminicidio por parte del padre de su hija, por lo que solicitó la intervención del Gobernador del Estado.

En tal virtud, la queja fue calificada como probable violación a derechos humanos, por transgresiones al derecho de las mujeres a una vida libre de violencia, a la legalidad, seguridad jurídica, igualdad, trato digno y vida, atribuibles a la Fiscalía General del Estado de Querétaro, el Instituto Queretano de las Mujeres, el Instituto Municipal de las Mujeres de San Juan del Río y el Instituto Municipal de las Mujeres de Tequisquiapan. Por lo anterior, se emitieron puntos recomendatorios a las autoridades en comento.

En el presente asunto se emitió una recomendación, derivado de violaciones graves a los derechos humanos en agravio de una persona que se encontraba en situación de vulnerabilidad, como lo son las mujeres víctimas de violencia, además de las niñas, niños y adolescentes por cuanto ve a las víctimas indirectas.

3. RECOMENDACIÓN (240) 3/2020

Expediente: DDH/161/2019

Autoridad Responsable: Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro.

Síntesis del Caso: El 14 de mayo del 2017, los agraviados fueron detenidos por policías municipales de Querétaro, derivado de que se encontraban ingiriendo bebidas alcohólicas e inhalantes y, al ser abordados por los oficiales, agredieron a un elemento intentando huir; sin embargo, durante su traslado ante la autoridad competente, ambas personas detenidas fueron lesionadas por los elementos policiacos. Posteriormente, estas lesiones le causaron la muerte a uno de los agraviados.

En tal virtud, la queja fue calificada como probable violación a derechos humanos, por transgresiones al derecho a la vida, integridad, seguridad personal, legalidad, seguridad jurídica y trato digno, atribuibles a personal adscrito a la Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro. Por lo anterior, se emitieron puntos recomendatorios a la autoridad mencionada.

La presente recomendación se emitió derivado de los tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes sufridos por los agraviados, los cuales se acreditó fueron ocasionados durante su detención y puesta a disposición ante las autoridades correspondientes.

4. RECOMENDACIÓN (241) 4/2020

Expediente: DDH/57/2018

Autoridad Responsable: Hospital de Especialidades del Niño y la Mujer “Felipe Núñez Lara”.

Síntesis del Caso: En el 2018, fue practicada a la agraviada de entonces 15 años de edad, una cesárea en el Hospital de Especialidades del Niño y la Mujer “Felipe Núñez Lara”, posteriormente la paciente presentó infecciones por las cuales le realizaron diversos procedimientos que ocasionaron la pérdida de la matriz y un ovario, esto en virtud de que existió negligencia médica en su atención, así como la omisión de llevar a cabo las medidas prevención de enfermedades nosocomiales.

En tal virtud, la queja fue calificada como probable violación a derechos humanos, por transgresiones al derecho a la legalidad, protección de la salud, integridad personal, derechos de las mujeres a una vida libre de violencia, igualdad y libertad, cometidas por personal médico del Hospital de Especialidades del Niño y la Mujer “Felipe Núñez Lara”. Por lo anterior, se emitieron puntos recomendatorios a la autoridad en comento.

El pronunciamiento fue realizado en razón de que se cometió violencia obstétrica afectando con ello su proyecto de vida de la agraviada, situación que debe visibilizarse con la intención de reiterar a las autoridades la obligación de brindar a las mujeres un trato sensible, con enfoque de derechos humanos y perspectiva de género durante el embarazo, el parto y el puerperio.

3.8 Seguimiento

Entre las funciones de esta Defensoría, se encuentra el 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. Por ejemplo, la total conclusión del asunto cambia respecto a la integración de un procedimiento penal a uno administrativo, temporalidad que dependerá lo que tarde en desahogarse el procedimiento respectivo 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.

Cabe resaltar que el seguimiento de los pronunciamientos emitidos por esta institución permite visibilizar el impacto que cada uno de ellos genera en el actuar de las instituciones, así como la consecuencia para los servidores públicos responsables de alguna violación a derechos humanos.

El número de sanciones que se impusieron como consecuencia de las recomendaciones, es el siguiente:

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 2020, se brindó seguimiento a un total de **108 expedientes**, 2 expedientes generados en el 2020, 25 expedientes del 2019 y 81 de anualidades anteriores. En ese sentido, **22 (20%)** de dichos expedientes se encuentran **totalmente cumplidos** y **86 (80%)** se encuentran **parcialmente cumplidos**.

Expedientes a los que brindó seguimiento en 2020



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, determinaran la existencia o no de alguna responsabilidad.

Lo anterior originó un **total de 83 procedimientos administrativos**, de los cuales **36 (43%)** ya fueron concluidos y **47 (57%) continúan en investigación.**

Estado de los procedimientos iniciados en contra de servidores públicos

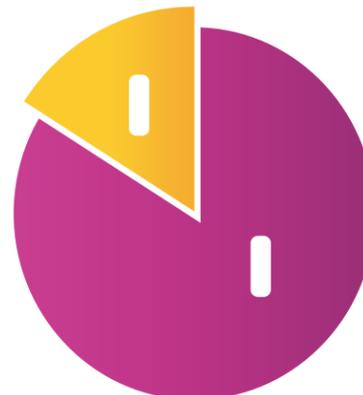


Cabe resaltar que, como resultado de los 29 procedimientos de responsabilidad que se reportan como concluidos, se desprendió la imposición de **23 sanciones en contra de servidores públicos**; 4 en 2020, 12 en 2019 y 7 de anualidades anteriores, las cuales se desglosan de la siguiente manera:

| SANCIONES IMPUESTAS CON MOTIVO DE LOS ACUERDOS DE RESPONSABILIDAD Y DENUNCIAS REALIZADAS POR LA DDHQ | | | | |
|--|------------------------|-----------|----------|-----------|
| TIPO DE SANCIÓN | ANUALIDADES ANTERIORES | 2019 | 2020 | No. |
| Amonestación escrita | 5 | 7 | 1 | 13 |
| Amonestación verbal | 2 | 3 | 0 | 5 |
| Multa | 0 | 2 | 0 | 2 |
| Suspensión sin goce de sueldo | 0 | 0 | 3 | 3 |
| TOTAL | 7 | 12 | 4 | 23 |

Por otra parte, respecto a los **procedimientos penales** iniciados por hechos posiblemente constitutivos de delito que fueran atribuibles a servidores públicos, se desprendieron un total de **19 carpetas de investigación**, de las cuales **16 se han concluido** y **3 están en trámite.**

Estado de los procedimientos iniciados en contra de servidores públicos



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, las autoridades que generaron un acuerdo de responsabilidad 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 |
| Derechos Humanos y Uso Legítimo de la Fuerza | 1 | Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Corregidora | Defensoría de Derechos Humanos de Querétaro |
| Derechos Humanos y Prevención de la Tortura | 4 | Municipio de Colón | Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro Comisión Nacional de Derechos Humanos Instituto del Servicio Profesional de Carrera de la Fiscalía General del Estado de Querétaro |
| Uso Legítimo de la Fuerza | 6 | Fiscalía General del Estado de Querétaro | Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Corregidora Instituto del Servicio Profesional de Carrera Policial de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio 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 |
| Seguridad Pública y Derechos Humanos | 2 | Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Corregidora | Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro |
| Curso Básico de Derechos Humanos | 9 | Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro | Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro Comisión Nacional de los Derechos Humanos |

| | | | |
|---|---|--|--|
| Construyendo Igualdad-es | 2 | Comisión Estatal del Sistema Penitenciario de Querétaro Secretaría de Seguridad Ciudadana de Querétaro | Instituto Queretano de las Mujeres |
| NOM-004-SSA3-2012 "Llenado del expediente clínico" | 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 |
| NOM-005-SSA2-1993 "Planificación familiar" | 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 |
| NOM-007-SSA2-2016 "Para la atención de la Mujer durante el embarazo, parto, puerperio de la persona recién nacida" | 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 |
| Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Querétaro | 1 | Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Estado de Querétaro (Junta Especial No.3) | Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Estado de Querétaro |
| Proyecto de capacitación a servidores públicos de la Secretaría de Obras Públicas 2019-2021 | 1 | Municipio de Querétaro | Secretaría de Obras Públicas del Municipio de Querétaro |
| Derechos Humanos | 8 | Secretaría de Seguridad Pública Municipal de San Juan del Río Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de El Marqués Municipio de Colón, Qro. Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Querétaro Secretaría de Gobierno del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro | Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro Instituto Municipal para Prevenir y Eliminar la Discriminación del Municipio de Querétaro |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Sesiones de trabajo periódicas para mejorar las 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 |
| 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 |
| Legalidad de la detención | 1 | Secretaría de Seguridad Pública Municipal de San Juan del Río. | Defensoría de los Derechos Humanos 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 |
| Introducción a los Derechos Humanos y Grupos en situación de vulnerabilidad | 2 | Municipio de Colón | Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro |
| Principios Constitucionales de Derechos Humanos en el Servicio Público | 8 | Municipio de Colón | Comisión Nacional de los Derechos Humanos |
| Perspectiva de Género | 1 | Fiscalía General del Estado de Querétaro | Instituto Queretano de la Mujer |
| Función Policial y su eficacia en los primeros actos de investigación | 9 | Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Querétaro | Instituto del Servicio Profesional de Carrera Policial de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro |
| Protocolo Alba y Alerta Amber | 3 | Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Querétaro | Instituto del Servicio Profesional de Carrera Policial de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro |

| | | | |
|---|---|--|--|
| Observatorio Ciudadano | 1 | Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito 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 | 4 | Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito 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 | 4 | Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Querétaro Secretaría de Seguridad Ciudadana del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro | Instituto del Servicio Profesional de Carrera Policial de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro CECAFIS |
| Tableta | 1 | Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Querétaro | Instituto del Servicio Profesional de Carrera Policial de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro |
| Contención emocional | 4 | Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Querétaro | Instituto del Servicio Profesional de Carrera Policial de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro |
| Procedimiento administrativo aplicado a las visitas de inspección | 1 | Dirección de Inspección a Comercio y Espectáculos del Municipio de Querétaro | Municipio de Querétaro |
| Integración del expediente administrativo | 1 | Dirección de Inspección a Comercio y Espectáculos del Municipio de Querétaro | Municipio de Querétaro |
| Derechos de las personas adultas mayores | 1 | Municipio de El Marqués | Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro |
| Código de Ética de los servidores públicos del Municipio de Querétaro | 1 | Secretaría de Gobierno Municipal y Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Qro. | Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro |

| | | | |
|---|---|--|---|
| Protocolo de Actuación para aseguramiento y traslado de personas detenidas | 1 | Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Corregidora | Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Corregidora |
| Buen trato hacia la ciudadanía | 1 | Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de el Marqués y Dirección de Inspección | Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal del el Marqués |
| Obligaciones de los Servidores Públicos en el Ejercicio de sus funciones | 1 | Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de el Marqués y Dirección de Inspección | Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal del el Marqués |
| Protocolo de actuación policial | 1 | Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de el Marqués | Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal del el Marqués |
| Función del primer respondiente | 1 | Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Querétaro | Instituto del Servicio Profesional de Carrera Policial de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro |
| Derechos humanos aplicados a la función policial | 5 | Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Querétaro | Defensoría de Derechos Humanos de Querétaro |
| Socialización mediante capacitación del Código de Conducta | 1 | Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Querétaro | Instituto del Servicio Profesional de Carrera Policial de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro |
| Manejo y resolución de conflictos | 2 | Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal 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 |
| Taller de productividad y efectividad en el trabajo | 2 | Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Querétaro | Instituto del Servicio Profesional de Carrera Policial de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro |

| | | | |
|---|---|--|---|
| Inteligencia emocional | 1 | Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Querétaro | Instituto del Servicio Profesional de Carrera Policial de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro |
| Justicia Administrativa | 4 | Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal 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 |
| Código de conducta | 2 | Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Querétaro | Instituto del Servicio Profesional de Carrera Policial de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro |
| Protocolo de Actuación de la Secretaría de Seguridad Ciudadana | 2 | Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Querétaro | Instituto del Servicio Profesional de Carrera Policial de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio 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 |
| Actualización en la operación de la aplicación móvil SSPM tránsito | 1 | Secretaría General de Gobierno Municipal 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 |
| 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 |
| Primer respondiente procesamiento del lugar de los hechos | 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 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 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 |
| Derecho a la salud | 1 | Hospital de Especialidades del Niño y la Mujer de Querétaro | Defensoría de Derechos Humanos del Estado de Querétaro |
| Legalidad y prevención de la violencia contra la mujer | 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 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 |
| Restauración de la paz social y antimotines | 1 | Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro | Corporativo Integral en Seguridad Privada Especializada TTOGA S.A. de C.V. |
| Investigación y persecución del delito de tortura y otros tratos y penas crueles, inhumanos o degradantes | 1 | Fiscalía General del Estado de Querétaro | Instituto Nacional de Ciencias Penales |
| Desarrollo de habilidades para el adecuado manejo de personas que se encuentran bajo la influencia del alcohol | 1 | Secretaría de Seguridad Pública Municipal 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 |
| Sistema Procesal Penal Acusatorio | 1 | Secretaría de Seguridad Pública Municipal 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 |

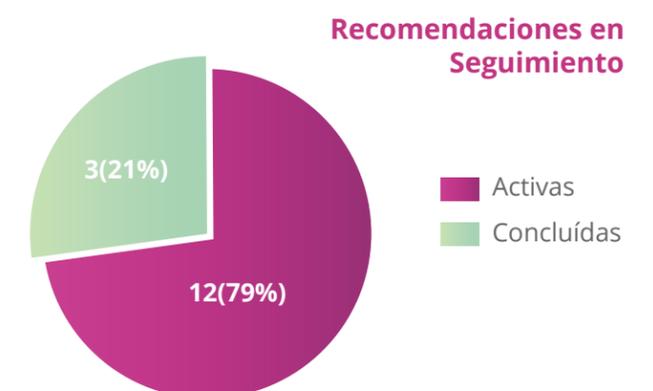
| | | | |
|--|---|---|---|
| Juicio de nulidad | 1 | Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro Secretaría General de Gobierno Municipal de Querétaro | Instituto del Servicio Profesional de Carrera Policial de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro |
| Nuevo Derecho Penal Acusatorio | 1 | Secretaría de Seguridad Pública Municipal 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 |
| Administración del tiempo | 1 | Secretaría de Seguridad Pública Municipal 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 |
| Control y manejo de la ira | 1 | Secretaría de Seguridad Pública Municipal 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 |
| 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 |
| Juicio de 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 |
| Derecho de defensa en los procedimientos disciplinarios y sancionatorios administrativos | 1 | Secretaría de Seguridad Ciudadana de Querétaro | Educación continua UNAM |
| Servidor Público con Integridad | 1 | Secretaría de Seguridad Ciudadana de Querétaro | Sistema Estatal Anticorrupción |
| 1,2,3 por los derechos de niños, niñas y adolescentes | 1 | Secretaría de Seguridad Ciudadana de Querétaro | CONAPRED |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Recomendaciones para un retorno seguro al trabajo ante COVID 19 | 1 | Secretaría de Seguridad Ciudadana de Querétaro | IMSS |
| "Protocolo de Actuación para Aseguramiento y traslado de pertenencias de detenido" | 1 | Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Corregidora | Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Corregidora |
| Gestión de habilidades interpersonales | 1 | Secretaría de Seguridad Ciudadana del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro | CECAFIS |
| Técnicas de entrevista policial | 1 | Secretaría de Seguridad Ciudadana del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro | CECAFIS |
| El ABC de la discriminación | 1 | SEDESOQ | INMUPRED |
| Régimen disciplinario, procedimiento para la determinación y aplicación de sanciones disciplinarias | 1 | Comisión Estatal del Sistema Penitenciario de Querétaro | Dirección de Reinserción Social |

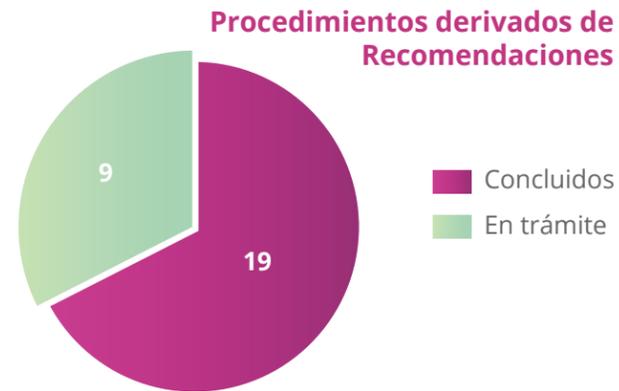
TOTAL: 135

3.8.1. Seguimiento de recomendaciones

Durante el año de 2020 la Visitaduría General brindó seguimiento a 15 recomendaciones, de las cuales 2 fueron emitidas en 2020, 7 en el 2019 y las otras 6 en anualidades anteriores, con la finalidad de verificar su cabal cumplimiento. En ese sentido, de las **15 recomendaciones** descritas, actualmente, **3 (21%)** se encuentran concluidas y **12 (79%)** permanecen activas.



Respecto a esas **15 recomendaciones** se iniciaron **28** procedimientos administrativos, de los cuales actualmente **19** se encuentran concluidos y **9** continúan en trámite.



De los procedimientos anteriormente descritos, derivaron 20 sanciones de distinto tipo, 1 en 2020, 3 en 2019, y 16 en anualidades anteriores, mismas que se muestran a continuación:

| SANCIONES IMPUESTAS EN RAZÓN DEL CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES | | | | |
|--|------------------------|----------|----------|-----------|
| TIPO DE SANCIÓN | ANUALIDADES ANTERIORES | 2019 | 2020 | No. |
| Destitución | 4 | 1 | 1 | 6 |
| Amonestación escrita | 3 | 1 | 0 | 4 |
| Suspensión | 4 | 0 | 0 | 4 |
| Multa | 4 | 0 | 0 | 4 |
| Inhabilitación | 1 | 1 | 0 | 2 |
| TOTAL | 16 | 3 | 1 | 20 |

Por otra parte, respecto a los **procedimientos penales** iniciados por hechos posiblemente constitutivos de delito que fueran atribuibles a servidores públicos, se desprendieron un total de **23 carpetas de investigación**, de las cuales **22 se han concluido** y **1 guarda el estado de trámite**.



Finalmente, en relación con las capacitaciones impartidas dentro del cumplimiento de los puntos recomendatorios, se proporcionaron **81 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 de las Niñas, Niños y Adolescentes | 3 | Procuraduría de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes del Estado de Querétaro Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Tequisquiapan | Defensoría de Derechos Humanos de Querétaro Coordinación para la Protección y Promoción de los Derechos Humanos de la Secretaría de Gobierno del Estado de Querétaro |
| Obligaciones derivadas de la atención a grupos en situación de vulnerabilidad | 2 | Procuraduría de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes del Estado de Querétaro | Defensoría de Derechos Humanos de Querétaro |
| Derechos Humanos | 5 | Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Ezequiel Montes | 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 |
| | | Fiscalía General del Estado de Querétaro | Instituto del Servicio Profesional de Carrera de la Fiscalía General del Estado de Querétaro |
| | | Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Tequisquiapan | Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro |
| Principios Constitucionales | 1 | Dirección de Seguridad Pública, Policía Preventiva y Tránsito Municipal de Ezequiel Montes Juzgado cívico calificador de Ezequiel Montes | Defensoría de Derechos Humanos 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 |
| Protocolo del Uso Legítimo de la Fuerza | 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 del Uso Legítimo de la Fuerza y Desaparición Forzada | 1 | Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Tequisquiapan | Defensoría de Derechos Humanos de Querétaro |
| La función del primer respondiente y la ciencia forense aplicada al lugar de los hechos | 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 |
| Perspectiva de Género | 4 | Fiscalía General del Estado de Querétaro | Instituto del Servicio Profesional de Carrera de la Fiscalía General del Estado de Querétaro |
| | | Instituto Municipal del Mujer de Tequisquiapan | Instituto del Servicio Profesional de Carrera de la Fiscalía General del Estado de Querétaro |
| | | | Instituto Nacional de Ciencias Penales |
| 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 |
| 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 |
| 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 |
| Atención a víctimas de delitos sexuales | 1 | Fiscalía General del Estado de Querétaro | Academia Regional de Seguridad Pública del Centro en Querétaro |
| 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 |

| | | | |
|--|---|--|--|
| Prevención y atención de emergencias y desastres | 1 | Municipio de Arroyo Seco (Particulares) | Dirección de Protección Civil del Municipio de Arroyo Seco |
| Acciones para la gestión integral de riesgos | 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 |
| 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 | 2 | Unidad de Servicios para la Educación Básica en el Estado de Querétaro 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 | 2 | Comisión Estatal del Sistema Penitenciario de Querétaro Procuraduría de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes de Querétaro. | Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación |

| | | | |
|--|---|--|--|
| Protocolo de uso de la fuerza y tortura | 1 | Dirección de Seguridad Pública, Policía Preventiva y Transito Municipal de Ezequiel Montes | Defensoría de Derechos Humanos de Querétaro |
| Ética Policial | 1 | Dirección de Seguridad Pública, Policía Preventiva y Transito Municipal de Ezequiel Montes | Defensoría de Derechos Humanos de Querétaro |
| Discriminación y grupos en situación de vulnerabilidad | 2 | Dirección de Seguridad Pública, Policía Preventiva y Transito Municipal de Ezequiel Montes | Defensoría de Derechos Humanos de Querétaro |
| | | Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Tequisquiapan | Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro |
| Atención a mujeres víctimas de violencia desde un enfoque holístico | 1 | Unidad Fiscal de San Juan del Río | Instituto Municipal de la Mujer San Juan del Río |
| Derechos Humanos, Trato Digno y Grupos Vulnerables | 1 | Policía Preventiva y Juez Cívico Municipal de Jalpan de Serra | Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro |
| Igualdad y Equidad | 1 | Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Tequisquiapan | Defensoría de Derechos Humanos de Querétaro |
| Cambio de paradigma: Niñas, Niños y Adolescentes como sujetos de derechos | 1 | Procuraduría de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes de Querétaro | Tribunal Superior de Justicia de Querétaro |
| Técnicas para mindfulness para familias en situación de movilidad humana | 1 | Procuraduría de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes de Querétaro | UNICEF México |
| Hub de desarrollo infantil temprano | 1 | Procuraduría de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes de Querétaro | UNICEF México |

| | | | |
|--|---|--|---------------|
| Manejo de la agresividad en Niños, Niñas y Adolescentes alojados en albergues y en cuidado residencial | 1 | Procuraduría de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes de Querétaro | UNICEF México |
| Identificar las motivaciones y las conductas suicidas en Niños, Niñas y Adolescentes para su prevención | 1 | Procuraduría de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes de Querétaro | UNICEF México |
| Bienestar desde la primera infancia | 1 | Procuraduría de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes de Querétaro | UNICEF México |
| Impacto del confinamiento en el control de respuestas fisiológicas y del sueño de la niñez | 1 | Procuraduría de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes de Querétaro | UNICEF México |
| Intervenciones para el cuidado de la salud mental de niños, niñas y adolescentes en albergues | 1 | Procuraduría de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes de Querétaro | UNICEF México |
| Proporcionar recursos que permitan el ejercicio de un liderazgo democrático y participativo, que parte del respeto de los derechos y dignidad de las personas lideradas | 1 | Procuraduría de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes de Querétaro | UNICEF México |

| | | | |
|---|---|--|---|
| Vuelta a la (nueva) normalidad para Niños, Niñas y Adolescentes en situación de migración | 1 | Procuraduría de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes de Querétaro | UNICEF México |
| Protección de la Niñez en situación de migración en el contexto COVID 19 | 1 | Procuraduría de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes de Querétaro | UNICEF México |
| Cómo identificar casos de abusos contra Niños, Niñas y Adolescentes | 1 | Procuraduría de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes de Querétaro | UNICEF México |
| Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes | 1 | Procuraduría de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes de Querétaro | Plataforma virtual del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia |
| Introducción al Acoso escolar y otros riesgos asociados | 1 | Procuraduría de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes de Querétaro | Plataforma virtual del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia |
| Implementación de la estrategia global para la prevención del acoso escolar y otros tipos de violencia | 1 | Procuraduría de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes de Querétaro | Plataforma virtual del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia |
| Niñas, niños y adolescentes conociendo nuestros derechos | 1 | Procuraduría de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes de Querétaro | Plataforma virtual del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia |
| Detección, atención primaria y prevención de abuso sexual infantil | 4 | Procuraduría de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes de Querétaro | Corazones mágicos I.A.P |
| Agotamiento emocional | 1 | Centros de Asistencia Social | Mozcaltic Consultores |

Total: 81

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 14 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 ordenado en el artículo 17, fracción IX de la Ley de Derechos Humanos del Estado de Querétaro, se realizaron las siguientes visitas:

| VISITAS E INSPECCIONES | TOTAL 109 | |
|--|---------------|----------|
| LUGAR | Nº DE VISITAS | SUBTOTAL |
| Zonas de Concentración Indígena | | |
| Comunidad de Santiago Mexquititlán, Amealco de Bonfil | 1 | 2 |
| Casa de la Mujer Indígena en el Municipio de Tolimán | 1 | |
| Instituciones y Organismos que Trabajan con la Niñez | | |
| Guarderías y Estancias Infantiles | 2 | 12 |
| Centros de Atención Múltiple | 1 | |
| Centros de Asistencia Social | 6 | |
| Primarias | 3 | |
| Instituciones de Atención a Personas con Discapacidad y Adultos Mayores | | |
| Instituciones de Atención a Personas Adultas Mayores | 8 | 9 |
| Instituciones de Atención a Personas con Discapacidad | 1 | |
| Centros de Salud | | |
| Municipio de Querétaro | 2 | 2 |



| Centros de Rehabilitación para Adicciones | | |
|--|----|----|
| Municipio de Amealco de Bonfil | 1 | 26 |
| Municipio de Colón | 1 | |
| Municipio de Corregidora | 1 | |
| Municipio de Jalpan de Serra | 1 | |
| Municipio de El Marqués | 1 | |
| Municipio de Pinal de Amoles | 1 | |
| Municipio de Querétaro | 14 | |
| Municipio de San Juan del Río | 5 | |
| Municipio de Tequisquiapan | 1 | |
| Recintos de Detención de la Fiscalía General del Estado de Querétaro | | |
| Querétaro | 1 | 2 |
| Cárceles Municipales y Juzgados Cívicos | | |
| Arroyo Seco | 1 | 13 |
| Corregidora | 1 | |
| Jalpan de Serra | 1 | |
| Landa de Matamoros | 1 | |
| Pedro Escobedo | 1 | |
| Pinal de Amoles | 2 | |
| Querétaro | 6 | |
| Centros Penitenciarios | | |
| Autoridad de Ejecución de Medidas del Sistema Integral de Justicia Penal para Adolescentes | 6 | 41 |

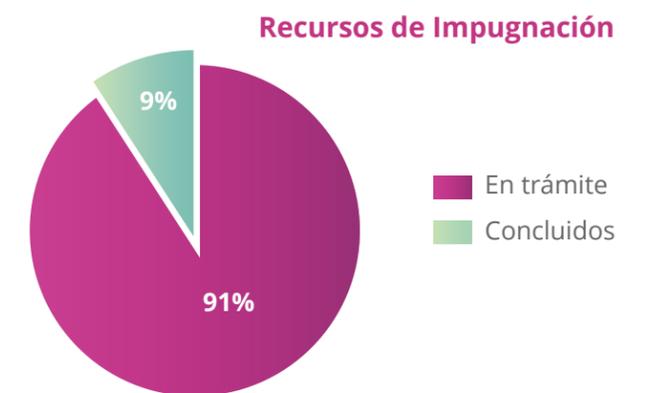
| C.P.1 Varonil San José El Alto | 13 | |
|--|----|---|
| C.P.2. Femenil San José El Alto | 4 | |
| C.P.3. Varonil San Juan del Río | 15 | |
| C.P.4. Varonil Jalpan de Serra | 3 | |
| Otras visitas e inspecciones | | |
| Albergue para personas en situación de calle | 2 | 2 |



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 2020, se presentaron **11** (diez) recursos de impugnación en contra de determinaciones emitidas por este organismo, de los cuales **10** (90%) continúan en trámite y **1** (10%) fue desechado de plano, por lo que hasta este momento no se ha declarado la invalidez de los pronunciamientos emitidos por esta Defensoría.



3.11 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 que así lo requieran; 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 **472 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. En ese sentido, fueron realizadas 267 acciones de seguimiento de los asuntos, entre las que se encuentran informes, dictámenes psicológicos, opiniones técnicas, gestoría, vinculación, colaboraciones institucionales y aclaraciones de informes.

Tabla I. Relación de Grupos Vulnerables 2020, desagregado por género.

| Grupo Vulnerable | Género | | Total | |
|--|--------|----|-------|--------|
| | F | M | # | % |
| Niñas, Niños y/o Adolescentes: | 34 | 20 | 54 | 13.95% |
| Persona activista en defensa de causas y/o DH: | 8 | 1 | 9 | 2.32% |
| Persona adulta mayor: | 6 | 2 | 8 | 2.06% |
| Persona analfabeta: | 1 | 0 | 1 | 0.25% |
| Persona con enfermedades en fase terminal: | 3 | 0 | 3 | 0.77% |
| Persona con discapacidad: | 1 | 1 | 2 | 0.51% |
| Persona con padecimientos subjetivos y/o trastornos psiquiátricos: | 21 | 11 | 32 | 8.26% |
| Persona extranjera: | 0 | 2 | 2 | 0.51% |

| | | | | |
|---|-------------------------------|-------------------------------|------------|---------------|
| Persona perteneciente a pueblos y/o comunidades indígenas: | 4 | 4 | 8 | 2.06% |
| Persona privada de su libertad: | 45 | 67 | 112 | 28.94% |
| Víctima de delito: | 4 | 1 | 5 | 1.29% |
| Víctima de tortura u otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes: | 12 | 58 | 70 | 18.08% |
| Víctima de violencia: | 72 | 9 | 81 | 20.93% |
| Familiar | (9) | (4) | (13) | (16.04%) |
| Feminicida | (1) | N/A | (1) | (1.23%) |
| Género | (16) | (0) | (16) | (19.75%) |
| Geriatrica | (1) | (0) | (1) | (1.23%) |
| Hostigamiento laboral | (39) | (4) | (43) | (53.08%) |
| Institucional | (1) | (1) | (2) | (2.46%) |
| Abuso Sexual Infantil: | (5) | (0) | (5) | (6.17%) |
| Total | 211 (54.52%) | 176 (45.47%) | 387 | 99.93% |

Tabla II. Ámbito de los Derechos Humanos Vulnerados:

| Ámbito del Derecho Humano Vulnerado | TOTAL | |
|--|-------|--------|
| | # | % |
| Acceso a la justicia: | 11 | 3.27% |
| Discriminación: | 10 | 2.97% |
| Identidad cultural: (Pueblos y Comunidades Indígenas) | 1 | 0.29% |
| Penitenciario: | 68 | 20.23% |
| Salud: | 4 | 1.19% |
| Salud mental: | 25 | 7.44% |
| Seguridad jurídica: | 48 | 14.28% |
| Tortura u otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes: | 69 | 20.53% |
| Violencia: | 100 | 29.76% |

| | | |
|-------------------------|------------|---------------|
| Comunitaria | (1) | (1%) |
| Escolar (Acoso) | (11) | (11%) |
| Escolar (Hostigamiento) | (8) | (8%) |
| Familiar | (9) | (9%) |
| Feminicida | (1) | (1%) |
| Género | (14) | (14%) |
| Geriátrica | (1) | (1%) |
| Institucional | (1) | (1%) |
| Laboral (Hostigamiento) | (49) | (49%) |
| Abuso Sexual Infantil | (5) | (5%) |
| Total | 336 | 99.96% |

3.12 Acompañamientos

Durante el año 2020, la Visitaduría General ha brindado 54 acompañamientos a las y los usuarios de nuestros servicios, con la intención de apoyar en la exposición de los asuntos, conflictos y peticiones que por su naturaleza o gravedad requieren de un especial seguimiento a efecto de verificar la debida atención que proporcionen las autoridades a la ciudadanía, buscando con ello promover, proteger, respetar y garantizar los derechos humanos. Dichos acompañamientos se efectuaron a las instituciones que a continuación se mencionan:

| No. | Autoridad | Acompañamientos |
|-----|--|-----------------|
| 1 | Centro Cultural "Casa del Faldón" | 1 |
| 2 | Centros de Mediación Municipal de Querétaro | 1 |
| 3 | Centro de Rehabilitación Integral del Estado de Querétaro (CRIQ) | 1 |
| 4 | Centro de Salud Mental de Querétaro (CESAM) | 1 |
| 5 | Dirección de Educación de la Secretaría de Educación del Estado de Querétaro | 1 |
| 6 | Hospital General del Estado de Querétaro | 4 |
| 7 | Instituto Queretano de las Mujeres | 1 |
| 8 | Fiscalía General del Estado de Querétaro. | 43 |
| 9 | Procuraduría Estatal de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes de Querétaro | 1 |

3.13 Logros

- Durante el año 2020, la Visitaduría General continuó trabajando haciendo uso de las herramientas tecnológicas a su alcance, para brindar atención constante a la ciudadanía.
- Se fortaleció la solución de conflictos a través de colaboraciones y gestiones con las autoridades correspondientes, buscando la solución eficiente de las problemáticas, realizando un total de 1,202 acciones de esta naturaleza.
- Fueron brindados 54 acompañamientos a diversas instituciones públicas y privadas, en aquellos casos en los que resultó necesaria la presencia de este organismo para verificar la atención a la ciudadanía.
- Las resoluciones fueron emitidas de manera eficaz, concluyendo un total de 501 asuntos, incrementando en un 12% más que el año 2019.
- Con motivo de las investigaciones realizadas por esta Defensoría, se advirtió en 14 casos la necesidad de implementar medidas cautelares en favor de las personas agraviadas; en ese sentido, se dictaron las acciones pertinentes, constituyendo un 27% más que las medidas solicitadas en la anualidad anterior.

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, así como el artículo 21 de su Reglamento Interno, 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, que abone a una cultura de paz y armonía social.

Esta responsabilidad, conforme a la fracción I del artículo 34 de esa misma Ley y el artículo 21 del citado Reglamento, se traduce en la organización de talleres, foros, campañas y eventos, encaminados a fomentar el conocimiento de la sociedad y las autoridades en derechos humanos, que se materialice, en una actuación de ambos, apegada a los ordenamientos jurídicos que rigen a la sociedad; es decir, en el caso de las y los servidores públicos que su actuar se encuentre fundado y motivado y, en el caso de los particulares, que sean conscientes de las acciones y/u omisiones que vulneran los derechos de terceros, como es el caso de la violencia de género, el abuso sexual infantil, el bullying o acoso escolar, el acoso u hostigamiento sexual, etcétera.

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 en un contexto muy diferente al de años anteriores, debido a la pandemia por el SARS-COV2 (COVID-19), que provocó adaptar los métodos de trabajo desde casa, así como las actividades que se llevaron a cabo mediante el uso de las tecnologías de la información y dar continuidad al quehacer que por ministerio de ley se le encomendó.

En el caso de la Sierra Gorda resultó particularmente complicado establecer el contacto con las y los estudiantes de las escuelas, así como con el servicio público, en razón de que el acceso a las tecnologías de la información y la comunicación es limitado, así como el acceso a internet. La brecha de desigualdad en este rubro, con respecto de las zonas urbanas es muy amplia.

Este momento histórico evidenció las carencias tecnológicas en las escuelas, en las comunidades, así como en las presidencias municipales, en donde el internet es deficiente y muchos de los aparatos con los que cuentan son obsoletos o deficientes para trasladar servicios y capacitación a la modalidad virtual. A pesar de ello, hay instituciones que realizaron grandes esfuerzos por adaptarse a las exigencias de las circunstancias por lo que se pudo trabajar con algunas de ellas.

Durante el 2020, la Secretaría Ejecutiva, con 11 servidores y 2 asesores por honorarios, promovió, difundió y capacitó sobre derechos humanos en la mayoría de los municipios del Estado de Querétaro, logrando un alcance de 17,632 personas en instituciones educativas, cursos a servidores públicos y atención a la población en general con módulos informativos y entrega de folletería.

| Actividad | Personas Atendidas |
|--|--------------------|
| Capacitación en instituciones educativas | 9,448 |
| Capacitación a servidores públicos | 1,399 |
| Capacitación a la sociedad civil | 422 |
| Eventos | 367 |
| Actividades sobre grupos en situación de vulnerabilidad (Personas adultas mayores; niños, niñas y adolescentes; migrantes, mujeres y personas indígenas) | 1,912 |
| Empresas | 134 |
| Módulos Informativos | 3,950 |
| Total | 17,632 |

4.1 Biblioteca

En 2020 como parte del intercambio interinstitucional, el acervo bibliográfico de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro se enriqueció con 131 ejemplares (72 libros y 59 revistas) proporcionados por instituciones académicas como la Universidad Anáhuac y Universidad Humanitas; instituciones públicas como el Consejo Nacional para la Prevención de la Discriminación (CONAPRED), la Fiscalía General del Estado, el Instituto de Estudios Constitucionales del Estado de Querétaro, Instituto Electoral del Estado de Querétaro; comisiones estatales de derechos humanos como la de la Ciudad de México, Estado de México, y Tamaulipas; y de la Comisión Nacional de Derechos Humanos.

Los temas de estas publicaciones fueron diversos destacando en particular derechos de los pueblos indígenas, derecho electoral, derecho penal, discriminación, discapacidad, género, mujeres, niñez, personas refugiadas, trabajo en el hogar y tortura.

4.2 Capacitación

La Secretaría Ejecutiva realiza esta actividad a través de pláticas, talleres, cursos y eventos en los que da a conocer el concepto de derechos humanos, los principios vinculados con el goce y respeto de los derechos humanos de las personas, así como de los grupos en situación de vulnerabilidad y los temas especializados.

La forma de capacitación presencial que venía desarrollándose en años anteriores, tuvo que ser modificada a partir de finales del mes de marzo del 2020, debido a la contingencia sanitaria por el SARS-COV2 (COVID-19), migrando paulatinamente desde entonces hasta fin de año, a las videoconferencias en línea con todas las instituciones, a través de las distintas plataformas como Jet si, Blue jeans, Videoconferencia Telmex, Google meet, Microsoft teams y Zoom, ya que la actividad presencial estuvo suspendida. De esta forma, además de continuar con la tarea de difusión y promoción, también se contribuyó al desarrollo de habilidades del personal de la Secretaría Ejecutiva.



4.2.1. Empresas

La promoción y el respeto a los derechos humanos, de conformidad con el artículo 1° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, es un deber de las autoridades. No obstante, hoy también se habla de la Responsabilidad Empresarial de Respeto a Derechos Humanos al interior y al exterior de las empresas. En esta tarea, la autoridad tiene una función de supervisión.

Por lo anterior, se destaca el acercamiento que distintas empresas han tenido con la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro para capacitar a su personal en materia de respeto a los derechos humanos. Si bien esta es una actividad reciente y que sin duda contribuirá a lograr una sociedad respetuosa de los derechos de las personas, la contingencia sanitaria provocó que a lo largo del año no pudieran llevarse a cabo los cursos-talleres al personal de las empresas debido a las medidas sanitarias instrumentadas al interior de éstas.

A continuación se enumeran las empresas en las que se promovió el respeto a los derechos humanos y los temas impartidos a su personal:



| CAPACITACIÓN A EMPRESAS | | | | | | TOTAL 134 |
|-------------------------|----------------------|-----------------------|---|---------|---------|--------------------|
| No. | Fecha | Empresa | Tema | Hombres | Mujeres | Personas atendidas |
| 1 | 27 de febrero | Empresa SAMSUNG | Discriminación | 14 | 16 | 30 |
| 2 | 11 de marzo | Hotel Hacienda Jurica | Trata de personas | 47 | 50 | 97 |
| 3 | 03 y 04 de diciembre | PROSEGUR | Introducción a los Derechos Humanos y grupos en situación de vulnerabilidad | 6 | 1 | 7 |

4.2.2. Instituciones educativas

La educación en derechos humanos es un eje fundamental para la Secretaría Ejecutiva, cuyo objetivo es enseñar los contenidos, principios básicos y elementos de la disciplina, así como los medios jurisdiccionales y no jurisdiccionales para su protección.

Es importante resaltar que para lograr ese objetivo, se diseñan distintas estrategias creativas para personas de todas las edades y niveles escolares, que permitan lograr aprendizajes significativos y el desarrollo de actitudes y valores de respeto a la dignidad humana, necesarios para vivir una cultura de paz.

En el marco de la contingencia sanitaria, ante la suspensión de actividades escolares en el ciclo escolar 2019-2020, desde el 20 de marzo se suspendieron las actividades de capacitación presencial en las instituciones de educación básica.

Una vez iniciado el ciclo escolar 2020-2021, en la medida de lo posible se contactó a las autoridades escolares para continuar en línea con nuestra labor de difusión, por lo que se realizaron actividades con las y los educandos, en temas diversos como derechos de la niñez, violencia en las redes sociales, acoso escolar y violencia de género, entre otros.

A continuación se incluyen los números de las personas atendidas tanto de manera presencial como virtual a lo largo del 2020.

| CAPACITACIÓN EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS | |
|--|--------------|
| NIVEL EDUCATIVO | TOTAL |
| Preescolar | 463 |
| Primaria | 3541 |
| Secundaria | 3874 |
| Bachillerato | 1067 |
| Licenciatura | 503 |
| TOTAL | 9,448 |



| CAPACITACIÓN EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMER SEMESTRE | | | | | | |
|--|-------------|-------------|-------------|----------|-----------|----------|
| NIVEL EDUCATIVO | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO |
| Preescolar | 103 | 311 | 49 | 0 | 0 | 0 |
| Primaria | 1367 | 1524 | 650 | 0 | 0 | 0 |
| Secundaria | 1605 | 1,083 | 1162 | 0 | 24 | 0 |
| Bachillerato | 0 | 242 | 196 | 0 | 0 | 0 |
| Licenciatura | 100 | 0 | 64 | 0 | 0 | 5 |
| TOTAL | 3175 | 3160 | 2121 | 0 | 24 | 5 |

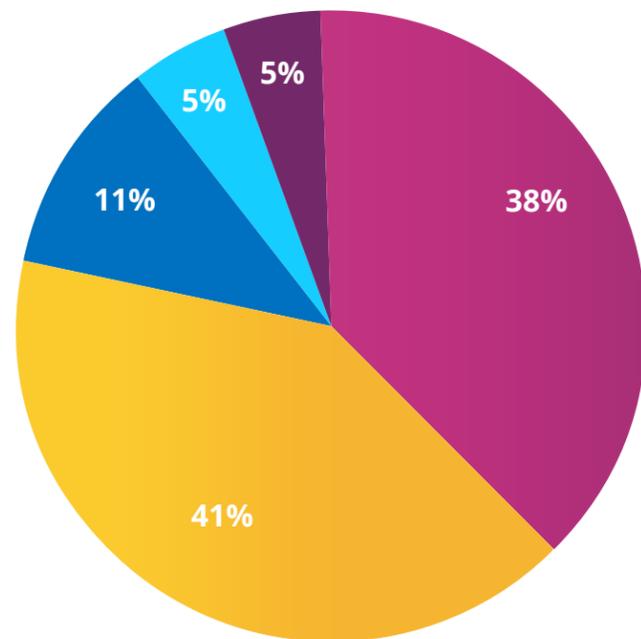
| CAPACITACIÓN EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS SEGUNDO SEMESTRE | | | | | | |
|---|-----------|-----------|----------|------------|------------|-----------|
| NIVEL EDUCATIVO | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO |
| Preescolar | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Primaria | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Secundaria | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Bachillerato | 0 | 37 | 0 | 427 | 150 | 15 |
| Licenciatura | 67 | 9 | 0 | 184 | 74 | 0 |
| TOTAL | 67 | 46 | 0 | 611 | 224 | 15 |





| CAPACITACIÓN EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS | | | | TOTAL DE ESCUELAS: 50 |
|--|-----------------|-----------------|---|-----------------------|
| No. | MUNICIPIO | NO. DE ESCUELAS | NIVEL EDUCATIVO | PERSONAS:9,448 |
| 1 | Arroyo Seco | 6 | Discriminación 4 Preescolar 1 Bachillerato | 310 |
| 2 | Colón | 4 | 1 Preescolar 2 Primaria 1 Secundaria | 1247 |
| 3 | Corregidora | 1 | 1 Bachillerato | 306 |
| 4 | Ezequiel Montes | 2 | 1 Primaria 1 Secundaria | 662 |
| 5 | Jalpan | 2 | 1 Primaria 1 Bachillerato 1 Universidad | 355 |
| 6 | Pedro Escobedo | 7 | 5 Primarias 2 Secundarias | 1472 |
| 7 | Pinal de Amoles | 1 | 2 Bachillerato | 75 |
| 8 | Querétaro | 18 | 1 Preescolar 3 Primaria 4 Secundaria 4 Bachillerato 6 Universidades | 3998 |
| 9 | Tolimán | 8 | 2 Preescolar 5 Primaria 1 Secundaria | 858 |

| Capacitación en Instituciones Educativas | |
|---|--------------|
| NIVEL EDUCATIVO | TOTAL |
| Soy Defensora/Defensor (preescolar, primaria y secundaria) | 4,782 |
| Una Vida Libre de Violencia (preescolar, primaria y secundaria) | 3096 |
| Bachillerato | 1067 |
| Licenciatura | 503 |
| TOTAL | 9,448 |



CAPACITACIÓN EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS

- Preescolar
- Primaria
- Secundaria
- Bachillerato
- Universidad

4.2.2.1. Soy Defensora/Defensor de los Derechos



El programa “Soy Defensora/Defensor de Derechos Humanos” es una de las estrategias que lleva a cabo este Organismo Constitucional Autónomo en las instituciones académicas públicas de nivel básico (kínder, primaria y secundaria) para la promoción y difusión de los Derechos Humanos en los dieciocho municipios de la entidad, así como en las comunidades de la región indígena, rural y urbana de mayor lejanía en el estado.

En este programa se establecen lazos de comunicación directa con el estudiantado, profesorado, madres y padres de familia, así como con la población en general, con la que se realizan una serie de actividades enfocadas a la participación comunitaria a través de temáticas focalizadas en el respeto a los Derechos Humanos.

Las pláticas que se han realizado abarcan temas como cultura para la paz y los Derechos Humanos, interculturalidad, medio ambiente, responsabilidad de madres y padres de familia respecto al cuidado de las niñas, niños y adolescentes, prevención del abuso sexual infantil, derecho a la identidad cultural y lengua hñähño, además de la realización de actividades lúdicas, teatro guiñol, reforestación y convivencia para todas las personas involucradas en este ejercicio.

Este programa se llevó a cabo de manera presencial en el primer trimestre y solamente en una ocasión pudo realizarse de manera virtual.

| Soy Defensora/Defensor de Derechos Humanos | | | | | | Personas atendidas: 4,782 |
|--|-------------|--------------------------|---------------|---------------------------------------|--------------------|------------------------------|
| No. | Municipio | Comunidad/colonia | Fecha | Institución académica | Presencial/virtual | Alumnado atendido |
| 1 | Arroyo Seco | Santa María de los Cocos | 28 de enero | Preescolar Investigando y aprendiendo | Presencial | 28 |
| 2 | Arroyo Seco | Galeana | 18 de febrero | Preescolar Margarita Maza de Juárez | Presencial | 125 |
| 3 | Arroyo Seco | Tinaja de Guadalupe | 25 de febrero | Preescolar Nuestro Progreso | Presencial | 43 |
| 4 | Arroyo Seco | El Refugio | 3 de marzo | Preescolar Ángela Peralta | Presencial | 49 |
| 5 | Colón | El Poleo | 25 de febrero | Primaria Alfredo V. Bonfil | Presencial | 72 |
| 6 | Colón | El Poleo | 25 de febrero | Preescolar Ra ngú Botsi | Presencial | 46 |

| | | | | | | |
|----|-----------------|------------------------|---------------|---|------------------|------------|
| 7 | Colón | Ajuchitlan | 26 de febrero | Primaria María Guadalupe viuda de García | Presencial | 360 |
| 8 | Colón | El Lindero | 4 de marzo | Secundaria técnica No. 7 | Presencial | 769 |
| 9 | Ezequiel Montes | Villa Bernal | 24 de enero | Primaria Narciso Mendoza | Presencial | 310 |
| 10 | Ezequiel Montes | Villa Bernal | 28 de enero | Secundaria Villa Bernal | Presencial | 352 |
| 11 | Jalpan | Centro | 11 de marzo | Primaria vespertina Pedro María Anaya | Presencial | 177 |
| 12 | Pedro Escobedo | Ajuchitlancito | 22 de enero | Primaria 5 de febrero | Presencial | 121 |
| 13 | Pedro Escobedo | Ajuchitlancito | 22 de enero | Primaria Herlinda García | Presencial | 122 |
| 14 | Pedro Escobedo | Ajuchitlancito | 6 de febrero | Telesecundaria Francisco Burgos Mondragón | Presencial | 191 |
| 15 | Pedro Escobedo | La Venta | 19 de febrero | Primaria Josefa Ortiz de Domínguez | Presencial | 205 |
| 16 | Pedro Escobedo | La D | 3 de marzo | Primaria Niños Héroe | Presencial | 285 |
| 17 | Pedro Escobedo | Guadalupe Septién | 5 de marzo | Primaria Conín | Presencial | 188 |
| 18 | Pedro Escobedo | La D | 11 de marzo | Secundaria Luis Enrique Erro | Presencial | 360 |
| 19 | Querétaro | Charape de los Pelones | 20 de enero | Primaria Andrés Balvanera | Presencial | 64 |
| 20 | Querétaro | Carretas | 9 de marzo | Colegio Masía de Querétaro | Presencial | 33 |
| 21 | Querétaro | Centro | 21 de mayo | Secundaria General No. 1 Constitución de 1917 | Videoconferencia | 24 |
| 22 | Tolimán | San Antonio de la Cal | 29 de enero | Primaria Casa del Pueblo | Presencial | 330 |
| 23 | Tolimán | Matlatzintla | 4 de febrero | Secundaria Matlatzintla | Presencial | 52 |
| 24 | Tolimán | Puerto Blanco | 11 de febrero | Primaria Sor Juana Inés de la Cruz | Presencial | 60 |

| | | | | | | |
|----|---------|-----------------|---------------|------------------------------|------------|------------|
| 25 | Tolimán | Bomintzá | 12 de febrero | Primaria Rafael Rosaens | Presencial | 180 |
| 26 | Tolimán | Mesa de Ramírez | 17 de febrero | Primaria 5 de mayo | Presencial | 119 |
| 27 | Tolimán | Mesa de Chagoya | 18 de febrero | Primaria Luis Donald Colosio | Presencial | 20 |
| 28 | Tolimán | Bomintzá | 18 de febrero | Preescolar Ra ñoti xudi | Presencial | 18 |
| 29 | Tolimán | Bomintzá | 18 de febrero | Preescolar Bomintzá | Presencial | 79 |

4.2.2.2. Una vida libre de violencia

La Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, desde 2016 ha diseñado un programa específicamente para zonas con altos índices de violencia en el municipio de Querétaro, en el que convoca mensualmente a instituciones públicas estatales, municipales y federales, con el propósito de realizar de forma presencial una participación en cada una de las localidades, colonias y barrios municipales a fin de promover una cultura de respeto a los derechos humanos y de no violencia entre todas las personas.



En este ejercicio, se llevan a cabo jornadas de capacitación en las instituciones académicas ubicadas en las colonias de Menchaca II, Lomas de Casa Blanca, Santa Bárbara, Lázaro Cárdenas, San Francisquito, Tepetate, Santa Rosa Jáuregui y Bolaños. De esta forma se establece una estrategia para generar una cultura de denuncia a las violaciones de derechos humanos, respeto a la diversidad, reconocimiento intercultural, cuidado del medio ambiente, prevención de la violencia en cualquiera de sus tipos y modalidades, así como el respeto a las libertades y los derechos humanos de todas las personas.

Debido a la crisis sanitaria a causa del COVID-19, que comenzó a mediados del mes de marzo del año 2020, el programa fue suspendido, ya que se realiza de manera presencial en cada una de las aulas de las instituciones académicas a las que se acude de manera simultánea. Por ello, no fue posible llevar a cabo este programa a través de capacitaciones en línea en los últimos tres trimestres del año.

| Jornadas Una Vida Libre de Violencia | | | | | Total 3,096 |
|--------------------------------------|------------------|-----------|-----------------------|-----------------------------|-----------------------|
| No. | Fecha | Municipio | Comunidad/ Colonia | Institución Académica | Personas atendidas |
| 1 | 30 de enero | Querétaro | El Tepetate | Kinder Tepetate CAIC | 75 |
| 2 | 30 de enero | Querétaro | El Tepetate | Primaria Nicolás Bravo | 420 |
| 3 | 30 de enero | Querétaro | El Tepetate | Secundaria No. 5 | 1253 |
| 4 | 27 de febrero | Querétaro | San Francisquito | Primaria 21 de Marzo | 508 |
| 5 | 27 de febrero | Querétaro | San Francisquito | Secundaria General No. 3 | 840 |

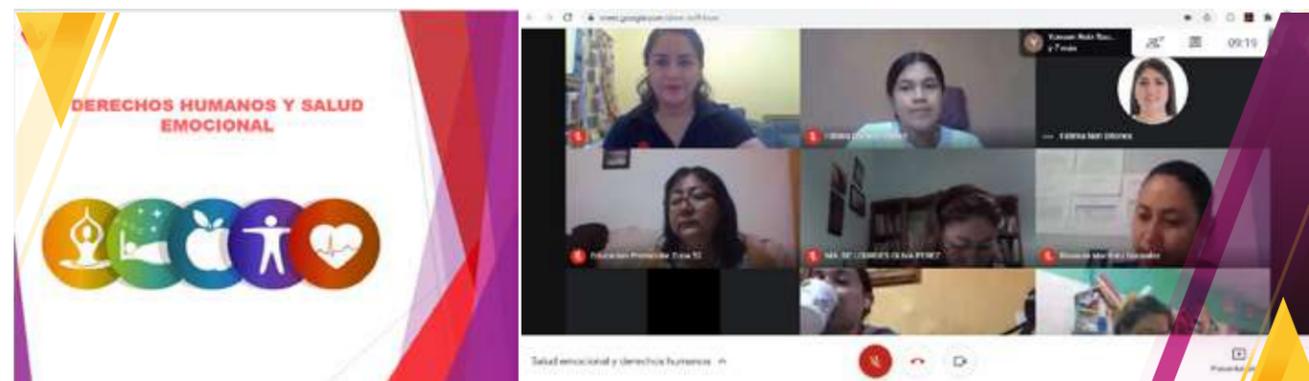


4.2.2.3. Educación Básica

4.2.2.3.1. Preescolar

Por tercer año consecutivo se trabajó en el diseño e implementación del taller sobre “Prevención y Atención del Abuso Sexual Infantil” dirigido a niñas, niños, madres y padres de familia, así como personal docente y administrativo de los preescolares de la Zona 52 de USEBEQ, correspondientes a las localidades de Santa María de Cocos, Tinaja de Guadalupe, El Refugio, Concá y Purísima de Arista del municipio de Arroyo Seco.

Es importante destacar que las escuelas son pequeñas, pero cubren el total de población en edad preescolar de las comunidades que se catalogan como de alta y muy alta marginación, que están alejadas y cuya accesibilidad es limitada, ya sea por los caminos que se encuentran en mal estado, la lejanía, los costos de traslado o la falta de transporte público, entre otras; variables que hacen complicado que las personas cuenten con información y acceso a todos los servicios.



4.2.2.3.2. Primaria



En los municipios de Jalpan de Serra y Pinal de Amoles se trabajó el tema de “Derechos Humanos y Cultura de Paz” mediante un taller donde se diseñó e implementó una estrategia didáctica específica para que niñas y niños generen conciencia de la importancia de convivir en entornos libres de violencia. El mismo tema se trabajó con el personal docente y administrativo con quienes se hizo hincapié sobre las obligaciones de protección que como adultos y como servidores públicos se tiene hacia ellos.

Estas actividades son resultado de la gestión ante autoridades educativas; sin embargo, en ocasiones obedecen a resoluciones derivadas de los procedimientos de queja iniciados ante la Visitaduría General, por casos en donde se violentaron derechos humanos y que tuvieron como resultado el recibir capacitación para evitar repetir acciones que vulneren la dignidad de las personas.

4.2.2.4. Educación Media Superior



En los municipios de Arroyo Seco, Jalpan de Serra y Pinal de Amoles se tuvo la oportunidad de crear vínculos con el sistema COBAQ, UAQ y Telebachillerato adscrito a ICATEQ, para trabajar con las juventudes temas que les permitan conocer los derechos humanos para respetarlos y protegerlos tanto a nivel individual como colectivo. En los talleres se utilizaron técnicas participativas para generar escucha y diálogo activo, así como canales de libre expresión en relación con los temas de “Prevención y atención de la violencia en las relaciones de pareja” y “Prevención de la violencia en redes sociales”.

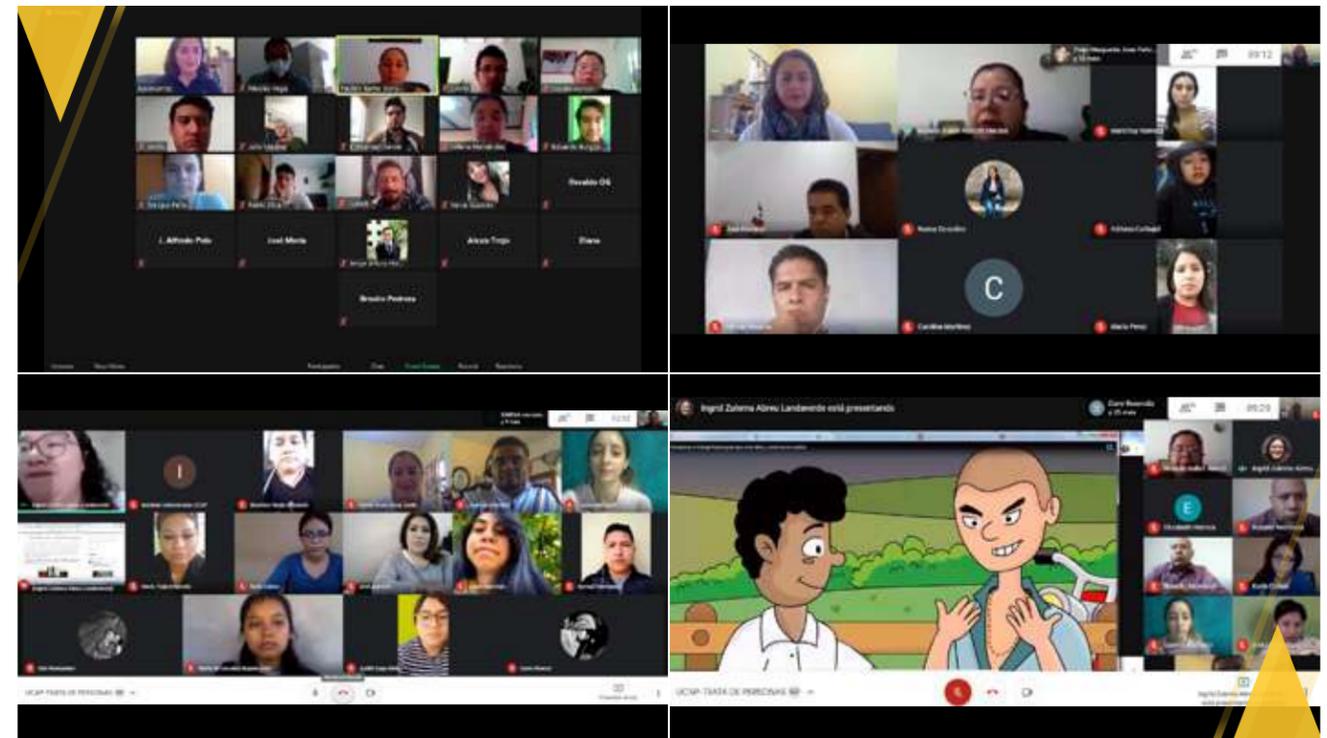
En el municipio de Querétaro durante la semana del 12 al 16 de octubre se participó en la “La semana de los Derechos Humanos” con estudiantes de todos los grados y personal docente de la Preparatoria del Colegio Anglo Mexicano de Querétaro. Se impartieron pláticas sobre los siguientes temas: “Nuevas Masculinidades”, “Prevención de la violencia en redes sociales”, “Causas de la violencia de género”, “Acoso Escolar” y “Derechos Humanos de la juventud”, los cuales fueron considerados de interés y de actualidad por parte del personal docente. Además, indicaron que era necesario profundizar en las temáticas y conocer las instituciones que pueden dar orientación y apoyo en los mismos.

El trabajo con las instituciones educativas de este nivel se llevó a cabo de manera presencial en el primer trimestre del año y en el último de forma virtual.

| | | | | | | | |
|---|-----------------|--------------|----------------------------------|--|--|------------------|-----|
| 2 | Corregidora | Tejeda | 20, 21, 23, 26 y 28 de octubre | CBTIS No. 118 | Online. Derechos de los adolescentes y prevención de la violencia | Videoconferencia | 306 |
| 3 | | Tejeda | 10, 11, 13 de noviembre | | Online. Derechos Humanos | Videoconferencia | 135 |
| 4 | Jalpan | Agua Fría | 13 de marzo | Telebachillerato Comunitario Agua Fría | Taller sobre tipos y modalidades de la violencia en las relaciones de pareja | Presencial | 16 |
| 5 | Pinal de Amoles | Santa Águeda | 26 de febrero | COBAQ EMSAD No.8 | Taller sobre prevención de la violencia en las relaciones de pareja | Presencial | 75 |
| 6 | | El Potrero | 30 de noviembre y 1 de diciembre | Escuela de Bachilleres UAQ | Prevención de la violencia en redes sociales | Videoconferencia | 30 |

| CAPACITACIÓN EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE NIVEL BACHILLERATO | | | | | | | TOTAL 1,067 |
|--|-------------|-----------|---------------|---|------------------|------------------------------|--------------------|
| No. | Municipio | Localidad | Fecha | Nombre de la Escuela | Tema | Presencial/ Videoconferencia | Personas atendidas |
| 1 | Arroyo Seco | Concá | 20 de febrero | Escuela de Bachilleres UAQ Campus Concá | Derechos Humanos | Presencial | 65 |

| | | | | | | | |
|----|-----------|---------------------|---------------------|---|---|------------------|-----|
| 7 | | | 20 de febrero | | Salud Mental y Derechos Humanos | Presencial | 57 |
| 8 | | Las Américas | 26 de febrero | Escuela de Bachilleres UAQ, Plantel Norte | Plática Masculinidades Positivas y Derechos Humanos | Presencial | 45 |
| 9 | | Anexo a la Ecología | 12 de marzo | CETis No. 16 | Trata de personas | Presencial | 180 |
| 10 | Querétaro | Centro | 28 de agosto | Preparatoria CEMAT | Online. Derechos Humanos, Una Vida Libre de Violencia, Cultura Indígena | Videoconferencia | 37 |
| 11 | | Carretas | 12 al 16 de octubre | Colegio Anglomexicano | Online. Nuevas Masculinidades, "Prevención de la violencia en las redes sociales, "Causas de la violencia de género", "Acoso escolar" y "Derechos Humanos de la juventud" | Videoconferencia | 121 |



4.2.2.5. Educación Superior

En 2020 se participó en el diseño y desarrollo de un temario para estudiantes y personal docente del área de humanidades que ofrece el Instituto Universitario UCAP, sede Jalpan de Serra. Los temas fueron seleccionados con la coordinación y el profesorado de las licenciaturas en Derecho, Gestión y Trabajo Social, Criminalística y Criminología, Psicología y Pedagogía, a fin de fortalecer sus programas de estudio con información de actualidad y sobre todo, con enfoque de derechos humanos.



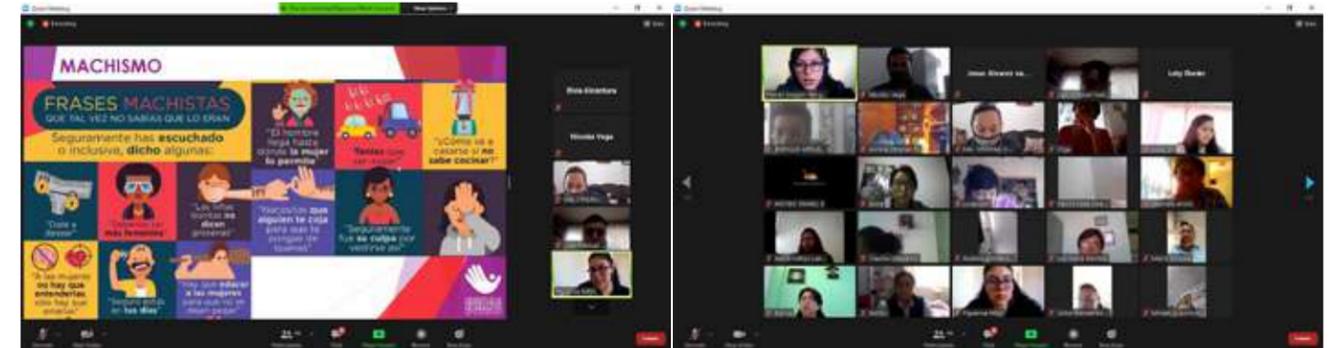
| CAPACITACIÓN EN LICENCIATURA | | | | | | TOTAL 503 |
|------------------------------|-----------|-----------------------|-----------------|-----------------------|--|--------------------|
| No. | Municipio | Comunidad y municipio | Fecha | Institución Académica | Tema | Personas Atendidas |
| 1 | | | 3 de octubre | | Introducción a los Derechos Humanos | 30 |
| 2 | | | 10 de octubre | | Trata de personas | 11 |
| 3 | | | 17 de octubre | | Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes | 19 |
| 4 | Jalpan | Centro | 31 de octubre | UCAP Jalpan | Causas de la violencia de género | 28 |
| 5 | | | 8 de noviembre | | Derechos Humanos y grupos en situación de vulnerabilidad | 29 |
| 6 | | | 15 de noviembre | | Prevención del Abuso Sexual Infantil | 16 |
| 7 | | | 22 de noviembre | | Acoso Escolar | 29 |

| | | | | | | |
|----|-----------|-------------------------|--------------------|---|---|-----|
| 8 | | Vista Alegre | 22 de enero | Universidad Isima | Derechos Humanos y Labor de la Defensoría | 100 |
| 9 | | El Retablo | 6 de marzo | Escuela Bancaria Comercial | "Identificación y cierre de ciclos de violencia, para respetar los derechos humanos de las niñas y las mujeres" | 20 |
| 10 | | Centro | 9 de marzo | Universidad de Londres | Taller de masculinidades positivas y Derechos Humanos | 44 |
| 11 | | San Agustín del Retablo | 16 de junio | CIATEQ | Derechos Humanos | 5 |
| 12 | Querétaro | Prados de la Capilla | 21 de julio | Facultad de Medicina UAQ | Derechos Humanos de las Personas Adultas Mayores | 40 |
| 13 | | | 30 de julio | Facultad de Medicina UAQ | Trata de personas | 27 |
| 14 | | Centro Universitario | 7 de octubre | Facultad de Ciencias Políticas y Sociales UAQ | Declaración Universal de los Derechos Humanos y Sistema Internacional | 63 |
| 15 | | | 19 y 23 de octubre | Facultad de Ciencias Políticas y Sociales UAQ | Democracia y Derechos Humanos. | 33 |
| 16 | | Loma Dorada | 20 de agosto | Psicología Universidad Cuauhtémoc | Derechos Humanos y Violencia en las relaciones interpersonales | 9 |

4.2.3. Servidoras y servidores públicos

En la atención al personal del servicio público federal, estatal o municipal, se ha mantenido constante comunicación con las diversas instituciones; sin embargo, derivado de la contingencia y en atención a las medidas de distanciamiento social establecidas por la autoridad sanitaria en el Estado de Querétaro, en el 2020 se dificultó la realización de capacitación presencial a servidoras y servidores públicos. En los casos en que se hizo a distancia, existieron algunos inconvenientes técnicos ajenos a este Organismo Constitucional Autónomo que dificultaron la interacción con las y los asistentes como es la participación en un equipo de cómputo de manera individual, o bien el servicio de internet.

La Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro impartió a servidoras y servidores públicos las capacitaciones "Introducción a los Derechos Humanos", "Discriminación y grupos en situación de vulnerabilidad", "Grupos en situación de vulnerabilidad", "Protocolo del Uso de la Fuerza", "Migración y asistencia Consular", "Derechos de la niñez", "Derecho a la Salud", "Igualdad y equidad de género", "Lenguaje incluyente", "Nuevas Masculinidades", "Acoso y Hostigamiento Sexual".



En las primeras temáticas se abordó el concepto y principios de los derechos humanos; la igualdad y la no discriminación; así como el respeto a la dignidad humana. Se resaltó la importancia de una sociedad incluyente en el que los derechos de las personas sean respetados sin distinción alguna.

En el caso de los grupos en situación de vulnerabilidad se trabaja el tema de: mujeres; niñas, niños y adolescentes; personas adultas mayores; personas migrantes; personas con discapacidad; personas pertenecientes a pueblos o comunidades indígenas; personas pertenecientes a la comunidad LGBT+; y personas con VIH. Se explican las razones por las cuales son considerados como grupos en situación de vulnerabilidad, los principales derechos humanos que se les vulneran y se sensibiliza a los participantes sobre la situación de estos grupos a través de la proyección de videos, con el fin de prevenir la discriminación.

Respecto al Protocolo del uso de la Fuerza, se destacan la obligación que tienen las y los servidores públicos de actuar apegados a la ley, así como la importancia de conocer los procedimientos establecidos en la legislación estatal para el uso de la fuerza de acuerdo con los grados de agresión y resistencia por parte de las personas que infringen la ley, reiterando la importancia de que su actuación sea apegada al respeto a los derechos humanos. Cabe resaltar que, en el trabajo con las instituciones de seguridad pública se resaltan las facultades que tienen sobre el restablecimiento del orden, pero siempre y cuando lo hagan en el marco de las leyes y de sus protocolos de actuación.

Acerca de la igualdad y la equidad de género, se desagregan cada uno de los términos, para notar las diferencias entre ellos y la importancia de que se materialicen socialmente ya que siguiendo estos principios se busca alcanzar una igualdad sustantiva de las mujeres y los hombres en el contexto social mexicano.

En relación con las nuevas masculinidades, se aborda la masculinidad en atención a los valores, comportamientos y conductas que son característicos del hombre, en una sociedad y un momento determinado de la Historia. Asimismo, se habla de los aspectos positivos al transitar de la masculinidad tradicional a los nuevos roles respetuosos de los derechos, con la finalidad de modificar la forma en que se sociabiliza la masculinidad en los diversos espacios sociales y, con ello, fomentar la paz y la armonía, no sólo en los diversos tipos de familias, sino en la sociedad en general.

Sobre el lenguaje incluyente se instruye acerca de los aspectos generales del lenguaje, ya que a través de él se transmite una ideología, los modos, las costumbres y los valores sociales, por lo que éste, al ser dinámico se va adecuando a un espacio y tiempo determinado. En ese sentido, el lenguaje incluyente busca la inclusión verbal, escrita y visual de ambos géneros.

Una vez concluida la capacitación, se aplica un examen de conocimientos básicos de la temática recibida, en el que se establece una calificación mínima para aprobar y poder recibir una constancia de acreditación por parte de la Defensoría de los Derechos Humanos. Esta constancia respalda que quien la recibe cuenta con los conocimientos básicos y necesarios en materia de derechos humanos para el desempeño de sus funciones.

En el caso de las y los servidores públicos encargados de la seguridad pública, generalmente la entrega de constancias se realiza en un acto protocolario. Es importante señalar que, algunas instituciones de seguridad pública, municipal y estatal, han establecido como requisito para la promoción de sus operadores, que no existan resoluciones de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, que determinen la responsabilidad de aquellos como resultado de la instauración de un procedimiento de queja por parte de la ciudadanía. Es decir, desde las propias instituciones se fomenta el respeto de los derechos humanos en la actuación policial.

Por otro lado, se hace entrega a la autoridad de un informe en el que se detalla el desempeño del personal que participó en el curso, las calificaciones obtenidas, las áreas de oportunidad de mejora para su desempeño en el servicio público, así como los temas de interés para futuros cursos.

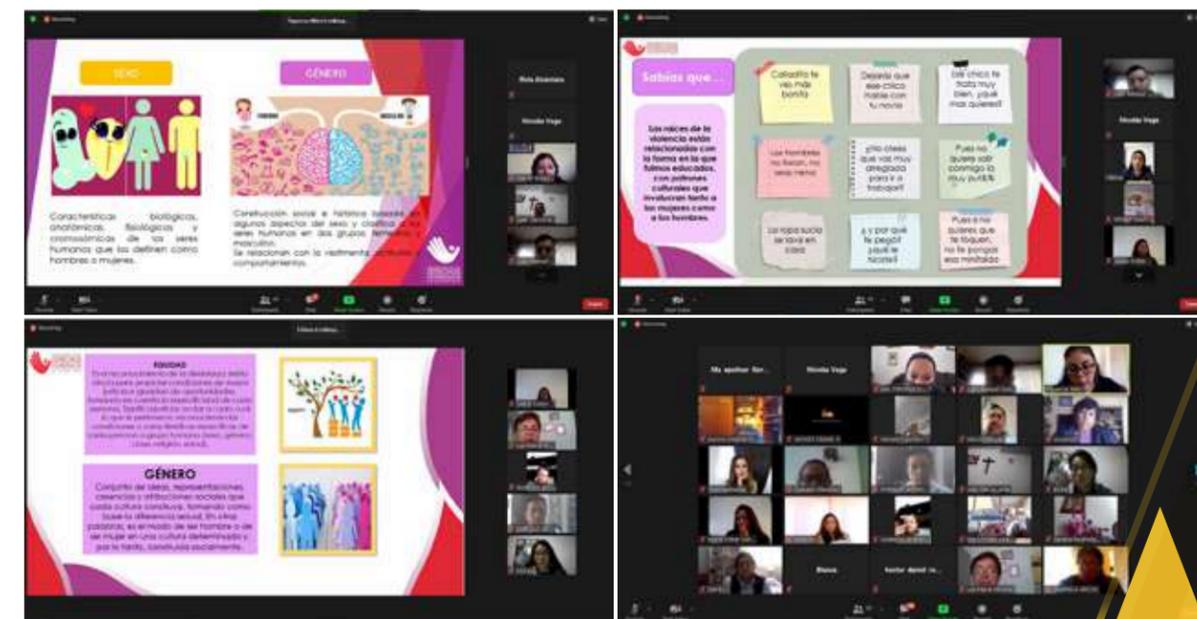
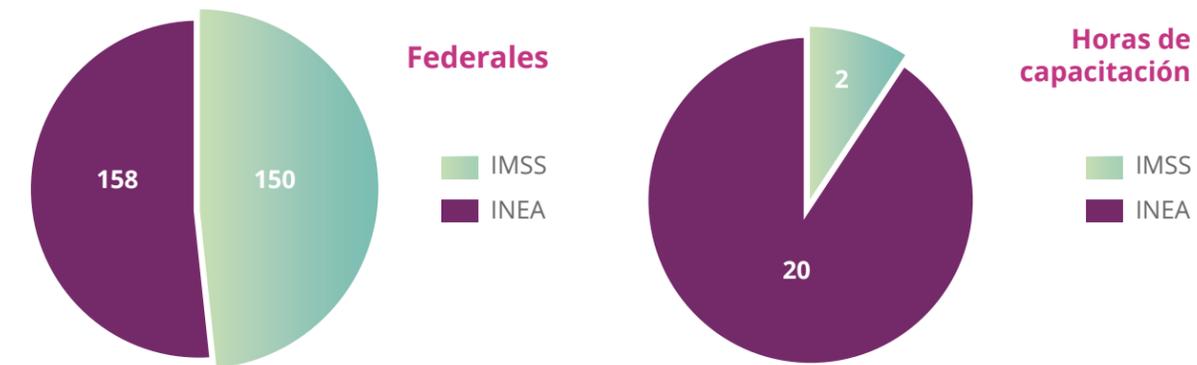
Respecto a este último aspecto, para contar con esa información, se realiza una encuesta de satisfacción, en donde en un 90% de los casos, se señala que el curso fue de utilidad y que desean que se realice de manera más frecuente y con mayor duración para profundizar en los temas que se presentan.

En este contexto, cabe señalar que el registro de los resultados de los cursos ha contribuido a mejorar el servicio público, con la consecuente disminución de quejas, además de una mayor colaboración con las distintas instituciones que ven en este Organismo Constitucional Autónomo, no sólo al emisor de recomendaciones o acuerdos de responsabilidad, sino a una institución que coadyuva en la solución de los problemas.

Por lo anterior, puede afirmarse que la capacitación permanente de las y los servidores públicos contribuye a la prevención de violaciones de derechos humanos, haciendo inválido el argumento acerca del desconocimiento de la materia ni de las obligaciones que la ley les exige para promover, respetar, proteger y garantizar los derechos de las personas en el cumplimiento de su labor.

4.2.3.1. Federales

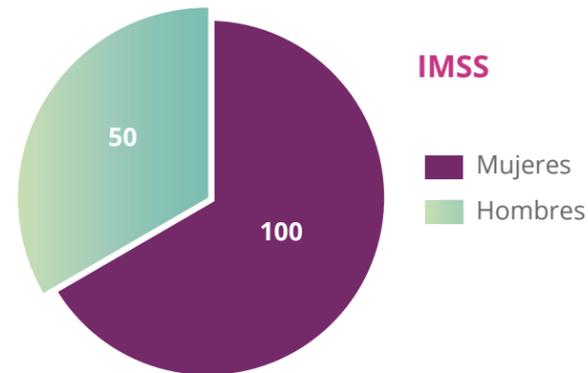
| Nº | SERVIDORES PÚBLICOS | TOTAL |
|----|---|-------|
| 1º | Instituto Mexicano del Seguro Social | 150 |
| 2º | Instituto Nacional para la Educación de los Adultos | 158 |
| | | 308 |



Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)

En seguimiento a los vínculos de colaboración con base en el Convenio suscrito en 2018 entre ambas instituciones, se impartió la conferencia sobre el tema Derecho a la Salud y Violencia Obstétrica dirigida al personal médico y de residencia, con la finalidad de que en el ejercicio de su profesión, el trato y prácticas médicas que realicen estén apegadas al respeto de los derechos humanos de las personas.

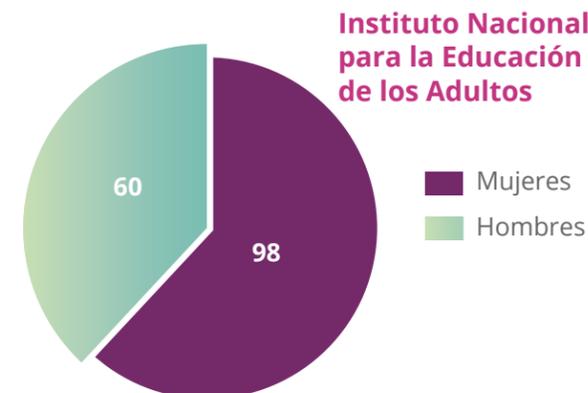
| Nº | FECHA | TEMA | TOTAL |
|----|------------|---|-------|
| 1º | 17-febrero | Derecho a la Salud y Violencia Obstétrica | 150 |



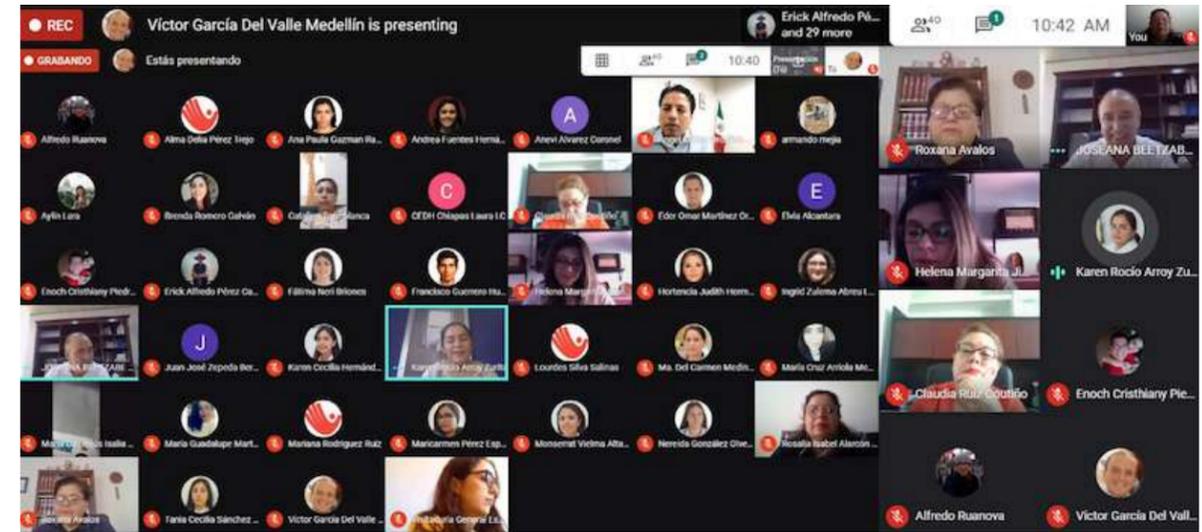
Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (INEA)

La instrucción fue desarrollada a distancia en atención a las medidas de seguridad sanitaria prevalecientes en la entidad y en atención al interés del sindicato de la institución por la formación continua en temas relativos a derechos humanos, con la finalidad de que éstos sean incorporados en el desarrollo de sus funciones.

| Nº | FECHA | TEMA | TOTAL |
|----|---------------|--|-------|
| 1º | 19-23 octubre | Igualdad y Equidad de Género, Lenguaje Incluyente, Nuevas Masculinidades, Acoso y Hostigamiento Sexual | 158 |

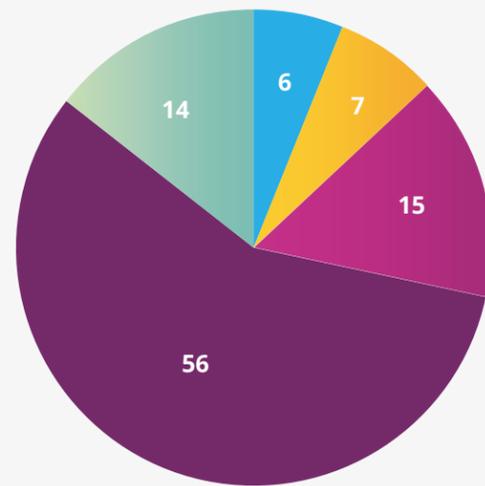


4.2.3.2. Estatales



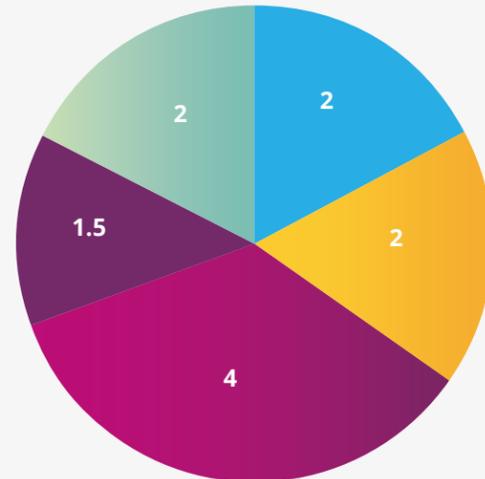
| Nº | SERVIDORES PÚBLICOS | TOTAL |
|--------------|--|-----------|
| 1º | Comisión Estatal de Derechos Humanos de Chiapas | 56 |
| 2º | Universidad Autónoma de Querétaro – Campus Concá | 7 |
| 3º | Unidad de Servicios para la Educación Básica en el Estado de Querétaro | 15 |
| 4º | Oficina Legislativa, Diputada Karina Careaga Pineda | 6 |
| 5º | Consejo de Participación Ciudadana | 14 |
| Total | | 98 |





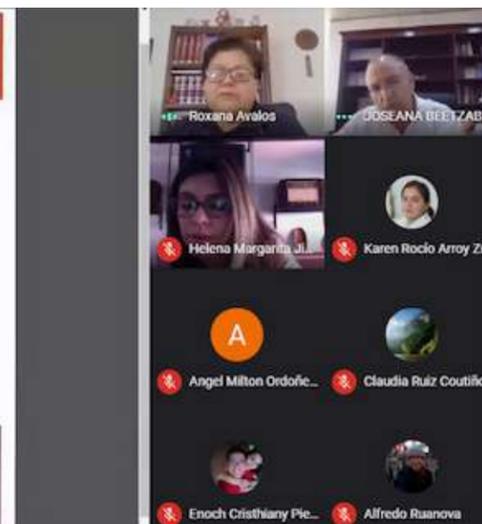
ESTATALES

- Oficina Legislativa, Diputada Karina Careaga Pineda
- Universidad Autónoma de Querétaro - Campus Conca
- Unidad de Servicios para la Educación Básica en el Estado de Querétaro
- Comisión Estatal de Derechos Humanos de Chiapas
- Consejo de Participación Ciudadana



HORAS DE CAPACITACIÓN

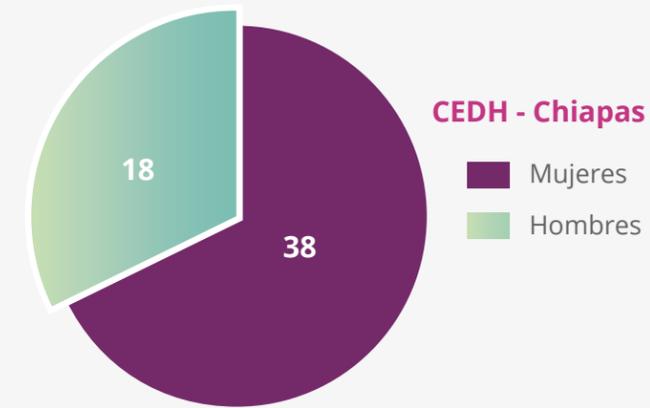
- Oficina Legislativa, Diputada Karina Careaga Pineda
- Universidad Autónoma de Querétaro - Campus Conca
- Unidad de Servicios para la Educación Básica en el Estado de Querétaro
- Comisión Estatal de Derechos Humanos de Chiapas
- Consejo de Participación Ciudadana



Comisión Estatal de Derechos Humanos de Chiapas

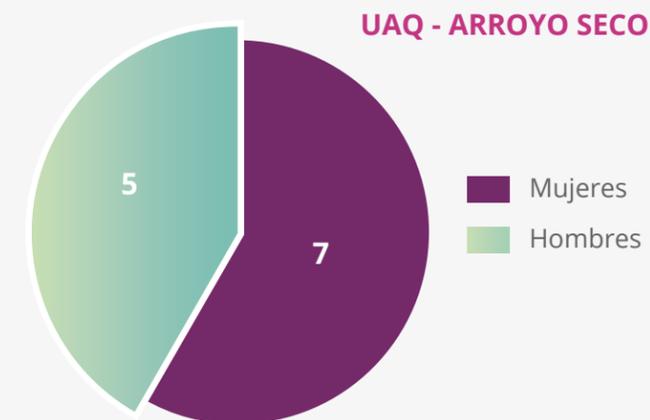
Como parte de la colaboración interinstitucional, la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro realizó un intercambio de conocimientos con el personal de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Chiapas, en el tema de los derechos de las personas pertenecientes a la comunidad LGBT, desde la práctica de este Organismo Constitucional Autónomo en la sociedad queretana.

| Nº | FECHA | TEMA | TOTAL |
|----|---------|--|-------|
| 1º | 18 mayo | Derechos Humanos de las personas LGBT+ | 56 |



Universidad Nacional Autónoma de Querétaro - Campus Arroyo Seco

| Nº | FECHA | MUNICIPIO | TEMA | TOTAL |
|----|----------|-------------|--|-------|
| 1º | 7 agosto | Arroyo Seco | Prevención de la violencia en redes sociales | 12 |



El problema de la violencia en las redes sociales se ha ido incrementado con el transcurso del tiempo y es actualmente un fenómeno que afecta al alumnado en todos los niveles de educación. Es necesario que el personal docente esté actualizado sobre la forma en que se lleva a cabo y las consecuencias de este tipo de violencia; ya que, en muchas ocasiones, el personal docente es quien tiene conocimiento de primera mano de las situaciones que suceden y deben orientar a las personas afectadas.

Unidad de Servicios para la Educación Básica del Estado de Querétaro (USEBEQ)

Se capacitó en materia de prevención del abuso sexual infantil a las profesoras que imparten clases en todos los preescolares del municipio de Arroyo Seco, como parte de un programa que se ha desarrollado en ocasiones anteriores de manera presencial con niñas, niños, madres y padres de familia, así como con personal docente y administrativo. En esta ocasión el trabajo se desarrolló virtualmente, estando presente la Supervisora de Zona y la Jefa de Sector, es decir, quien coordina a toda la región Sierra Gorda en este nivel educativo.

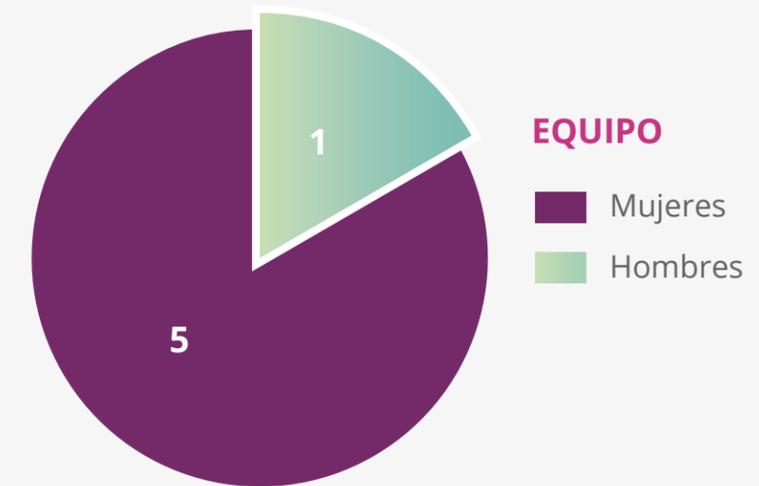
De igual manera, se impartió una plática sobre la importancia de gozar de todos los derechos para lograr un desarrollo integral, incluida la salud mental, la cual permite contar con herramientas psicoemocionales para afrontar las diferentes situaciones que se pueden presentar en las relaciones sociales. Se hizo hincapié en identificar las dimensiones que conforman el equilibrio emocional de las personas, así como las heridas emocionales que, al no ser atendidas, pueden provocar que una persona reproduzca esquemas de malestar emocional y, en ocasiones, de violencia, que llegan a provocar la afectación de los derechos de otras personas.

| Nº | FECHA | MUNICIPIO | TEMA | TOTAL |
|----|---------------|-------------|--------------------------------------|-------|
| 1º | 27 agosto | Arroyo Seco | Prevención del abuso sexual infantil | 15 |
| 2º | 29 septiembre | Arroyo Seco | Derechos Humanos y salud mental | 15 |

LIX Legislatura Dip. Karina Careaga Pineda y equipo de trabajo

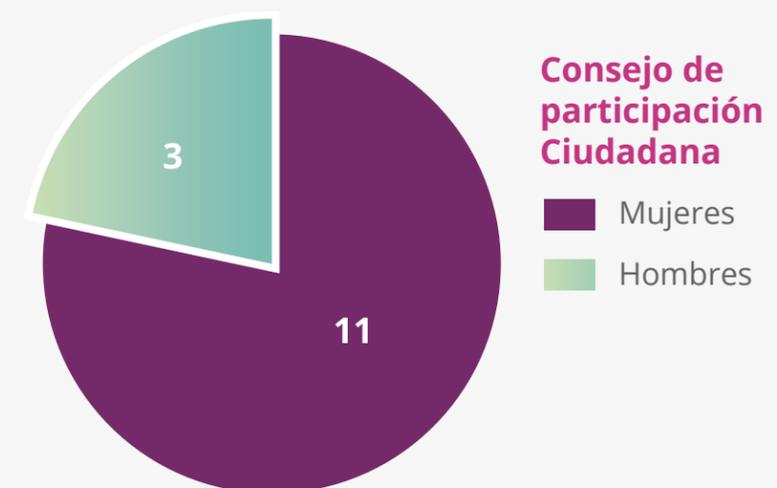
A petición de la Dra. Karina Careaga Pineda, Diputada por el XV Distrito que comprende la región Sierra Gorda, se impartió la plática sobre "Género y Lenguaje Incluyente", a la legisladora y a los integrantes de su oficina legislativa en Jalpan de Serra, con el fin de fortalecer sus herramientas de trabajo para dirigirse hacia la población que representa, de una manera adecuada y sin violentar sus derechos.

| Nº | FECHA | TEMA | TOTAL |
|----|---------------|------------------------------|-------|
| 1º | 10 septiembre | Género y Lenguaje incluyente | 6 |



Consejo de Participación Ciudadana

| Nº | FECHA | TEMA | TOTAL |
|----|---------------|------------------------------|-------|
| 1º | 22 septiembre | Derechos Humanos y Seguridad | 14 |

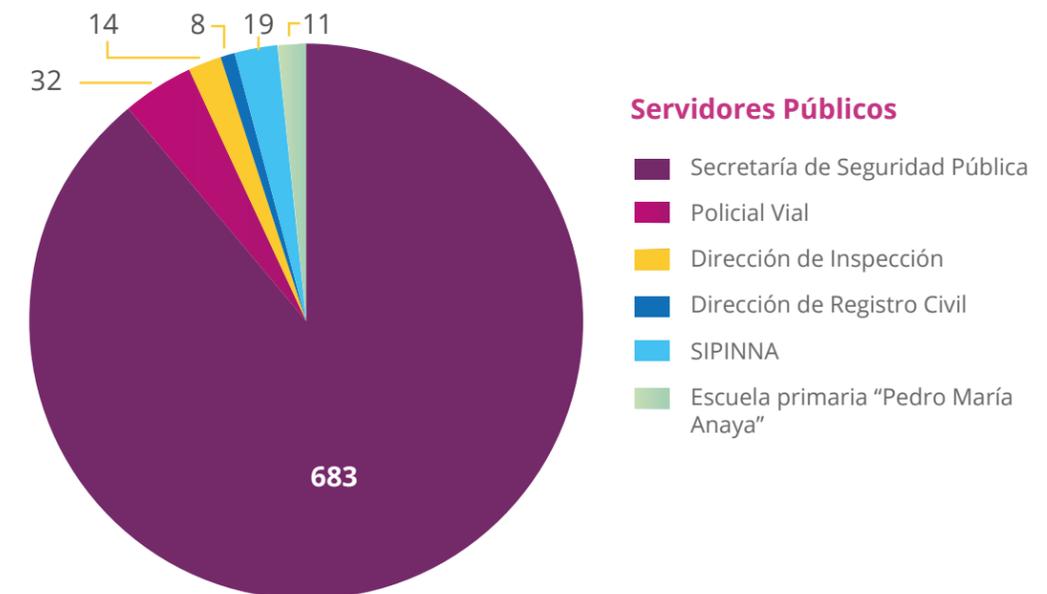


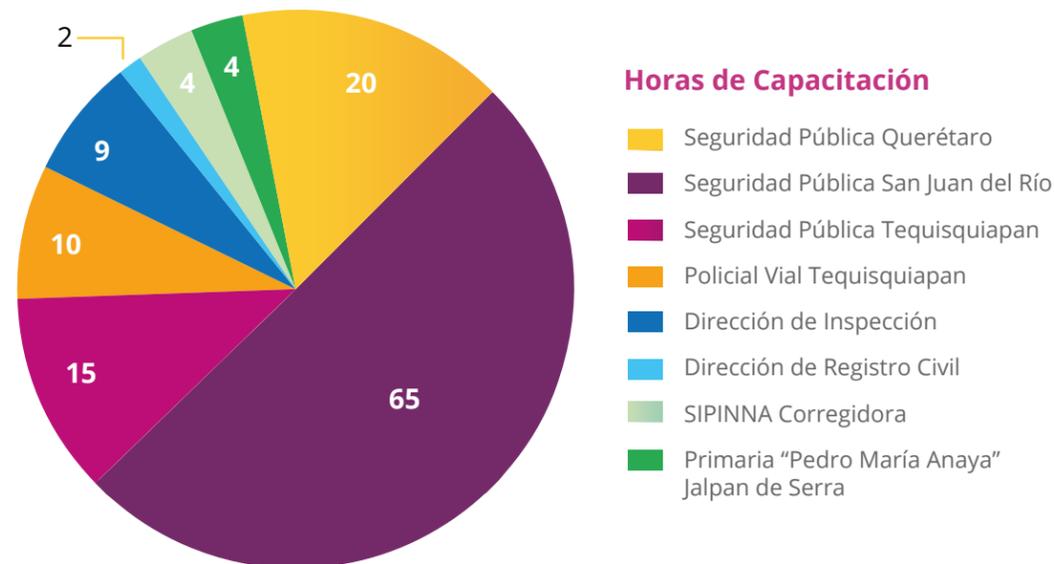
La instrucción a los integrantes de la Comisión de Seguridad del Consejo tuvo por objeto da a conocer el concepto de derechos humanos y el de seguridad pública, destacando la forma en que se vinculan y el papel de la Defensoría. Se destacó la necesidad de que la ciudadanía conozca sus derechos pero también sus obligaciones, al mismo tiempo de redignificar la figura de las autoridades.

4.2.3.3. Municipales



| Nº | SERVIDORES PÚBLICOS | MUNICIPIO | TOTAL |
|--------------|---|------------------|------------|
| 1º | Secretaría de Seguridad Pública | Querétaro | 184 |
| 2º | Secretaría de Seguridad Pública | San Juan del Río | 416 |
| 3º | Secretaría de Seguridad Pública | Tequisquiapan | 83 |
| 4º | Policia Vial | Tequisquiapan | 32 |
| 5º | Dirección de Inspección | El Marqués | 14 |
| 6º | Dirección de Registro Civil | Querétaro | 8 |
| 7º | SIPINNA | Corregidora | 19 |
| 8º | Docentes de la Escuela primaria "Pedro María Anaya" | Jalpan de Serra | 11 |
| TOTAL | | | 767 |





Como se observa, la capacitación que se impartió a las servidoras y los servidores públicos, tanto del área de seguridad como del ámbito administrativo, implicó para el personal de la Secretaría Ejecutiva 129 horas efectivas, en las que se presentaron conceptos, situaciones diversas en materia de derechos humanos y se atendieron dudas sobre la labor de la Defensoría en la atención de quejas por probables violaciones de derechos humanos cometidas por personal estatal y/o municipal.

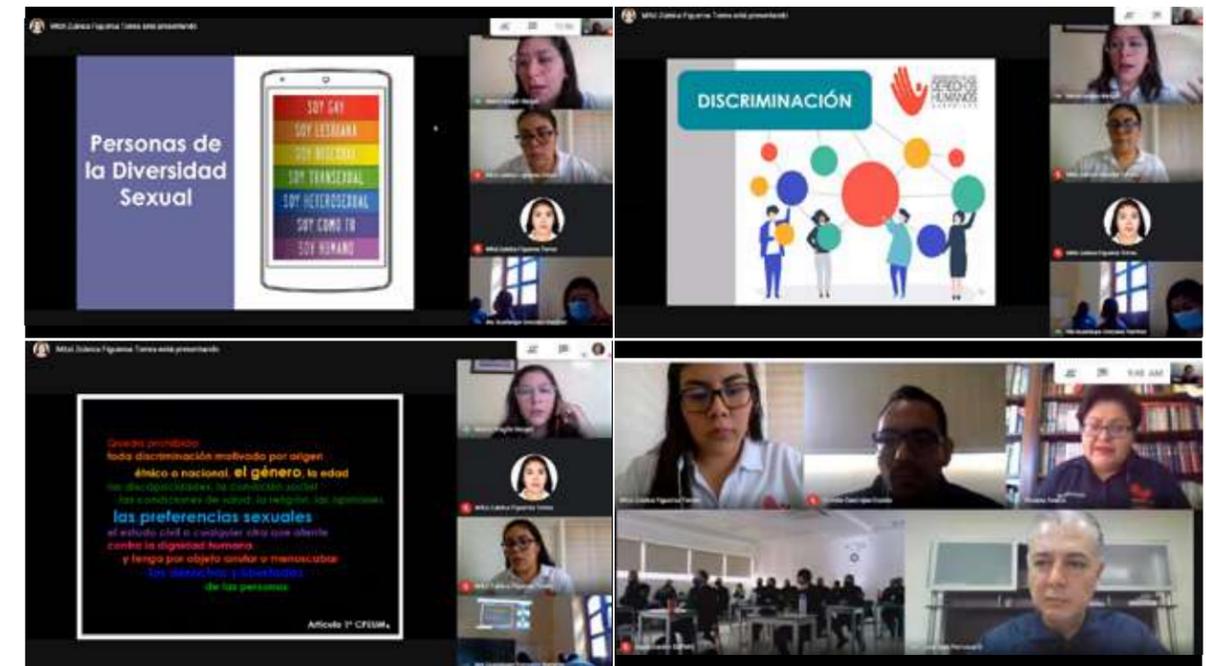
Hay que mencionar que adicionalmente a ese tiempo, se hace uso también de diversas horas en la preparación y/o adaptación de las presentaciones; búsqueda de videos cortos, sencillos y adecuados sobre los temas que se traten; elaboración de material para actividades presenciales, elaboración de exámenes, revisión y vaciado de encuestas aplicadas.

Adicionalmente, cuando las capacitaciones se realizaron a distancia, fue necesario coordinarse con el área de Sistemas de la Defensoría para la elaboración de formularios google que auxiliaran en el desarrollo de las actividades en los aspectos de asistencia, exámenes y encuestas de satisfacción.

Secretarías de Seguridad Pública Municipal

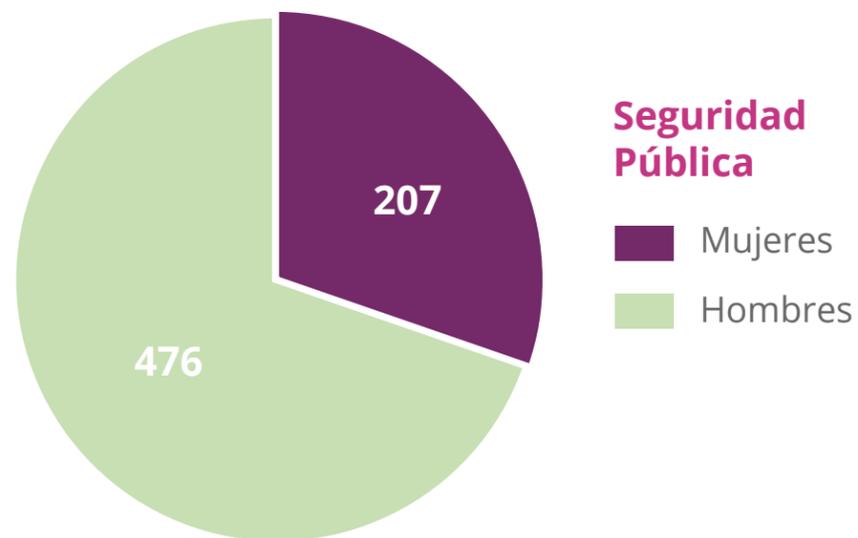
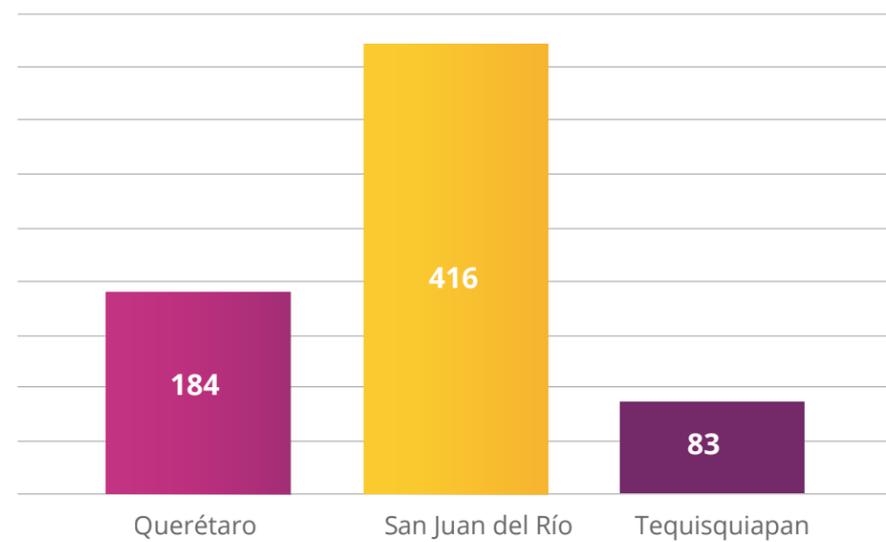
Se ha mantenido colaboración constante con las diversas instituciones de seguridad pública de los municipios de la entidad, tomando en cuenta que sus operadores son aquellos servidores públicos que mantienen contacto permanente y continuo con las personas, derivado del desarrollo de sus actividades cotidianas.

Por ello, el trabajo que se realiza con este personal tiene por objeto brindarles las herramientas suficientes para el buen desempeño de sus funciones, enfatizando los principios constitucionales de la actuación policial, como lo son la legalidad, objetividad, eficiencia, profesionalismo, honradez y respeto a los derechos humanos.



| Nº | FECHA | MUNICIPIO | TEMA | TOTAL |
|--------------|---|------------------|--|------------|
| 1º | 20-22 enero | Tequisquiapan | Introducción a Los Derechos Humanos, Discriminación y Grupos en Situación de Vulnerabilidad, Protocolo del Uso de la Fuerza y Desaparición Forzada | 83 |
| 2º | 17-19 febrero | San Juan del Río | Introducción a Los Derechos Humanos, Protocolo del Uso de la Fuerza, Discriminación y Grupos en Situación de Vulnerabilidad. | 92 |
| 3º | 24-26 febrero, 02-04 marzo, 10-13 marzo | San Juan del Río | Introducción a Los Derechos Humanos, Asistencia Consular y Derechos de las Personas Extranjeras, Primer Respondiente y Ética Policial. | 324 |
| 4º | 14,15,21 y 23 septiembre | Querétaro | Protocolo del Uso de la Fuerza | 145 |
| 5º | 7 y 8 diciembre | Querétaro | Discriminación, Grupos en Situación de Vulnerabilidad, Protocolo del Uso de la Fuerza y Tortura | 39 |
| TOTAL | | | | 683 |

Seguridad Pública

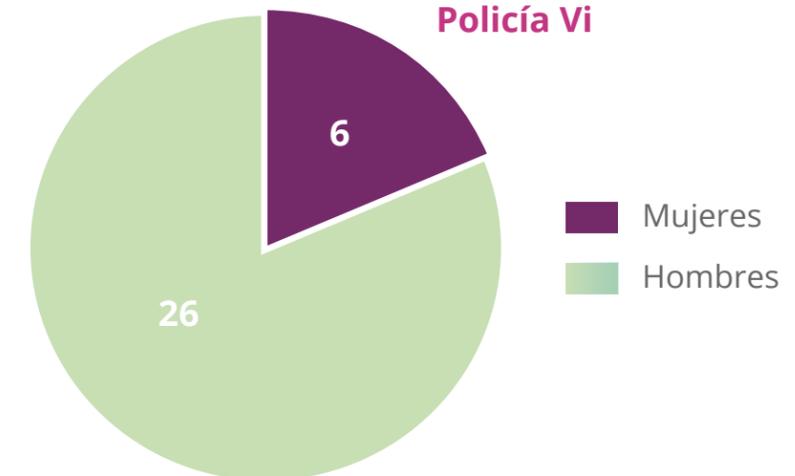


Policía Vial

Los agentes de movilidad de Tequisquiapan ayudan al cuidado y protección de conductores y peatones en las calles del municipio. Parte de sus funciones es el trato directo con las personas, motivo por el cual en el curso se les proporcionaron los elementos necesarios para el respeto a los derechos humanos y el trato digno a las personas.

| N° | FECHA | MUNICIPIO | TEMA | TOTAL |
|----|--------------|---------------|--|-------|
| 1° | 2 y 28 enero | Tequisquiapan | Introducción a Los Derechos Humanos, Discriminación y Grupos en Situación de Vulnerabilidad, Igualdad, Equidad y Violencia de Género | 32 |

Policía Vi

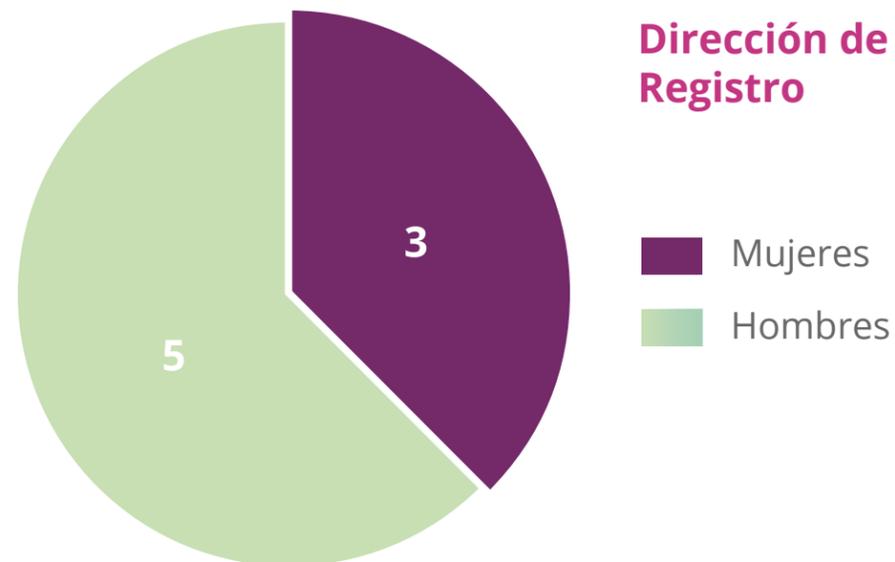


Dirección de Registro Civil del municipio de Querétaro

En atención a la Recomendación 1/2019 emitida por este Organismo Constitucional Autónomo y como forma de una garantía de no repetición, se impartió capacitación al personal adscrito a la Dirección del Registro Civil del municipio de Querétaro, en los temas "Derechos Humanos, Discriminación, Derechos de las Personas pertenecientes a la Comunidad LGBTI y Matrimonio Igualitario.

Lo anterior, con la finalidad de que las y los servidores públicos respeten los principios de igualdad y no discriminación, tal como lo establece la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación y la Ley para Prevenir y Eliminar toda Forma de Discriminación en el Estado de Querétaro.

| Nº | FECHA | MUNICIPIO | TEMA | TOTAL |
|----|-----------|-----------|---|-------|
| 1º | 21 agosto | Querétaro | Introducción a Los Derechos Humanos, Discriminación, Derechos de las Personas LGBT+, Matrimonio Igualitario | 8 |



Dirección de Inspección en Comercio y Espectáculos del municipio de El Marqués

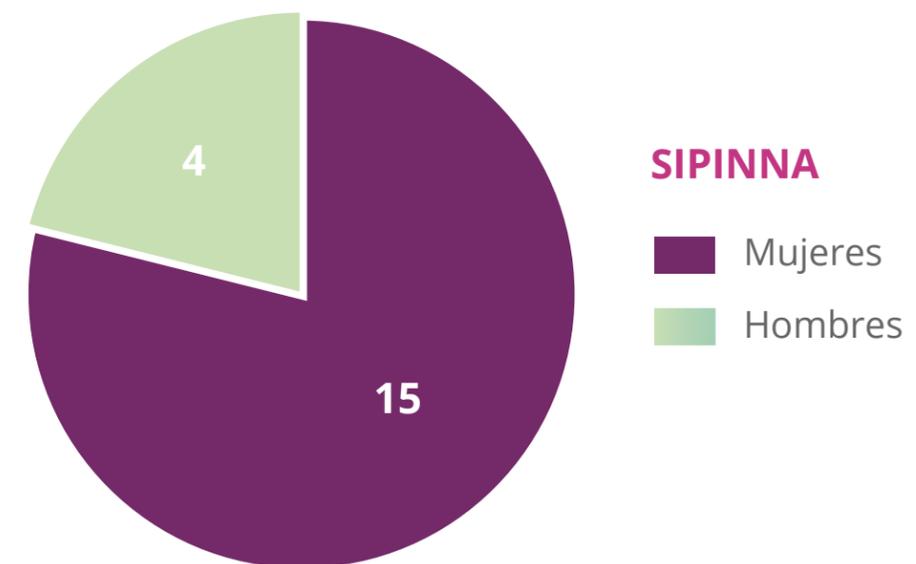
Como resultado de las quejas presentadas ante la Visitaduría General y derivado de un acuerdo de responsabilidad emitido al Presidente Municipal de El Marqués, la Defensoría se coordinó con la Dirección de Inspección del Municipio a efecto de programar una serie de cursos al personal de la citada Dirección sobre Introducción a los Derechos Humanos, Discriminación, Grupos en Situación de Vulnerabilidad, la figura del Inspector Municipal y sus facultades bajo una perspectiva de derechos humanos, teniendo en cuenta que en el desempeño de sus funciones deben cumplir con las formalidades establecidas en el Reglamento de Inspección Municipal.

| Nº | FECHA | MUNICIPIO | TEMA | TOTAL |
|----|---------------|------------|--|-------|
| 1º | 18,19 agosto | El Marqués | Introducción a Los Derechos Humanos, Discriminación y Grupos en Situación de Vulnerabilidad. | 14 |
| 2º | 24 septiembre | El Marqués | Introducción a Los Derechos Humanos, Discriminación y Grupos en Situación de Vulnerabilidad. | 11 |

Sistema de Protección Integral de las Niñas, Niños y Adolescentes (SIPINNA) del municipio de Corregidora

Toda vez que este sistema tiene dentro de sus atribuciones principales, generar nuevas formas de realizar políticas públicas en donde las niñas, niños y adolescentes puedan exigir y ejercer sus derechos humanos, esta Defensoría atendió la solicitud de capacitación en temas relativos a los derechos humanos de las niñas, niños y adolescentes con base en el principio del interés superior de la niñez, siendo este último, el eje rector que debe guiar el actuar de las autoridades para garantizar un desarrollo integral y una vida digna a la infancia y adolescencia.

| Nº | FECHA | MUNICIPIO | TEMA | TOTAL |
|----|------------|-------------|--|-------|
| 1º | 29 octubre | Corregidora | Introducción a Los Derechos Humanos, Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes, Violencia en las Redes Sociales, Derechos Sexuales y Reproductivos | 19 |

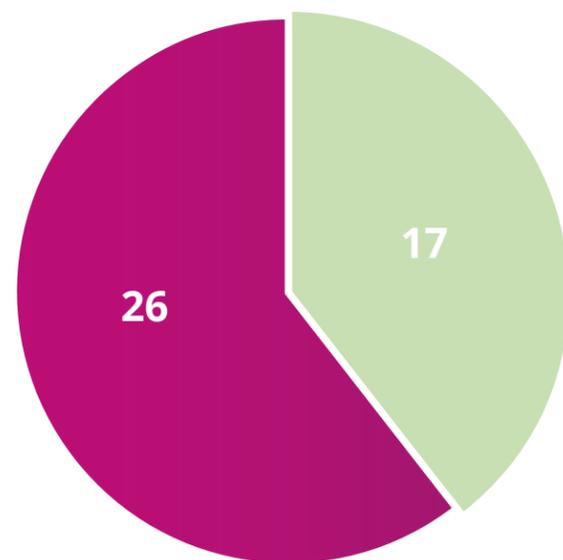


Cadetes de la Policía Municipal de Querétaro

Como parte de la colaboración institucional, este Organismo Constitucional Autónomo, colaboró en el programa de profesionalización de la Quinta y Sexta generación, en la unidad temática de derechos humanos de los programas de Formación Inicial para Policía Municipal (Reacción) y Técnico Superior Universitario en Policía Preventivo Municipal.

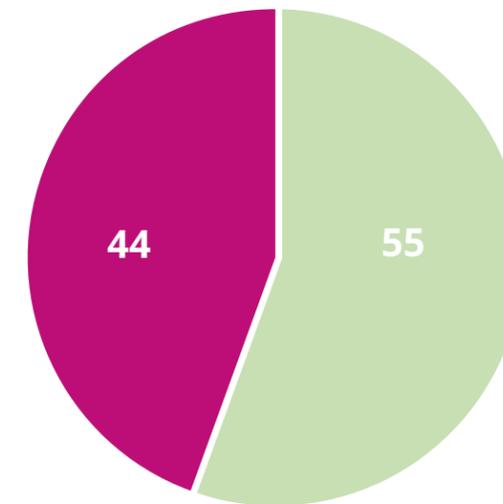
Se impartieron los temas Introducción a los Derechos Humanos; Discriminación y Grupos en Situación de Vulnerabilidad; Derechos Humanos en el contexto de las Instituciones de Seguridad Pública; Tortura, Tratos Crueles, Inhumanos y Degradantes; Sistemas Universal y Regional de Derechos Humanos; Control Preventivo; Derechos de las Personas Privadas de la Libertad; Medios de Comunicación; Violencia de Género; Diversidad Sexual; Igualdad y Equidad de Género; Violencia en las Relaciones Familiares y de Pareja; Nuevas Masculinidades y Lenguaje Incluyente. Todos ellos, en conjunto brindan una perspectiva amplia sobre la importancia de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de la población como parte de la formación de las personas que se convertirán en servidoras y servidores públicos.

| Nº | FECHA | PROGRAMA | INSTITUTO | TOTAL |
|----|-------------------------------|---|--|-------|
| 1º | 01-05, 08-12.15 y 16 junio | Formación Inicial para Policía Municipal (Reacción) 5ta Generación | Instituto del Servicio Profesional de Carrera Policial | 17 |
| 2º | 22-26 junio | "Formación Inicial para Policía Municipal (Reacción) 5ta Generación" | Instituto del Servicio Profesional de Carrera Policial | 8 |
| 3º | "05-09 octubre 12-16 octubre" | "Técnico Superior Universitario en Policía Preventivo Municipal Formación Inicial para Policía Municipal (Reacción) 6ta Generación" | Instituto del Servicio Profesional de Carrera Policial | 26 |



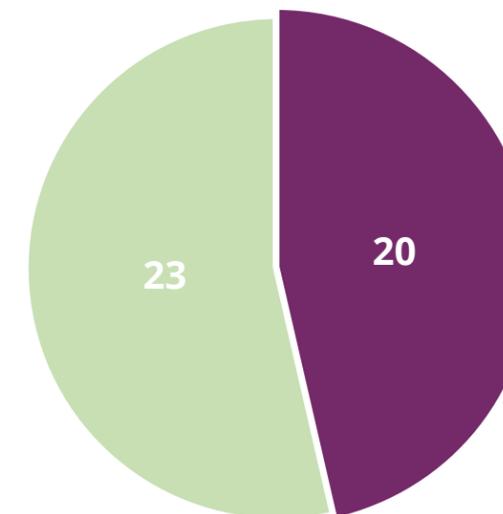
Cadetes de Policía Municipal

- Cadetes 5ta generación
- Cadetes 6ta generación



Horas de Capacitación

- Cadetes 5ta generación
- Cadetes 6ta generación



CADETES

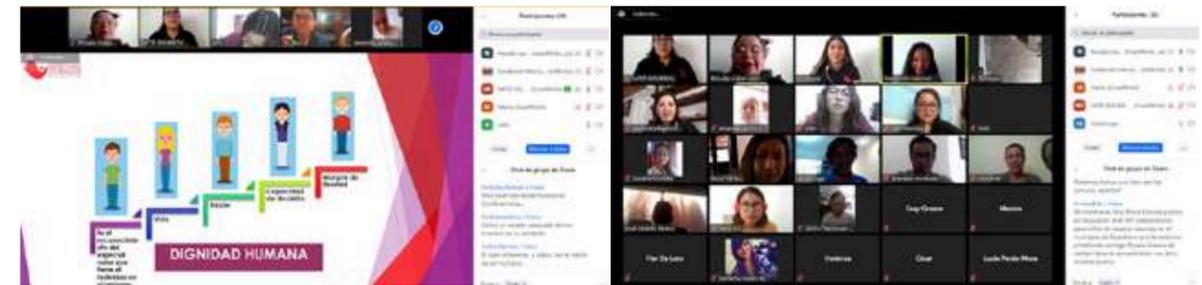
- Mujeres
- Hombres

4.2.4. Sociedad civil

El respeto a los derechos humanos es un deber del Estado en el que es indispensable también la participación de la sociedad civil.

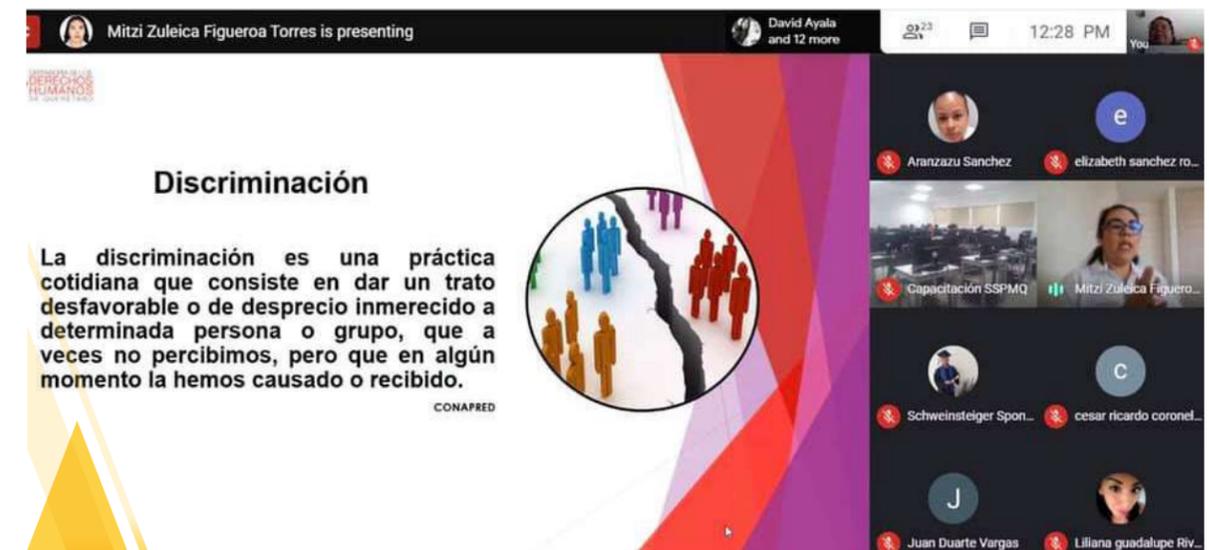
Por ello, las actividades de promoción, difusión y capacitación con las organizaciones de la sociedad civil contribuyen a la formación de una sociedad respetuosa de los derechos humanos de todas las personas.

| Capacitación a Instituciones de la Sociedad Civil | | | | Total 422 |
|---|------------------|---|---|--------------------|
| No. | Fecha | Tema | Sociedad Civil | Personas Atendidas |
| 1 | 13 de mayo | Introducción a Derechos Humanos y Cultura de Paz | Fundación Merced | 31 |
| 2 | 15 de mayo | Día Internacional contra la Homofobia, Transfobia y Bifobia | SOS Discriminación Internacional Querétaro | 37 |
| 3 | 24 de agosto | Lenguaje Incluyente | Fundación Merced | 36 |
| 4 | 2 de septiembre | Derechos Humanos de los Pueblos Indígenas | Red de Jóvenes por los Derechos Humanos | 17 |
| 5 | 22 de septiembre | Derechos sexuales y reproductivos | Secretaría de la Juventud | 71 |
| 6 | 25 de septiembre | Derechos sexuales y reproductivos | Secretaría de la Juventud | 68 |
| 7 | 28 de septiembre | Cultura de Paz y Una Vida Libre de Violencia | Red de Jóvenes por los Derechos Humanos | 16 |
| 8 | 6 de octubre | Violencia en las relaciones de pareja | Secretaría de la Juventud | 30 |
| 9 | 16 de octubre | Pueblos originarios, cosmovisión y libre determinación de los pueblos | Red de Jóvenes por los Derechos Humanos | 25 |
| 10 | 19 de noviembre | Día Mundial para la Prevención del Abuso Sexual Infantil | Jóvenes por los Derechos Humanos | 25 |
| 11 | 24 de noviembre | Lenguaje Incluyente | Junta de Asistencia Privada del Estado de Querétaro (JAPEQ) | 14 |
| 12 | 26 de noviembre | Diversidad Sexual y Perspectiva de Género | Junta de Asistencia Privada del Estado de Querétaro (JAPEQ) | 16 |
| 13 | 1 de diciembre | Igualdad y Equidad de Género | Organizaciones integrantes JAPEQ | 6 |
| 14 | 10 de diciembre | Día Internacional de los Derechos Humanos | Jóvenes por los Derechos Humanos | 30 |



4.3 Discriminación

Al hablar del respeto a los derechos humanos de las personas es necesario tener presente el principio de igualdad y no discriminación. Principios que comprenden la igualdad ante la ley y, en consecuencia, la obligación de no discriminar. Ambos, son los pilares de una sociedad democrática y respetuosa del derecho de los otros; no obstante lo anterior, aunque en teoría o en el discurso se tenga clara su existencia, la realidad es muy diferente. Las personas en una primera respuesta, afirman no discriminar, pero cuando se les indican los comportamientos que trae aparejada la discriminación, su primera reacción es de sorpresa; por lo que se busca, primero concientizarlas y luego, sensibilizarlas de las acciones u omisiones que no deben practicar.



Los prejuicios, estereotipos y estigmas tan comunes en nuestras sociedades, implican la falta de respeto a la dignidad de las personas y, su práctica por las autoridades y la sociedad en general, han generado violaciones a los derechos humanos de las personas, en particular, de los grupos en situación de vulnerabilidad.

Por eso la labor permanente de la Secretaría Ejecutiva es muy importante, al difundir y promocionar el respeto a los derechos de todas las personas sin distinción de ninguna clase, para lo cual lleva a cabo actividades de capacitación, sensibilización y toma de conciencia sobre el actuar en la interacción social. Esta labor incide en el aumento en las quejas en el área de la Visitaduría General; es decir, el trabajo promocional genera conocimiento y, este a su vez, la conciencia de denunciar todo hecho violatorio de derechos humanos.

En este sentido, generalmente en las quejas que se reciben en la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, siempre se destaca el mal trato que reciben las personas por parte de las autoridades, mismo que obedece, entre otras cuestiones, a la discriminación de que pueden ser objeto. De aquí la importancia del trabajo que las distintas autoridades deben hacer en la materia.

4.3.1. Consejo Estatal para Prevenir y Eliminar toda forma de Discriminación en el Estado de Querétaro

El 28 de febrero de 2020, con la presencia del C. Gobernador del Estado, M.V.Z. Francisco Domínguez Servién, se reactivaron los trabajos del Consejo para Prevenir y Eliminar toda Forma de Discriminación en el Estado de Querétaro.

El Consejo está integrado por las siguientes instituciones:

| No. | Institución | Cargo |
|--------|--|--------------------|
| 1 | Poder Ejecutivo | Presidente |
| 2 | Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro | Secretaría Técnica |
| 3 | Secretaría de Gobierno | Integrante |
| 4 | Secretaría de Salud | Integrante |
| 5 | Secretaría de Educación | Integrante |
| 6 | Secretaría de Trabajo | Integrante |
| 7 | Secretaría de Desarrollo Urbano y Obras Públicas. | Integrante |
| 8 | Secretaría de Turismo. | Integrante |
| 9 | Secretaría de Seguridad Ciudadana. | Integrante |
| 10 | Secretaría de Juventud. | Integrante |
| 11 | Fiscalía General del Estado | Integrante |
| 12 | Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF). | Integrante |
| 13 | Servicios para la Educación Básica del Estado de Querétaro (USEBEQ). | Integrante |
| 14 | Instituto Queretano de las Mujeres (IQM) | Integrante |
| 15 | Junta de Asistencia Privada del Estado de Querétaro (JAPEQ) | Integrante |
| Total: | | 15 instituciones |



De acuerdo con la ley que lo rige, este Consejo sesionó en los meses de febrero y diciembre del año 2020.

El plan de trabajo que se adoptó por unanimidad en la sesión de febrero, consta de tres ejes:

1. Reforma legislativa, con el objetivo de armonizar la legislación estatal con la federal.
2. Capacitación de las y los servidores públicos en materia de discriminación, en coordinación con el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED), la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro y la Comisión Nacional de Derechos Humanos.
3. Reforzar las acciones de protección en materia de discriminación, mediante campañas de difusión.

El Consejo estableció cuatro Grupos de Trabajo que, debido a la contingencia sanitaria, han sesionado por lo menos una vez durante el año para dar cumplimiento al Plan Anual de Trabajo.

GRUPOS DE TRABAJO DEL CONSEJO PARA PREVENIR Y ELIMINAR TODA FORMA DE DISCRIMINACIÓN EN EL ESTADO DE QUERÉTARO

| Integrante | Igualdad y Seguridad Jurídica | Salud y Bienestar Social | Educación | Trabajo e Igualdad de Oportunidades |
|-------------------------|-------------------------------|--------------------------|-------------|-------------------------------------|
| DDHQ | X | X | X | X |
| Secretaría de Gobierno | Coordinador | | | |
| Secretaría de Salud | | Coordinador | | |
| Secretaría de Educación | | | Coordinador | |
| Secretaría del Trabajo | | | | Coordinador |
| SDUOP | | | | X |
| Secretaría de Turismo | | | | X |
| SSC | X | | | |
| SEJUVE | | X | X | X |
| FGEQ | X | | | |
| SEDIF | X | X | | X |
| USEBEQ | | | X | |
| IQM | X | X | X | X |
| IEEQ | | | X | |
| JAPEQ | X | X | X | X |
| TOTAL | 7 | 6 | 7 | 8 |

Como se observa, la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, como Secretaria Técnica del Consejo, participa en todos los Grupos de Trabajo con objeto de dar el seguimiento al cumplimiento del Plan aprobado por el Consejo.

A continuación, se presentan las reuniones de los cuatro grupos de trabajo y sus logros:



| Grupo de Trabajo | Reuniones | Logros |
|--|------------------|--|
| Igualdad y Seguridad Jurídica | 18 de septiembre | Se presentó una iniciativa de modificación a la Ley estatal para armonizarla con la Ley General. |
| | 30 de octubre | Personal de las distintas instituciones que conforman el Grupo de Trabajo han accedido a los cursos que ofrece CONAPRED. |
| | 27 noviembre | Se impartieron dos capacitaciones a 95 personas con el tema de "Lenguaje Incluyente". |
| Educación | | Las instituciones que forman parte del Grupo de Educación presentaron un plan de trabajo, mediante un Formato de Planeación. |
| | 10 de septiembre | Personal de las distintas instituciones que conforman el Grupo de Trabajo se inscribieron a los cursos que ofrece CONAPRED |
| | 16 de octubre | |
| | 20 de noviembre | La Defensoría impartió al personal de las instituciones integrantes del Grupo tres pláticas sobre el Principio de Igualdad y No Discriminación. |
| | 18 de diciembre | Se trabajó para la coordinación de un evento el 1 de marzo de 2021, en el marco del Día de la No discriminación, en el que se tiene contemplado la participación de las instituciones del Grupo. |
| Salud y Bienestar Social | | Cuentan con un plan de trabajo, basado en estrategias, acciones, indicadores, metas y cronograma. |
| | 2 de octubre | El plan tiene indicadores medibles en los ejes de protección y sensibilización, así como protección, estipulados en el plan anual de trabajo del Consejo Estatal. |
| | 18 de diciembre | Se acordó trabajar con esos indicadores para el 2021. |
| Trabajo e Igualdad de Oportunidades | | Las instituciones que conforman el grupo elaboraron propuestas para atender el tema. |
| | 23 de septiembre | La Secretaría de Desarrollo y Obras Públicas del Estado, se certificó en la Norma Mexicana en Igualdad Laboral y No Discriminación NMX-12-025-SCFI-2015. |
| | 10 de noviembre | Personal de las distintas instituciones que conforman el Grupo de Trabajo participan en los cursos que ofrece CONAPRED |

En el marco del Día Internacional de los Derechos Humanos, se realizó el 10 de diciembre la segunda sesión ordinaria del Consejo presidida por el Mtro. Juan Martín Granados Torres, Secretario de Gobierno, en representación del gobernador Francisco Domínguez Servién. En esta ocasión, los coordinadores de los Grupos de Trabajo presentaron los avances de su labor en 2020. Además, el Consejo aprobó por unanimidad una Reforma a la Ley para Prevenir y Eliminar Toda Forma de Discriminación en el Estado de Querétaro, la cual será turnada al Poder Legislativo para su análisis y posterior aprobación.

Con relación a la formación en materia de No Discriminación, la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro coordinó ante el Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación (CONAPRED) la impartición de cursos de capacitación virtual a personal del servicio público de distintas instituciones del gobierno estatal.

En 2020 se realizaron 4 periodos de cursos en las siguientes fechas:

- 7 de septiembre al 20 de septiembre
- 5 de octubre al 8 de octubre
- 2 de noviembre al 15 de noviembre
- 30 de noviembre al 13 de diciembre

En estos cursos participaron un total de 149 personas atendiendo los siguientes temas:

| No | Cursos de capacitación |
|----|---|
| 1 | El ABC de la igualdad y la no discriminación |
| 2 | Claves para la atención pública sin discriminación |
| 3 | Diversidad sexual, inclusión y no discriminación |
| 4 | Iguales y diferentes: la ciudadanía en procesos electorales |
| 5 | Medidas para la igualdad en el marco del Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación |
| 6 | Inclusión y discapacidad |
| 7 | Jóvenes, tolerancia y no discriminación |
| 8 | 1, 2, 3 Por todos los derechos de Niñas, Niños, Adolescentes sin discriminación |
| 9 | Pautas para un periodismo incluyente |
| 10 | Prevención social de las violencias con enfoque antidiscriminatorio |
| 11 | El ABC de la accesibilidad web |
| 12 | ¿Cómo promover la inclusión y la no discriminación en la escuela? |
| 13 | Principios de la educación inclusiva |
| 14 | Migraciones, discriminación y xenofobia |
| 15 | Tolerancia y diversidad de creencias |

A continuación, se mencionan las instituciones que participaron en dichos cursos:

| Nombre de la Institución | Número de personas |
|--|--------------------|
| Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro | 23 |
| Fiscalía General del Estado de Querétaro | 31 |
| Coordinación Estatal de Desarrollo Municipal | 5 |
| Coordinación para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos de la Secretaría de Gobierno | 2 |
| Dirección Estatal del Registro Civil | 24 |
| Secretaría de Desarrollo y Obras Públicas | 25 |
| Secretaría de Educación | 1 |
| Secretaría de la Juventud | 1 |
| Secretaría del Trabajo | 28 |
| Secretaría de Turismo | 2 |
| Instituto Queretano de las Mujeres | 3 |
| Junta de Asistencia Privada de Querétaro | 4 |
| TOTAL | 149 |

De igual forma, la Defensoría de los Derechos Humanos impartió de forma virtual 9 pláticas-taller, a petición de las y los Coordinadores de los Grupos de Trabajo. La primera fue para las y los suplentes de quienes integran el Consejo, con el objetivo de que conocieran los aspectos básicos relativos al tema "Principio de igualdad y no discriminación".

A continuación se incluyen los temas impartidos a los integrantes de los distintos Grupos de Trabajo:

| No. | Fecha | Tema | Grupo de Trabajo que solicitó la capacitación |
|-----|-----------------|---|---|
| 1 | 28 de agosto | Principio de igualdad y no discriminación | Suplentes |
| 2 | 29 de octubre | Principio de igualdad y no discriminación | Grupo de Educación |
| 3 | 12 noviembre | Principio de igualdad y no discriminación | Grupo de Educación |
| 4 | 19 de noviembre | Principio de igualdad y no discriminación | *Junta de Asistencia Privada de Querétaro (JAPEQ) |

| | | | |
|---|-----------------|---|---|
| 5 | 24 de noviembre | Lenguaje Incluyente | *Junta de Asistencia Privada de Querétaro (JAPEQ) |
| 6 | 26 de noviembre | Diversidad Sexual y Perspectiva de Género | *Junta de Asistencia Privada de Querétaro (JAPEQ) |
| 7 | 30 de noviembre | Lenguaje Incluyente | Igualdad y Seguridad Jurídica |
| 8 | 1 de diciembre | Lenguaje Incluyente | Igualdad y Seguridad Jurídica |
| 9 | 1 de diciembre | Igualdad y Equidad de Género | *Junta de Asistencia Privada de Querétaro (JAPEQ) |

Cabe mencionar que, en el caso de la Junta de Asistencia Privada del Estado de Querétaro (JAPEQ), además de incluir a su personal, incluyó a los integrantes de las Asociaciones de Asistencia Privada que conforman dicha institución.

De esta forma, las dependencias capacitadas por la Defensoría fueron las siguientes:

| Nombre de la Institución | Número de personas |
|---|--------------------|
| Centro Estatal de Participación Ciudadana de Querétaro (CEPCIQ) | 8 |
| Dirección de Gobierno, adscrita a la Secretaría de Gobierno del Estado. | 8 |
| Dirección Estatal de Archivos (DEA) | 5 |
| Integrantes de las IAP | 57 |
| Instituto de la Defensoría Penal Pública de Querétaro (IDPPQ) | 71 |
| Instituto Electoral del Estado de Querétaro (IEEQ) | 5 |
| Instituto Queretano de las Mujeres (IQM) | 22 |
| Registro Civil | 3 |
| Secretaría de Educación del Estado de Querétaro | 5 |
| Secretaría de la Juventud (SEJUVE) | 9 |
| Unidad de Servicios para la Educación Básica en el Estado de Querétaro (USEBEQ) | 33 |
| TOTAL | 226 |

Por lo anterior, en el eje 2 de capacitación a servidores públicos del Plan Anual de Trabajo del Consejo, se obtuvieron en 2020, los siguientes resultados:

| | Personas capacitadas en total | Número de cursos | Número de dependencias participantes |
|--------------|---------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------|
| CONAPRED | 149 | 15 temas | 12 |
| DDHQ | 226 | 9 cursos | 11 |
| TOTAL | 375 personas capacitadas | 23 cursos impartidos | 23 dependencias participantes |

4.4 Actividades sobre grupos en situación de vulnerabilidad y acompañamiento a migrantes

| ACTIVIDADES SOBRE GRUPOS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD | | | | | TOTAL 1,912 |
|---|--------------------------|------------------------------|--|--|--------------------|
| Día | Derechos Humanos de | Municipio, Localidad | Actividad | Lugar | Personas Atendidas |
| 25 de febrero | Personas Adultas Mayores | Colón, Ajuchitlán | Plática sobre la Labor de la Defensoría | Centro de Día | 63 |
| 25 de febrero | | Arroyo Seco, Centro | Taller de sensibilización sobre los Derechos de las personas Adultas Mayores | Centro de Día | 23 |
| 4 de marzo | Mujeres | Landa de Matamoros, El Lobo | Cine diálogo por el Día Internacional de la Mujer | La Casa de la Mujer | 36 |
| 10 de marzo | | Querétaro, Centro | Conversatorio por el Día Internacional de la Mujer | Museo Regional | 25 |
| 11 de marzo | | Querétaro, Villas del Parque | Taller Derechos Humanos y perspectiva de género | Sala coworking de la Secretaría de la Juventud, edificio Núcleo, Parque Querétaro 2000 | 15 |

| | | | | | |
|---------------|--------------------|---------------|--|---|------|
| 12 de marzo | Mujeres | Tequisquiapan | Ciclo de Conferencias: Mujeres hablemos fuerte | Centro de Desarrollo Comunitario | 150 |
| 12 de marzo | | Querétaro | Conferencia con motivo del Día de la Mujer | Centro de Confederación de Sindicatos | 100 |
| 23 de octubre | Personas Indígenas | Querétaro | Módulo 10 Derechos Lingüísticos del Programa de Formación en Derechos Humanos de Pueblos, Comunidades Indígenas y Afromexicanas de la CNDH y Organismos Públicos de Derechos Humanos | Transmisión en vivo desde la Defensoría de los Derechos Humanos | 1500 |



4.4.1.1. Realización de convivencia por el día de los Reyes Magos con niñas y niños del Albergue Escolar de Pinal de Amoles

Con motivo del Día de Reyes, personal de la Secretaría Ejecutiva convivió con los menores del Albergue Escolar Rural “Niños Héroes”, ubicado en la cabecera municipal de Pinal de Amoles. Durante el evento se partió una rosca, se elaboró en conjunto con las niñas y los niños un decálogo de buenas intenciones y buen comportamiento. Al finalizar se les hizo entrega de un juguete donado por una familia de mexicanos que radica en la ciudad de Laredo Texas que participó en la 12ª Caravana de Migrantes y que vino a pasar las fiestas navideñas de 2019 en la sierra queretana.

4.4.1. Niñas, niños y adolescentes

La infancia y las adolescencias son un grupo especial respecto del que este Organismo Constitucional Autónomo ha fomentado el respeto de sus derechos y libertades de manera continua.

Ante la contingencia sanitaria, la Defensoría desarrolló varias opciones para que ambos grupos se mantengan documentados, con cápsulas informativas de los personajes de **“Dani Derechos y Hugo Humanos”**, hablando, en cortas historias animadas, sobre cultura de paz y no discriminación, así como con la “Historia animada de las y los animalitos de la selva sobre el respeto a los derechos de los demás”.

De igual manera, se trabajó acerca de los contenidos sobre el tema del abuso sexual infantil, para que el área de Comunicación Social de la Defensoría elaborara las infografías que posteriormente, fueron difundidas en nuestras redes sociales.



4.4.1.2. Participación en “El Día del Bienestar” con adolescentes que estudian el bachillerato en UAQ Campus Conca



Por tercer año consecutivo, la Defensoría fue invitada a participar en el “Día del Bienestar” con el tema: El Deporte como un derecho humano”. En el evento se explicó la interdependencia de este derecho con otros más y cómo su efectiva garantía, permite fomentar valores cívicos entre las sociedades. Se mencionó su importancia en momentos históricos en la construcción de paz, inclusión y no discriminación, tales como juegos olímpicos o mundiales de fútbol.

Se realizaron varias dinámicas grupales de participación, inclusión, movimiento y expresión, mediante las cuales se lograron reflexiones muy interesantes sobre el deporte como canal de paz y de inclusión.

4.4.2. Juventud

La Ley del Instituto Mexicano de la Juventud prescribe que se entenderá por persona joven, sin distinción de género a la población cuya edad comprenda entre los 12 y 29 años.

En este 2020, la situación global con motivo de la pandemia significó un reto en diversos aspectos; no obstante, también sirvió para aprovechar áreas de oportunidad como las tecnologías de información y comunicación (TICs). En este tema, hay que destacar a la juventud como un grupo que se adapta con facilidad a esta situación al hacer uso de las herramientas tecnológicas para expresar su sentir y ejercer sus derechos.

Es importante resaltar el interés de las juventudes por conocer sus derechos y ejercerlos de forma responsable, por lo que las actividades de difusión y capacitación para ese propósito son indispensables. En este sentido, la Defensoría colaboró con la Secretaría de la Juventud en la impartición de diversas pláticas de interés para ese grupo.

| Fecha | Institución | Tema | Cantidad de personas | Modalidad |
|------------------|------------------------------------|---------------------------------------|----------------------|-----------|
| 22 de septiembre | Secretaría de la Juventud (SEJUVE) | Derechos Sexuales y Reproductivos | 71 personas | Virtual |
| 25 de septiembre | Secretaría de la Juventud (SEJUVE) | Derechos Sexuales y Reproductivos | 68 personas | Virtual |
| 6 de octubre | Secretaría de la Juventud (SEJUVE) | Violencia en las relaciones de pareja | 30 personas | Virtual |

4.4.3. Mujeres

Este año se realizaron diversas actividades con el objetivo de promover los derechos humanos de las mujeres, así como prevenir y erradicar la violencia contra ellas.

Cabe destacar que este año debido a la pandemia mundial provocada por el virus COVID-19, a partir de marzo de 2020, este Organismo Constitucional Autónomo suspendió las actividades presenciales, razón por la cual la mayoría de las actividades se realizaron por medio de plataformas virtuales para impartir pláticas y capacitaciones.



| Fecha | Actividad | Cantidad de personas |
|-------------|---|---|
| 04 de marzo | Cine diálogo por el día Internacional de la Mujer en la Casa de la Mujer, en la Comunidad el Lobo | 36 personas asistentes |
| 06 de marzo | Plática con el tema "Identificación y cierre de ciclos de violencia para respetar los derechos humanos de las niñas y mujeres" dirigida a personal docente y estudiantes de la Escuela Bancaria y Comercial (EBC) | 20 personas |
| 10 de marzo | Conversatorio por el día Internacional de la Mujer en el Museo Regional en el municipio de Querétaro. | 25 personas |
| 11 de marzo | Taller de Derechos Humanos y perspectiva de género en la Sala de la Secretaría de la Juventud, edificio núcleo ubicado en el parque Querétaro 2000 | 15 personas |
| 12 de marzo | Ciclo de Conferencias organizado por la AC Mujeres hablemos Fuerte, en el Centro Comunitario del municipio de Tequisquiapan | 150 personas |
| 12 de marzo | Conferencia con motivo del Día de la Mujer con el tema Causas de la violencia contra la mujer, en el Centro de Confederación de Sindicatos, municipio de Querétaro | 100 personas |
| Junio 2020 | Durante el mes de junio de 2020 se realizó una campaña virtual "Únete" con el tema de la prevención de la violencia contra las mujeres. | Participó el personal de la Defensoría para la elaboración de los carteles. |

Cabe precisar que, por cuestiones culturales y de educación, en el imaginario colectivo se tiene la creencia de que las mujeres son violentadas en los espacios públicos, en la calle, en el transporte público; sin embargo, ha sido durante esta pandemia, de acuerdo con las cifras proporcionadas por las autoridades, que se ha comprobado que la violencia (sexual, psicología, física, verbal, patrimonial,) que viven niñas y mujeres comienza en el entorno en el que viven; es decir: en casa y con su familia.

En este contexto, hay que destacar el interés de la sociedad porque se abordaran los temas de violencia de género, contra las mujeres, en las relaciones de pareja e interpersonales, ya que es de carácter urgente poner un alto a todo tipo de violencia.

Por lo anterior, durante el mes de junio la Defensoría se unió a la campaña "ÚNETE" generada por ONU MUJERES, en la cual se difundieron frases propuestas por el personal de la institución para remarcar la importancia de mantener relaciones saludables entre los miembros de la familia y con la pareja para de esta forma eliminar y erradicar la violencia contra las niñas y mujeres, campaña que se difundió a través de las redes sociales de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro.



4.4.4. Personas adultas mayores

De conformidad con los Principios de las Naciones Unidas en favor de las Personas Adultas Mayores, el respeto a la dignidad y la autorrealización son derechos inherentes para este grupo, quienes, en igualdad de condiciones, deben estar en condiciones de vivir con dignidad y seguridad; libres de explotación y de malos tratos físicos o mentales; recibiendo un trato digno, independientemente de la edad, sexo, raza o procedencia étnica, discapacidad y otras condiciones; siendo acreedoras de oportunidades para desarrollar plenamente su potencial teniendo acceso a recursos educativos, culturales, espirituales y recreativos, no siendo la excepción aquellas que se encuentran privadas de la libertad.



En la plática, el diálogo fue muy fructífero, en razón de que se sensibilizó sobre la importancia del trato digno que este sector de la población merece y las situaciones que se presentan cuando acuden a los centros hospitalarios en donde si bien, son considerados un grupo de atención prioritaria, en muchas ocasiones son maltratados de forma verbal y no son escuchados respecto a sus necesidades.

Por otra parte, a diferencia de los últimos tres años, debido a la contingencia sanitaria, no pudo llevarse a cabo durante el mes de agosto el **Baile del Recuerdo** que organiza la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro. En su lugar, se realizó de forma virtual un cine debate en el que las personas adultas mayores compartieron su sentir sobre la película "Cuando los hijos regresan", comentando sus experiencias en las relaciones intergeneracionales.

Asimismo, en el evento se destacó la importancia de que se reconozca el valor de las personas adultas mayores, su experiencia y lo indispensable que es que sigan estando activos en la sociedad.



Como parte de las actividades de la Defensoría, se realizan pláticas en los Centros de Día a los que acuden las personas adultas mayores en las que se habla con ellas y el personal que las atiende para dar a conocer los servicios de la Defensoría y saber de las necesidades de este grupo poblacional. En muchas ocasiones, en estas visitas las personas adultas mayores expresan las situaciones en las que se ven involucradas y en las que, desafortunadamente existen indicios de que sus derechos son violentados.

Planeación y realización del Taller "Mi historia, mis derechos" con el grupo de personas adultas mayores de la cabecera municipal de Arroyo Seco.

Durante el primer trimestre del año se realizó un taller de "Sensibilización sobre los derechos de las personas adultas mayores" en el Centro de Día ubicado en la Cabecera municipal de Arroyo Seco.

Además de compartir recuerdos, conocimientos y vivencias, mediante dinámicas grupales se vinculó el concepto de dignidad humana. También se expuso sobre los derechos de las personas adultas mayores y los mecanismos de denuncia cuando éstos no son respetados.

Plática a estudiantes de la Facultad de Medicina de la UAQ

La Asociación de Estudiantes de Medicina de la UAQ solicitó a la Defensoría una plática sobre los derechos de las personas adultas mayores, cuyo objetivo fue el de estar enterados de su regulación jurídica, nacional e internacional; de su aplicación, así como de su protección, a través de los medios jurisdiccionales y no jurisdiccionales.

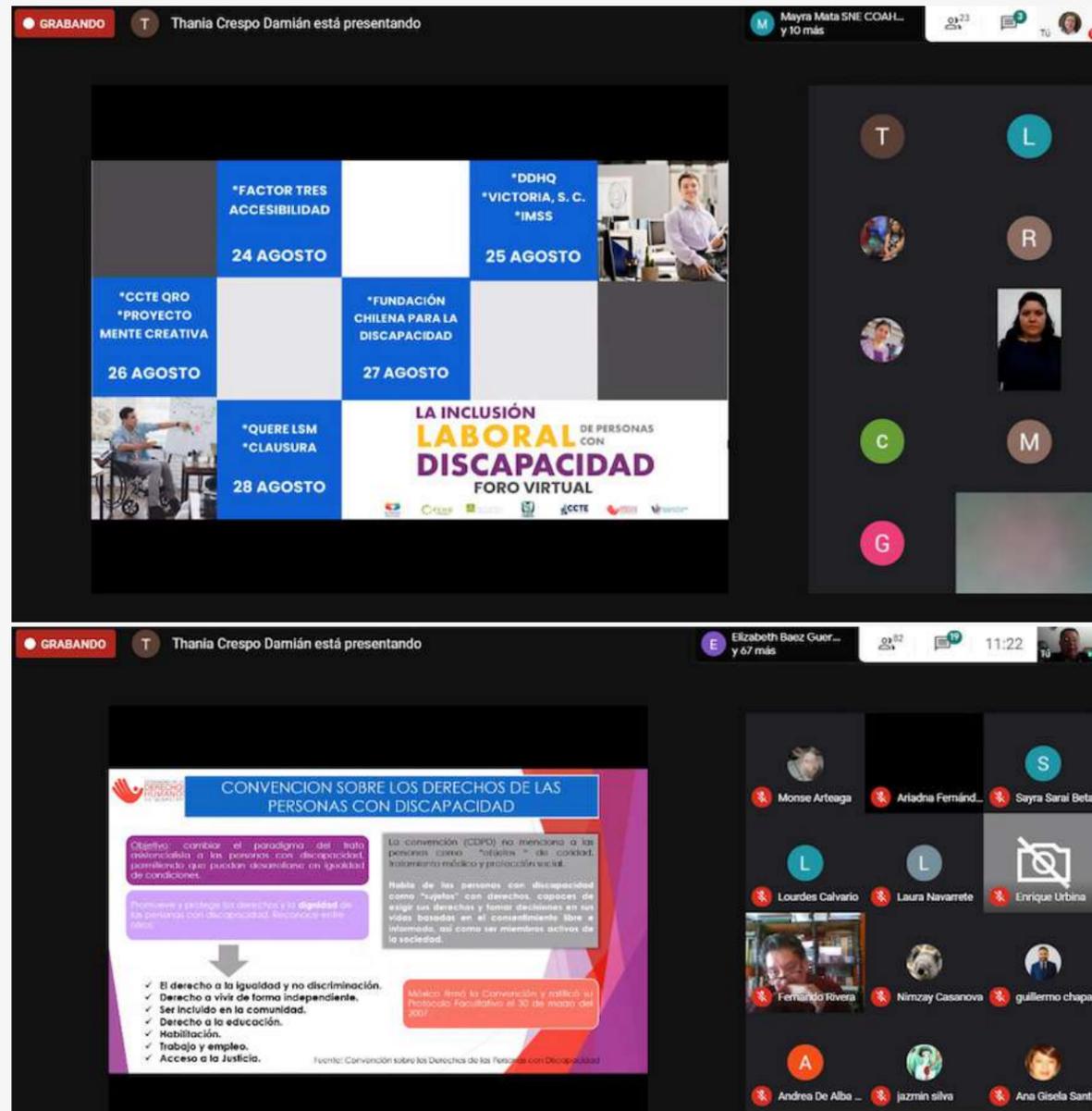
4.4.5. Personas con discapacidad

Es esencial la plena inclusión de las personas con discapacidad en la vida familiar y social, a efecto de contribuir al desarrollo de sus capacidades, mejorar su nivel de vida y facilitar, en igualdad de oportunidades, el disfrute y acceso a los servicios a que tienen derecho.

| PROGRAMA | Actividad |
|---|--|
| POSIOS | |
| DIANA BOLAÑO FALZARDO Autora del libro de poesía "Alas de papel" | Presentación del libro de poesía "Alas de papel" |
| LIC. EDUARDO ZARATE VARGAS Presidente de la Asociación Senda de usuarios unidos A.C. | Testimonio de vida y experiencia personal |
| LIC. GERMÁN BAUTISTA HERNÁNDEZ Vicepresidente de la Primera Instancia de la Comisión Nacional de Derechos Humanos | Comentarios de los Derechos Humanos de las personas con discapacidad |
| MÓNICA JUDITH PERRUSSO RIVERA Defensora Ciudadana de Arroyo Seco, Querétaro y A.P. | Testimonio de vida desde la perspectiva del acceso familiar y la discapacidad, tesis, niños y adolescentes |
| DR. ISRAEL FIGUEROA PIEDRA Médico psiquiatra | Presentación del libro "Mentalidad desde la perspectiva de la vida con discapacidad" |
| LIC. CARLOS EDUARDO FAVELA ZAVALA Profesor en la Facultad de Estudios Superiores Aragón | Pláticas de estrategias pedagógicas para la inclusión de estudiantes con discapacidad visual |
| LIC. LUIS SORIANO HERRERA Coordinador de empleo municipal de la Salud de la Secretaría de la Juventud | Pláticas de estrategias para el desarrollo de las y los jóvenes con discapacidad |
| PSIC. THIANA CRESPO DAMIÁN Encargada de la Estrategia Educativa del Servicio Nacional de Empleo, Querétaro | Beneficios de la prueba Valpar |
| LIC. CALIXTO CORDO GONZÁLEZ Presidente de la Junta de Supervisores Privada del estado de Querétaro | Experiencia de la labor de los Profesionales de Asistencia Privada |

ESTÁ 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. QUIÉN 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.

Por ello, la promoción del tema de los derechos de las personas con discapacidad es muy importante. En este sentido, independientemente de la contingencia sanitaria de 2020, la Defensoría participó en una serie de actividades con tal objetivo haciéndolo de forma presencial a principios de 2020, y posteriormente, de forma virtual a través de las tecnologías de la información.



| ACTIVIDADES EN TEMA DE DISCAPACIDAD AÑO 2020 | | |
|--|---------------------|--|
| ACTIVIDAD | FECHA | TEMAS |
| Primera Reunión con la Red Nacional de Vinculación Laboral | 12 de febrero | “Estructura y Modelo de Atención de la RVL para Empresas 2020 Inclusión Laboral de Personas en Situación de calle en Querétaro Presentación de los servicios de la CCTE (Centro de Capacitación y Talento Empresarial) como Asociación Civil.” |
| Segunda Sesión de la Red Nacional de Vinculación Laboral | 13 de mayo | “Actuaciones y propuestas Institucionales presentes para la Inclusión laboral de los grupos de atención de la RVL 2020”, por la DDHQ y SNE-Abriendo Espacios. “Refugiados en México”, por ACNUR: Las características y barreras para la empleabilidad de las personas refugiadas y el trabajo en conjunto con VALPAR-Abriendo Espacios.” |
| Reunión de Trabajo con el Servicio Nacional de Empleo | 11 de junio | Aportación a los proyectos laborales en favor de las personas con discapacidad, y en situación de calle. |
| Tercera Reunión de la Red Nacional de Vinculación Laboral. | 12 de agosto | Objetivo: Informar los avances y estrategias de esta red; compartir e invitar al foro virtual que se llevaría a cabo en agosto en el que participaría la Defensoría. |
| Foro virtual titulado "La inclusión laboral de Personas con Discapacidad" | 24 de agosto | “Se abordaron los temas: 1. Introducción a la Accesibilidad 2. La cadena de Accesibilidad y el Itinerario accesible para las Personas con Discapacidad.” |
| Participación en el Foro virtual titulado "La inclusión laboral de Personas con Discapacidad" | 25 de agosto | “Participación de la DDHQ como ponente con el tema “Derechos y la Discapacidad”. Temas presentados por otros integrantes de la Red de Vinculación: Certificado de Discapacidad Beneficios Fiscales y Sociales de la contratación de las Personas con Discapacidad” |
| Tercer encuentro de Mecanismo Técnicos de consulta para las Personas con Discapacidad, organizado por la Comisión Nacional de los Derechos Humanos | 26 al 30 de octubre | “Objetivo: Compartir las estrategias, agenda de proyectos, temas de observación para generar programas en favor de las Personas con Discapacidad en cada una de las entidades que cuentan con un mecanismo estatal. Se compartieron avances, resultados y próximos retos para la supervisión de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.” |

4.4.5.1. Segundo conversatorio por el Día Internacional de las personas con discapacidad

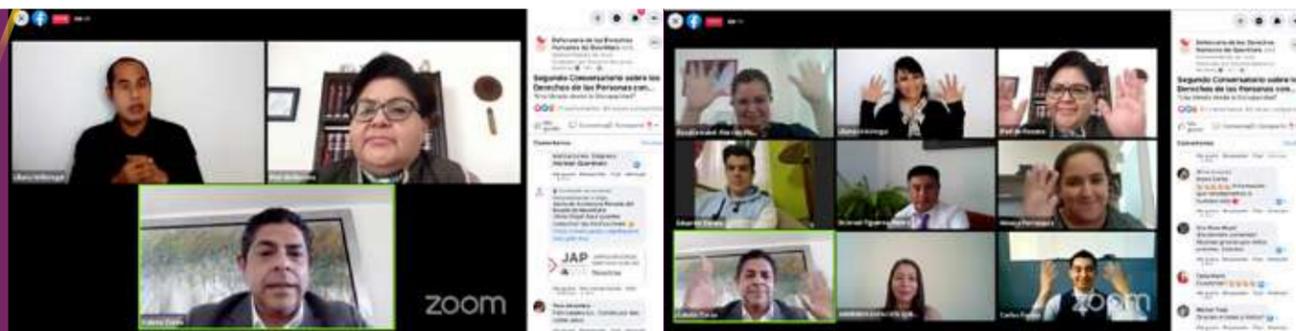


En el marco conmemorativo al Día Internacional de las Personas con Discapacidad se realizó el 2 de diciembre, el segundo Conversatorio titulado “Una mirada desde la discapacidad”.

En este evento se contó con la participación no sólo de expertos en la atención a las personas con discapacidad (PcD), sino también de personas con discapacidad, quienes, a través de su testimonio, manifestaron las barreras que obstaculizan el ejercicio pleno de sus derechos, a pesar de ello, han logrado ser personas de éxito en el área en que optaron desarrollarse. Esto contribuyó a generar conciencia sobre el goce de los derechos de este sector de la población, además de involucrar a la sociedad en los temas que le son de interés para impulsar políticas públicas que coadyuven al logro de la accesibilidad y la inclusión.

El conversatorio se transmitió en vivo a través de las redes sociales de la Defensoría como son Facebook y You Tube. En la primera se tuvo un alcance de 5,904 personas y hubo 828 interacciones. Por lo que se refiere a la segunda, se contó con 132 vistas de la transmisión.

En términos generales, los comentarios que se formularon hicieron referencia a la necesidad de hacer más eventos de esta naturaleza por ser útiles para sensibilizar y conocer la situación de las personas con discapacidad y de sus familias.



4.4.5.2. Programa de Equinoterapia

A través del programa de Equinoterapia, que se brinda de forma gratuita, se atendieron a 20 personas durante los meses de enero a marzo del 2020, dando un total de 106 terapias. Sin embargo, por la contingencia de salud, este programa se suspendió desde mediados de marzo a diciembre.



| PROGRAMA DE EQUINOTERAPIA 2020 | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------------------|-----|-----|------|-------|-----|-----|-----|-------|-----|-----|-----|-----|-----------------------------|
| RUBRO | ENE | FEB | MARZ | ABRIL | MAY | JUN | JUL | AGOST | SEP | OCT | NOV | DIC | Total de personas atendidas |
| Personas atendidas por mes | 18 | 20 | 20 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 20 |
| Número de sesiones (días de atención) | 3 | 4 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Total de sesiones 8 |
| Terapias realizadas por mes | 34 | 56 | 16 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Total de terapias 106 |

4.4.5.3. Consejo Estatal para 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 Estatal para las Personas con Discapacidad es un órgano de asesoría, consulta y promoción de los programas y políticas destinados a la protección, bienestar y desarrollo de las personas con discapacidad en el estado de Querétaro.

El Consejo está integrado por funcionarios estatales, federales y representantes de organismos no gubernamentales. La Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro es integrante del Consejo de manera permanente. Durante el año 2020, el Consejo sesionó en dos ocasiones:

| SESIONES DEL CONSEJO ESTATAL PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD | | |
|---|-------------|--|
| # | FECHA | ACUERDO |
| 1 | 29 de enero | <ol style="list-style-type: none"> 1. El coordinador de cada comisión de trabajo, continuará con la presentación trimestral de la Plantilla de Indicadores del Programa Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad. 2. Se fijó el 7 de febrero de 2020, como fecha límite para que cada comisión de trabajo entregue su informe de actividades realizadas en el 2019, el Plan de Trabajo y el Calendario de Reuniones del 2020. 3. Formular comentarios y observaciones al Programa Estatal de Prevención de las Discapacidades, presentado en esta sesión. 4. El 21 de febrero de 2020, la Comisión de Salud, Bienestar y Seguridad Social y la Comisión de Rehabilitación Laboral, Capacitación y Trabajo, harán llegar a la Secretaría Técnica del Consejo Estatal para las Personas con Discapacidad, el documento final del Programa Estatal de Prevención de las Discapacidades. 5. Dar mayor impulso a la comunicación social, para que se proporcione la información correspondiente a las personas encargadas de administrar las redes sociales del Consejo Estatal para las Personas con Discapacidad, de lo que cada dependencia está realizando en favor de las personas con discapacidad. 6. Formular comentarios y observaciones a la propuesta de modificación del Reglamento del Consejo Estatal para las Personas con Discapacidad. 7. El 15 de julio de 2020, se celebrará la siguiente sesión ordinaria del Consejo Estatal para las Personas con Discapacidad. |

| | | |
|---|------------------|--|
| 2 | 22 de septiembre | <ol style="list-style-type: none"> 1. El coordinador de cada comisión de trabajo, continuará con la presentación trimestral de la Plantilla de Indicadores del Programa Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad. 2. El coordinador de cada comisión de trabajo, hará llegar a la Secretaría Técnica del Consejo Estatal para las Personas con Discapacidad, las propuestas referentes a la celebración del Día Internacional de las Personas con Discapacidad del año 2020. 3. La celebración de una reunión de trabajo entre las Comisiones de Salud y Bienestar y la Comisión de Rehabilitación Laboral, Capacitación y Trabajo, con la participación del Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia de Querétaro, para ver asuntos relacionados con la elaboración del Programa Estatal de Prevención de las Discapacidades 2021. 4. El Programa Estatal de Prevención de las Discapacidades 2021, será presentado al Consejo Estatal para las Personas con Discapacidad, para su evaluación en la primera sesión ordinaria de 2021. 5. Cada comisión de trabajo, deberá elaborar un informe con los logros alcanzados en el 2020, así como el Plan de Trabajo y Calendario de Reuniones del 2021. 6. El 27 de enero de 2021, se celebrará la primera sesión ordinaria de esa anualidad. |
| 3 | 3 de diciembre | <p>Reunión del Consejo Estatal para Personas con Discapacidad con motivo del Día Internacional de las Personas con Discapacidad</p> <p>El Coordinador de Cada Comisión presentó los resultados de lo realizado en 2020, destacando que debido a la contingencia sanitaria, muchas de las actividades planeadas tuvieron que modificarse para llevarse a cabo de forma virtual.</p> |



El Consejo se encuentra organizado en seis comisiones para el cumplimiento de sus fines. En términos del artículo 12 del Reglamento del Consejo Estatal para las Personas con Discapacidad, la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, forma parte de dos de ellas: la Comisión de Seguridad y Derechos Humanos y la Comisión de Accesibilidad, Transporte Público y Comunicaciones.

Con fundamento en el artículo 14 del citado Reglamento, 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 2020, la Comisión de Seguridad Jurídica y Derechos Humanos sesionó en las siguientes fechas:

| SESIONES DE LA COMISIÓN DE SEGURIDAD JURÍDICA Y DERECHOS HUMANOS | | |
|--|------------------|--|
| # | FECHA | ACUERDO |
| 1 | 24 de enero | Aprobación del Plan de Trabajo Anual y del Calendario de sesiones 2020. |
| 2 | 30 de septiembre | Información acerca de los avances del proyecto de iniciativa de reforma de la Ley para la Inclusión al Desarrollo Social de las Personas con Discapacidad del Estado de Querétaro. |

De acuerdo con lo previsto en el artículo 18 del Reglamento en cita, 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 2020, la Comisión de Accesibilidad, Transporte Público y Comunicaciones sesionó en las siguientes fechas:

| SESIONES DE LA COMISIÓN DE ACCESIBILIDAD, TRANSPORTE PÚBLICO Y COMUNICACIONES | | |
|---|-------------|---|
| # | FECHA | ACUERDO |
| 1 | 20 de enero | 1. Aprobación del Plan de Trabajo Anual y del Calendario de sesiones 2020. |
| 2 | 29 de junio | 1. Se tuvo por visto la presentación de los avances trimestrales de cada uno de los integrantes de la comisión. 2. Las próximas sesiones se seguirían desahogando a través de las plataformas digitales, como medida de prevención ante la emergencia sanitaria general por el COVID-19. |

| | | |
|---|-----------------|---|
| 3 | 29 de noviembre | 1. Se tuvo por visto la presentación de los avances trimestrales de cada uno de los integrantes de la comisión. 2. Las próximas sesiones se seguirían desahogando a través de las plataformas digitales, como medida de prevención ante la emergencia sanitaria general por el COVID-19. |
|---|-----------------|---|

4.4.5.4. 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. Busca generar condiciones para que este sector de la población esté informado y ejerza sus derechos de manera eficaz e incluyente.

El Mecanismo cuenta con un Comité Técnico de Consulta, conformado por 7 personas, de las cuales 5 pertenecen a organizaciones de la sociedad, que representan a las personas con discapacidad y 2 son expertos en derechos humanos y discapacidad.

En el 2020, el Comité Técnico del Mecanismo de Consulta sesionó en las siguientes fechas:

| SESIONES DEL COMITÉ TÉCNICO DE CONSULTA | | |
|---|---------------|--|
| # | FECHA | TEMAS TRATADOS |
| 1 | 13 de febrero | 1. Informe sobre Primera Sesión Ordinaria del año 2020 del Consejo Estatal para las Personas con Discapacidad. 2. Informe sobre los eventos de promoción de derechos humanos y discapacidad, programados por la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro para el 2020. |
| 2 | 23 de octubre | 1. Plática introductoria encaminada a conocer el estado de salud de las personas integrantes del Comité Técnico de Consulta, derivado de la contingencia sanitaria generada por el virus COVID-19. 2. Informe sobre las actividades del Consejo Estatal para las Personas con Discapacidad de Querétaro. 3. Informe sobre las gestiones de elaboración del Primer Informe del Mecanismo Independiente de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, coordinado por la Comisión Nacional de los Derechos Humanos. |

| | | |
|---|-----------------|--|
| | | 4. Informe sobre el Tercer Encuentro Nacional de Mecanismos de Monitoreo de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, organizado por la Comisión Nacional de Derechos Humanos. |
| | | 5. Segundo Conversatorio sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, organizado por la Defensoría de los Derechos Humanos en Querétaro. |
| 3 | 7 de diciembre | Presentación de los resultados de la Tercera Reunión de Mecanismos Independientes de Monitoreo de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. |
| 4 | 9 de diciembre | Presentación a medios de comunicación del Comité Técnico del Mecanismo Independiente de Monitoreo Estatal de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y de la propuesta de movilidad para personas de este sector de la población que se impulsará en 2021. |
| 5 | 14 de diciembre | Análisis de la campaña del IEEQ para promover el voto en el proceso 2021 y análisis de la participación en candidaturas independientes |
| 6 | 21 de diciembre | Reunión con el Presidente Consejero del Instituto Electoral del Estado de Querétaro (IEEQ) sobre la campaña de promoción del voto para el proceso electoral del 2021 (21 de diciembre). |

4.4.5.5. Tercer Encuentro de Mecanismos de Monitoreo de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad



Del 26 al 30 de octubre de 2020, la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, participó de manera virtual en el Tercer 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.

El objetivo de este encuentro fue coadyuvar en la homologación de los trabajos de protección, promoción y supervisión de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, entre los Mecanismos de Monitoreo de los Estados.

4.4.6. Pueblos originarios

Este año, la promoción sobre los Derechos Humanos de los pueblos indígenas se ha realizado a través de capacitaciones dirigidas a distintos sectores de la población como: niñas, niños, adolescentes, adultos jóvenes de asociaciones de la sociedad civil; así como a servidores públicos.

En 2020, la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, junto con la Comisión Nacional de los Derechos Humanos y distintas Comisiones Estatales de Derechos Humanos, participó en el Diplomado del Programa de Formación en Derechos Humanos de Pueblos, Comunidades Indígenas y Afromexicanas.

El 23 de octubre se realizó la transmisión del Módulo 10 sobre "Derechos Lingüísticos", desde la Oficina de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro a todo el país. Los ponentes fueron la Dra. Elisa Loncon Antileo de la Universidad de Santiago de Chile, quien participó a distancia en tanto que el Dr. Ewald Hekking Sloof, el Mtro. Roberto Aurelio Núñez López y el Mtro. Sergio Uriel Ugalde Vega, académicos de la Universidad Autónoma de Querétaro estuvieron en las instalaciones de la Defensoría atendiendo todas las medidas de prevención por la contingencia sanitaria.

En el diplomado a nivel nacional se inscribieron un total de 1500 personas, de las cuales 76 estuvieron inscritas en la sede Querétaro.

Las alumnas y los alumnos del Diplomado indicaron que éste les resultó de suma utilidad y que los conocimientos adquiridos serían utilizados en sus ámbitos de desarrollo, tanto a nivel académico como profesional.

Más adelante se precisará la información sobre el Diplomado del Programa de Formación en Derechos Humanos de Pueblos, Comunidades Indígenas y Afromexicanas.



4.4.6.1. Lengua hñähño

Debido a la contingencia con motivo del COVID-19 esta Defensoría ha sido un espacio de información para toda la ciudadanía, ya que se ha establecido una campaña de prevención, no solo en español, sino también en lengua hñähño. Se ha mantenido la comunicación en esta lengua, a través de dos personas servidoras públicas de esta Institución, con objeto de brindar información a las personas de comunidades indígenas otomíes en la entidad queretana, sobre los cuidados que se deben establecer en este periodo de pandemia.

La inclusión de textos en lengua originaria y mensajes de manera oral han sido de mucha utilidad para visibilizar el hecho de que es necesario incluir a este sector de la población en todas aquellas actividades de interés de la sociedad.

Por otra parte, con objeto de dar una mayor difusión a la riqueza cultural de los pueblos originarios, la Defensoría impartió el 2 de septiembre y el 16 de octubre capacitaciones a integrantes de la Red de Jóvenes por los Derechos Humanos, sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas, Cosmovisión e identidad cultural en México, así como la importancia de visibilizar y promover la lengua hñähño

Además, hay que resaltar que este tema se imparte en las capacitaciones a instituciones educativas de nivel preescolar, primaria, secundaria y bachillerato, en lugares con población indígena, así como en todo el estado de Querétaro, a fin de promover los derechos de niñas, niños, adolescentes pertenecientes a pueblos originarios.



4.4.6.2. Programa de Formación en Derechos Humanos de Pueblos, Comunidades Indígenas y Afromexicanas

Este año, la Defensoría participó con la Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH), a través de la Cuarta Visitaduría, y junto con 14 Organismos Públicos de Derechos Humanos, como Comisiones Estatales, Procuradurías y Defensorías, en el Programa de Formación en Derechos Humanos de Pueblos, Comunidades Indígenas y Afromexicanas.

Esta es la segunda ocasión en que este Organismo Constitucional Autónomo colabora con la CNDH para ser sede de un Diplomado de esta naturaleza, a fin de formar promotores de los derechos humanos de los pueblos indígenas.



Los objetivos del Programa de Formación en Derechos Humanos, fueron los siguientes:

- Conocer la situación que guardan los derechos humanos de los pueblos indígenas y afromexicanos en México, bajo los ejes transversales de derechos humanos, género, interculturalidad e interseccionalidad.
- Conocer el marco jurídico internacional y nacional de los derechos de los pueblos indígenas y afromexicanos.
- Conocer los instrumentos y programas con que cuentan las comunidades indígenas y afromexicanas para garantizar la protección de sus derechos tanto individuales como colectivos.
- Ofrecer conocimientos multidisciplinarios para que las personas y comunidades indígenas y afromexicanas puedan proteger sus derechos individuales y colectivos.
- Sensibilizar a personas funcionarias públicas sobre los derechos de las comunidades indígenas y afromexicanas, para que respeten los derechos humanos de las comunidades indígenas y afromexicanas.
- Impulsar la conformación de una Red Nacional de promotores en derechos indígenas y afromexicanos, que repliquen y multipliquen en el ámbito local y regional, las acciones de defensa y promoción.

Debido a la pandemia Covid 19, la modalidad en que participarían las y los alumnos del diplomado no sería presencial sino virtual, por lo que cada una de las sedes en conjunto con la CNDH, organizaron un módulo del diplomado en el que participaron especialistas internacionales, nacionales y locales, que fueron transmitidos a través del Facebook live y You tube de la CNDH

La modalidad virtual del diplomado ha permitido acercar estos conocimientos especializados a un mayor número de personas. En la sede Querétaro, se inscribieron 76 personas provenientes de los estados de Chiapas, Ciudad de México, Estado de México, Guanajuato, Querétaro, Tlaxcala y Tabasco. De igual forma, se contó con la participación de personas originarias de Quito, Ecuador.

Los perfiles de los participantes fueron variados, defensoras y defensores de derechos humanos, académicas y académicos, alumnas y alumnos de bachillerato y universidades, integrantes de organizaciones civiles y personal del servicio público de distintas instituciones como son salud, institutos de las mujeres y la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro.

El temario del curso fue el siguiente:

| Módulos y fechas del programa de formación en Derechos Humanos | | | |
|--|--|------------------|-------------------------|
| Módulo | Temas | Fecha | Entidad |
| 1 | Convenio 169 de la OIT sobre Pueblos Indígenas y Tribales | 21 de agosto | CNDH |
| 2 | Derechos Humanos de los Pueblos, Comunidades Indígenas y Afromexicanas | 28 de agosto | PDH de Guanajuato |
| 3 | Transversalidad de los enfoques de género e interculturalidad | 04 de septiembre | CEDH de San Luis Potosí |
| 4 | Derechos Civiles y Políticos | 11 de septiembre | CDDH de Nayarit |
| 5 | Derechos Económicos, Sociales, Culturales y Ambientales | 18 de septiembre | CEDH de Yucatán |
| 6 | Sistemas Normativos Internos | 25 de septiembre | CEDH de Puebla |
| 7 | Derecho a la Consulta Previa, Libre e Informada | 02 de octubre | CEDH de Veracruz |
| 8 | Derecho a las Tierras, Territorios y Recursos | 09 de octubre | CEDH de Campeche |

| | | | |
|----|---|-----------------|---------------------------------|
| 9 | Patrimonio Cultural de los Pueblos Indígenas y Afromexicano | 16 de octubre | DDHP de Oaxaca |
| 10 | Derechos Lingüísticos | 23 de octubre | DDH de Querétaro |
| 11 | Derechos de las Mujeres Indígenas y Afromexicanas | 30 de octubre | CEDH de Chihuahua |
| 12 | Identidad y Juventud Indígena | 06 de noviembre | CEDH de Quintana Roo |
| 13 | Derechos de las Personas Indígenas en Reclusión | 13 de noviembre | CEDH de Jalisco |
| 14 | Procesos No Jurisdiccionales | 20 de noviembre | CDH de Ciudad de México (CDHCM) |
| 15 | Desplazamiento Forzado Interno en los Pueblos Indígenas | 27 de noviembre | CEDH de Chiapas |

La coordinación de la participación de la Defensoría en este diplomado, estuvo a cargo de la Secretaría Ejecutiva junto con el Departamento de Sistemas. Para tal efecto, se creó en la página de internet de este Organismo Constitucional Autónomo un micrositio en el que se proporcionó información de utilidad para el alumnado y se colocó todo el material proporcionado en cada módulo, como las cartas introductorias, las presentaciones y los videos de la sesión.

A través de formularios de Google se realizaron los pases de lista de asistencia y se enviaron los cuestionarios que sirvieron para acreditar el Diplomado. El link de consulta del micrositio es el siguiente: <https://sites.google.com/ddhqro.org/diplomado2020/>

Este diplomado tuvo una duración de 90 horas, por lo que al concluir y cumplir con los criterios de acreditación, el alumnado obtuvo un reconocimiento otorgado por la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Nacional Autónoma de México y la Universidad Intercultural del Estado de Puebla.

4.4.6.3. Módulo 10. Derechos Lingüísticos, realizado en Querétaro

Este módulo estuvo a cargo de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro en conjunto con la Cuarta Visitaduría de la CNDH.

Se invitó como ponentes expertos la Dra. Elisa Loncon Antileo de la Universidad de Santiago de Chile, al Dr. Ewald Hekking Sloof, al Mtro. Roberto Aurelio Núñez López y al Mtro. Sergio Uriel Ugalde Vega, académicos de la Universidad Autónoma de Querétaro.

El objetivo del módulo fue presentar un panorama general de la diversidad lingüística de México, los derechos lingüísticos de los pueblos indígenas y afroamericanos, tanto en el contexto internacional como nacional, así como las propuestas encaminadas a la implementación de un Modelo Educativo Intercultural Multilingüe, acorde con la realidad multicultural del país.

Las ponencias fueron las siguientes:

- Educación Intercultural Multilingüe para todos los mexicanos. Dr. Ewal Hekking
- Diversidad Lingüística de México y Derechos Lingüísticos. Mtro. Roberto Aurelio Núñez
- Derecho procesal y derechos lingüísticos de las comunidades indígenas. Mtro. Sergio Uriel Ugalde

Esta sesión se transmitió en vivo desde las instalaciones de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, siguiendo en todo momento las medidas sanitarias para cuidar la salud de los ponentes y del personal de la Defensoría. Cabe aclarar que la sede de cada módulo fue itinerante y que correspondió a cada Organismo Público de Derechos Humanos participante, transmitir en vivo de acuerdo con el calendario establecido con la Comisión Nacional de los Derechos Humanos.



4.4.6.4. Sesiones de retroalimentación

Con objeto de reforzar lo aprendido, la Defensoría solicitó al personal de la Cuarta Visitaduría de la Comisión Nacional de Derechos Humanos, llevar a cabo algunas sesiones de retroalimentación sobre los temas del diplomado, con el fin de resolver las dudas y aclarar conceptos al alumnado.

Para ello se programaron cuatro reuniones de dos horas de duración, en el mes de octubre, de carácter opcional para las y los participantes de la sede Querétaro. Estas conferencias adicionales permitieron el debate de las alumnas y los alumnos con los ponentes de la CNDH, así como compartir las experiencias de sus propias regiones.

| Sesiones de Retroalimentación de la CNDH con la Sede Querétaro | | | | | |
|--|---|----------|-------|---------|---------|
| Fecha de la sesión | Tema | Duración | Total | Hombres | Mujeres |
| 7 de octubre | Convenio 169 de la OIT y Derechos de Pueblos y Comunidades Indígenas y Afrodescendientes (Art.2 Constitucional) | 2 horas | 18 | 5 | 13 |
| 14 de octubre | Género, Interculturalidad y Derechos Indígenas | 2 horas | 21 | 5 | 16 |
| 21 de octubre | Derechos Civiles y Políticos y DESCAs en Comunidades Indígenas | 2 horas | 11 | 4 | 7 |
| 28 de octubre | Sistemas Normativos Indígenas | 2 horas | 17 | 6 | 11 |

4.4.7. Diversidad sexual

Las personas LGBT+ diariamente se enfrentan a situaciones de discriminación y violencia, motivadas principalmente por los estereotipos, prejuicios y estigmas que continúan reproduciéndose socialmente.

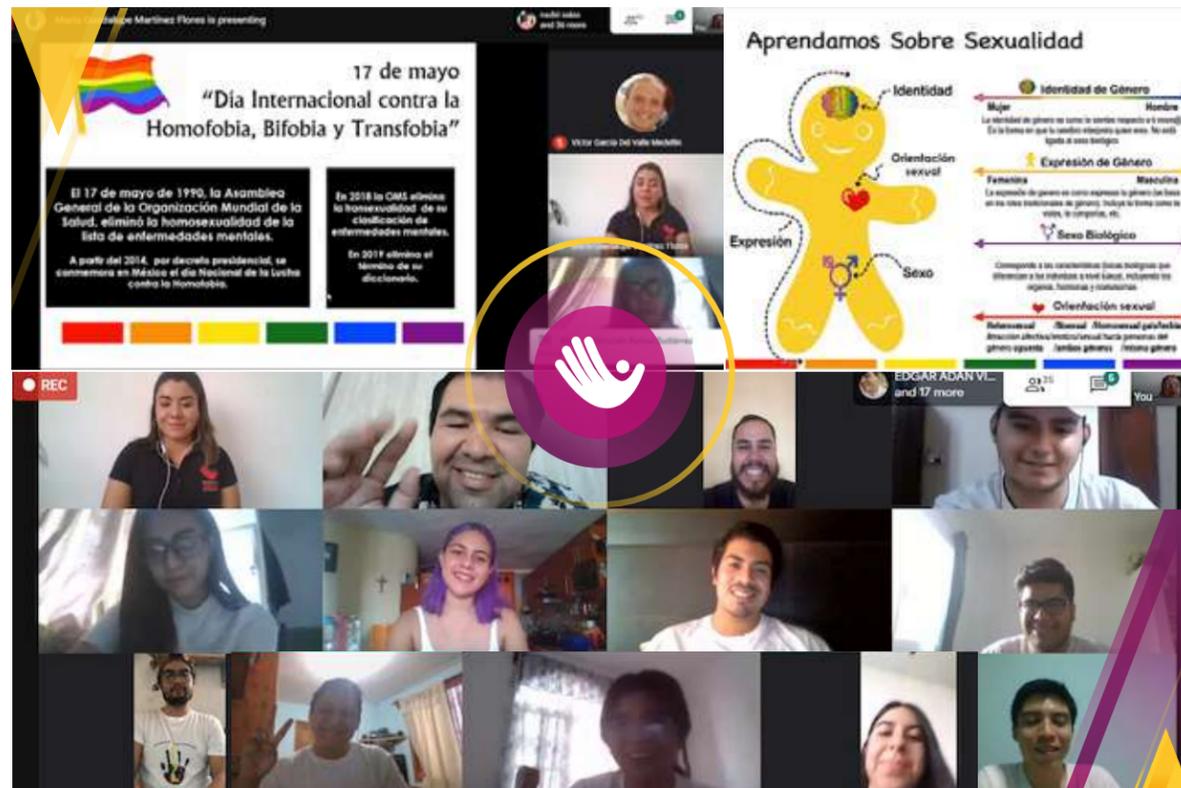
Es importante promover, no sólo el respeto por la diversidad sexual, sino la utilización de un lenguaje no ofensivo, con la finalidad de poner un alto a todas las formas de discriminación de que es objeto este grupo de la población y que se traducen en la homofobia y los discursos de odio, que reflejan la intolerancia y, en consecuencia, la falta de respeto de una parte de la población que no admite que los seres humanos somos diferentes, pero a pesar de ello,



todos gozamos de los derechos y libertades establecidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y en los tratados internacionales de los que es Estado Parte. En esto consiste el principio de universalidad de los derechos humanos.

Por lo anterior, la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro llevó a cabo diversas actividades con el objetivo de concientizar, sensibilizar e informar a la sociedad respecto a los derechos de las personas pertenecientes a este grupo en situación de vulnerabilidad, en el marco del Día Internacional de la Lucha contra la Homofobia, Bifobia y Transfobia.

| Fecha | Actividad | Dirigida a |
|------------|--|--|
| 15 de mayo | Mesa de reflexión | Público en general |
| 15 de mayo | Capacitación "Homofobia, Bifobia y Transfobia Derechos Humanos LGBT+ | Jóvenes de la Organización Civil SOS Discriminación Internacional Querétaro, a estudiantes del Instituto Tecnológico de Querétaro y de la Universidad Aeronáutica en Querétaro |
| 18 de mayo | Capacitación "Homofobia, Bifobia y Transfobia y Derechos Humanos" | Servidores Públicos de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Chiapas y de la Fiscalía General del Estado de Chiapas. |



4.4.8. Acompañamiento a migrantes

La Sierra Gorda es la zona del Estado de Querétaro con mayores índices de expulsión migratoria hacia los Estados Unidos. Esto ha generado dinámicas socioculturales regionales en torno a este fenómeno.

Cada año se organiza la Caravana de Migrantes que consiste en acompañar a las familias que residen en los Estados Unidos y que viajarán a sus localidades de origen por las fiestas decembrinas o en las vacaciones de verano.

De forma organizada y coordinada se resguarda su camino de ida y de vuelta para que se desarrolle en condiciones de seguridad debido a que, de acuerdo con las cifras de la Organización Internacional para las Migraciones (OIM), transitan una de las franjas fronterizas más peligrosas del mundo.

Este trabajo se realiza gracias a la articulación de la Asociación Civil Migrantes Unidos en Caravana con instituciones gubernamentales de los tres niveles de gobierno:

1. Los ayuntamientos de la Sierra Gorda queretana, Huasteca Potosina y la zona media de San Luis Potosí;
2. Las gubernaturas de Querétaro, Guanajuato, Tamaulipas, Nuevo León, Coahuila y San Luis Potosí con sus respectivas Policías Estatales y;
3. La Federación, a través de la Secretaría de Relaciones Exteriores (SRE) y de sus Consulados ubicados en el Estado de Texas, el Instituto Nacional de Migración (INM) y Programa Paisano, la Secretaría de Turismo (SECTUR) y la Corporación Ángeles Verdes, la Secretaría de Administración Tributaria (SAT), Banjército, la Policía Federal (PF), la Secretaría de la Defensa Nacional, así como la Secretaría de Marina).
4. El Poder Legislativo, a través de representantes de la Cámara de Senadores, de la Cámara de Diputados y los Poderes Legislativos Estatales.
5. Participan Organismos Protectores de Derechos Humanos (Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH) a través de la Quinta Visitaduría, la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro (DDHQ), la Comisión Estatal de Derechos Humanos de San Luis Potosí;
6. Instituciones Educativas como la Universidad Autónoma de Querétaro (UAQ), el Colegio de la Frontera Norte (COLEF), la Universidad de Texas;
7. Autoridades gubernamentales de la ciudad de Laredo Texas y el Consulado General de los Estados Unidos en Nuevo Laredo Tamaulipas.
8. También acuden para documentar y observar el proceso, medios de comunicación internacionales, nacionales, estatales y regionales.

En este contexto, la Defensoría de los Derechos Humanos, a través de su Oficina Regional en Jalpan de Serra, ha acompañado el viaje de retorno para acercar a las familias migrantes información acerca de sus derechos humanos y de las funciones que realiza este Organismo Defensor. Además, ha promovido actividades lúdicas con niñas y niños para fomentar su

participación y expresión en temas migratorios, de niñez y de derechos humanos. Este trabajo con las personas que participan en la Caravana se ha reflejado también en el área de la Visitaduría General, ya que las personas migrantes acuden cada vez más para recibir orientación jurídica o interponer quejas ante actos que consideran, vulneran sus derechos humanos.

| No. | Fecha | Actividad | Personas atendidas |
|-----|--------------------|--|--------------------|
| 1 | 7 de enero de 2020 | Participación en el protocolo de retorno a EEUU de la 12ª caravana de migrantes, despedida y entrega de material a las familias que viajaban, en Jalpan. | 800 |

4.5 Módulos informativos

Para promover y difundir la labor de la Defensoría, la Secretaría Ejecutiva es responsable de la instalación constante de módulos informativos itinerantes en los distintos municipios y comunidades del Estado.



Por medio de estos módulos se acercan los servicios institucionales a la población, tales como:

- Brindar orientación y asesoría jurídica gratuita
- Apoyo a las personas que han sido víctimas de probables violaciones a sus derechos humanos, al iniciar las quejas correspondientes,
- Dar a conocer los programas de promoción y difusión de los derechos humanos,
- En su caso, generar con la Coordinación de Atención a la Víctima, la atención especializada para la contención emocional.

En la zona serrana estos módulos también atienden a niñas, niños y adolescentes, que mediante la ludoteca itinerante pintan, dibujan y resuelven juegos de destreza con temática de derechos humanos.

Estos módulos también pueden instalarse previa invitación de otras instituciones para participar en diversas ferias y jornadas interinstitucionales, en particular, a solicitud de las instituciones educativas.

A continuación se presenta la relación de los módulos instalados de forma presencial durante 2020.

| No. | Fecha | Lugar | Hombres | Mujeres | Total |
|-----|-------------|---|---------|---------|-------|
| 1 | 9 de enero | Plaza Principal de Tequisquiapan | 25 | 45 | 70 |
| 2 | 10 de enero | Plaza Principal de Peña de Bernal | 19 | 20 | 39 |
| 3 | 17 de enero | Plaza de Armas, Querétaro | 10 | 20 | 30 |
| 4 | 21 de enero | Delegación Purísima, Arroyo Seco | - | - | 71 |
| 5 | 21 de enero | Centro de Desarrollo Comunitario de Tequisquiapan | 70 | 110 | 180 |
| 6 | 21 de enero | Centro de Salud de Tequisquiapan | 17 | 31 | 48 |
| 7 | 27 de enero | Alameda Hidalgo, Querétaro | 17 | 18 | 33 |
| 8 | 28 de enero | Plaza Principal Santa María de los Cocos, Arroyo Seco | - | - | 26 |

| | | | | | |
|----|---------------|---|-----|--------------|-------------|
| 9 | 30 de enero | Mercado Tepetate, Querétaro | 20 | 60 | 80 |
| 10 | 31 de enero | Mercado Presidentes, Querétaro | 27 | 80 | 107 |
| 11 | 13 de febrero | Centro Penitenciario, Jalpan de Serra | - | - | 90 |
| 12 | 19 de febrero | Plaza Principal del Salitre | 15 | 15 | 30 |
| 13 | 20 de febrero | Jardín Zenea, Querétaro | 20 | 60 | 80 |
| 14 | 25 de febrero | Plaza Principal de Ajuchitlan, Colón | 30 | 90 | 120 |
| 15 | 25 de febrero | Casa de día de las PAM, Colón | 18 | 45 | 63 |
| 16 | 25 de febrero | Plaza Principal de Colón | 8 | 29 | 37 |
| 17 | 28 de febrero | Alameda Hidalgo, Querétaro | 180 | 180 | 360 |
| 18 | 28 de febrero | Jardín Guerrero, Querétaro | 180 | 180 | 360 |
| 19 | 2 de marzo | Hospital del Niño y la Mujer, Querétaro | 70 | 375 | 445 |
| 20 | 2 de marzo | Jardín Zenea, Querétaro | 10 | 48 | 58 |
| 21 | 3 de marzo | Delegación El Refugio | - | - | 49 |
| 22 | 3 de marzo | Hospital General de Querétaro | 100 | 291 | 391 |
| 23 | 4 de marzo | Mercado Reforma Agraria, Querétaro | 130 | 176 | 306 |
| 24 | 4 de marzo | Alameda Hidalgo, Querétaro | 22 | 110 | 132 |
| 25 | 5 de marzo | Mercado Tepetate, Querétaro | 49 | 190 | 239 |
| 26 | 12 de marzo | Clínica IMSS, Querétaro (5 Febrero) | 100 | 406 | 506 |
| | | | | Total | 3950 |



Debido a la contingencia sanitaria por el Virus SARS COVID-2, el programa de módulos informativos tuvo que ser suspendido. No obstante, ante la necesidad de continuar promoviendo los servicios de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, se realizaron entregas de paquetes de folletería en las oficinas de los municipios serranos, con el fin de que se expongan en lugares visibles y la ciudadanía que acude pueda tomarlos, como se podrá observar del siguiente cuadro:

| FOLLETERÍA ENTREGADA EN LA SIERRA | | | | TOTAL 2,650 | |
|-----------------------------------|-----------------|-------------|------------------------|--------------------|-----|
| No. | Fecha | Municipio | Localidad | Total | |
| 1 | 20 de agosto | Arroyo Seco | El Refugio | 240 | |
| 2 | | | Vegas Cuatas | 120 | |
| 3 | | | Delegación Concá | 240 | |
| 4 | 1 septiembre | | Centro de Día | 120 | |
| 5 | | | Purísima de Arista | 220 | |
| 6 | 3 de septiembre | | Delegación La Florida | 120 | |
| 7 | 1 de septiembre | | Delegación La Lagunita | 120 | |
| 8 | | | Delegación La Lagunita | 120 | |
| 9 | 2 de octubre | | Landa de Matamoros | Delegación El Lobo | 120 |
| 10 | 5 de noviembre | | | Centro de Día | 90 |
| 11 | 13 de noviembre | | | Tres Lagunas | 180 |

| | | | | |
|----|----------------|-----------------|------------------------------------|-----|
| 12 | 25 de agosto | Pinal de Amoles | Presidencia municipal | 160 |
| 13 | | | Delegación San Pedro Escanela | 160 |
| 14 | 2 de octubre | | Delegación Ahuacatlán de Guadalupe | 160 |
| 15 | | | Delegación Escanelilla | 160 |
| 16 | 12 de marzo | Jalpan de Serra | Delegación Bucareli | 120 |
| 17 | 5 de noviembre | | Delegación Saucillo | 200 |

De igual forma, el 30 de septiembre se realizó la entrega de folletería a 7 delegaciones del municipio de Querétaro, 2 instituciones de gobierno del estado y el Centro Cívico del Municipio de Querétaro. Dicha folletería se colocó en los lugares estratégicos de acceso al público, siguiendo los parámetros de seguridad sanitaria.

| FOLLETERÍA ENTREGADA EN MUNICIPIO DE QUERÉTARO | | | TOTAL 1,900 |
|--|------------------|--|----------------|
| No. | Fecha | Lugar | Total |
| 1 | 30 de septiembre | Delegación Félix Osores | 190 |
| 2 | | Delegación Josefa Vergara | 190 |
| 3 | | Delegación Centro Histórico | 190 |
| 4 | | Delegación Villa Cayetano Rubio | 190 |
| 5 | | Delegación Felipe Carrillo Puerto | 190 |
| 6 | | Delegación Epigmenio González | 190 |
| 7 | | Delegación Santa Rosa Jáuregui | 190 |
| 8 | | Centro Cívico del Municipio de Querétaro | 190 |
| 9 | | Secretaría de Seguridad Ciudadana | 190 |
| 10 | | Comisión Estatal de Agua (CEA) | 190 |

4.6 Seguimiento de Convenios

Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED).

Este convenio se firmó el 5 de febrero de 2005. Con base en este instrumento, la Defensoría coordinó la capacitación a servidoras y servidores públicos en el Programa de Educación a distancia "Conéctate" de CONAPRED como parte de las actividades del Consejo para Prevenir y Eliminar Toda Forma de Discriminación en el Estado de Querétaro.

La función de la Defensoría consiste en ser el receptor de las solicitudes de inscripción, hacer el registro de los participantes y entregar las constancias de acreditación de los cursos.

Federación de Colegios y Asociaciones de Abogados de Querétaro A.C.

Este convenio se firmó en el mes de noviembre del año en que se informa con el objeto de distribuir en partes iguales los costos de la organización del Tercer Congreso Nacional "El Impacto de la Contingencia Sanitaria por el Covid- 19. Esto incluyó:

- La contratación de la plataforma para el modo videoconferencia;
- La difusión;
- El registro de participantes;
- El envío de constancias;
- La interpretación en Lengua de Señas Mexicanas;
- Los obsequios promocionales del evento y del Estado de Querétaro (éstos últimos proporcionados por la Secretaría de Turismo del Estado), para los distintos ponentes que participaron en el Congreso.

Servicio Nacional del Empleo

Este convenio se firmó el 2 de octubre de 2018. Por lo anterior, la Defensoría continuó participando con el Servicio Nacional de Empleo en el programa "Abriendo Espacios", colaborando con la Red de Vinculación Laboral en el trabajo con las empresas, para impulsar la incorporación laboral de personas con discapacidad, personas adultas mayores y de la diversidad sexual.

4.7 Tercer Congreso Nacional: "El Impacto de la Contingencia Sanitaria por Covid 19 en el Disfrute y Goce de los Derechos Humanos"

La Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro y la Federación de Colegios y Asociaciones de Abogados de Querétaro, A.C. convocaron al Tercer Congreso Nacional "El impacto de la Contingencia Sanitaria por Covid 19 en el Disfrute y Goce de los Derechos Humanos", que se llevó a cabo los días 25, 26 y 27 de noviembre del 2020, vía webinar.

El objetivo del Congreso fue generar un foro de especialistas en distintas materias, enfocadas en derechos humanos, que propiciaran reflexiones sobre el impacto de la contingencia por el COVID 19 en la defensa y goce de los derechos humanos.

El programa contempló 4 conferencias magistrales y 5 mesas temáticas sobre: Violencia, Educación, Justicia, Salud y Litigio Estratégico.



En la inauguración se contó con la presencia de las siguientes personas:

Mtra. Nashieli Ramírez Hernández

Presidenta de la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México y Presidenta de la Federación Mexicana de Organismos Públicos de Derechos Humanos

Lic. Adolfo Joaquín Contreras Roy

Presidente de la Federación de Colegios y Asociaciones de Abogados de Querétaro

Dip. Beatriz Guadalupe Marmolejo Rojas

Presidenta de la Comisión de Igualdad de Género y Derechos Humanos de la LIX Legislatura del Estado de Querétaro.

Dra. Roxana Ávalos Vázquez

Presidenta de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro

Dip. Luis Gerardo Ángeles Herrera

Presidente de la Mesa Directiva de la LIX Legislatura del Estado de Querétaro.

Mtro. José Antonio Ortega Cerbón

Magistrado Presidente del Tribunal Superior de Justicia y Presidente del Consejo de la Judicatura del Estado de Querétaro.

Emb. Joel Hernández García

Presidente de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos

Hay que mencionar que se inscribieron al Congreso 783 personas, la mayoría de ellas mujeres (64%) y estudiantes de licenciatura (65.8%)

Al realizarse el Congreso de forma virtual, se facilitó la asistencia de personas de distintas entidades de la República Mexicana y de otros países. Esto hace evidente que la temática propuesta generó gran interés entre el público, lo cual se reflejó en el impacto que tuvo su transmisión en las redes sociales de los organizadores.

La dinámica de este Congreso, a diferencia de los dos anteriores que se llevaron a cabo de manera presencial, fue un reto en cuanto a la conectividad con los ponentes y con la audiencia. No obstante lo anterior, como ha ocurrido con las actividades de todas las instituciones durante la contingencia sanitaria, las circunstancias dieron una oportunidad de adaptación a la nueva realidad. Esta forma de difusión, a través del uso de las tecnologías de la comunicación y de la informática, permitieron obtener una mayor audiencia, siendo además inclusivos, al contar con intérprete de Lengua de Señas Mexicanas para que las personas con discapacidad auditiva, pudieran tener acceso a las conferencias dictadas en el Congreso.

Al concluir los tres días de sesiones, se entregaron mediante correo electrónico 367 constancias de participación a quienes acreditaron, con su pase de lista, haber asistido a tres conferencias magistrales y a tres mesas de trabajo del programa.

Al respecto, se señala que la interacción con los participantes inscritos en el Congreso se realizó a través de what's up. Los comentarios formulados al final del mismo fueron muy positivos en el sentido de que manifestaron haber recibido una atención personalizada e hicieron un reconocimiento a la Institución por la modalidad en que se realizó el evento con temas de actualidad y ponentes de alto nivel.



Por lo que se refiere al impacto de este evento en las redes sociales de la Defensoría se menciona lo siguiente:

En Facebook del 23 al 29 de noviembre el alcance de las publicaciones realizadas fue de 20, 531 personas. Se obtuvieron 321 nuevos seguidores y se realizaron 4710 interacciones.

Durante el Congreso se reprodujeron 48,443 minutos. El tiempo medio de visualización de video total del Congreso fue de 1'428,578 minutos (Este dato incluye la duración promedio del video visto entre todas las veces que se vio el video. Se incluye toda la duración del video visto, incluso si una persona lo ve más de una vez)

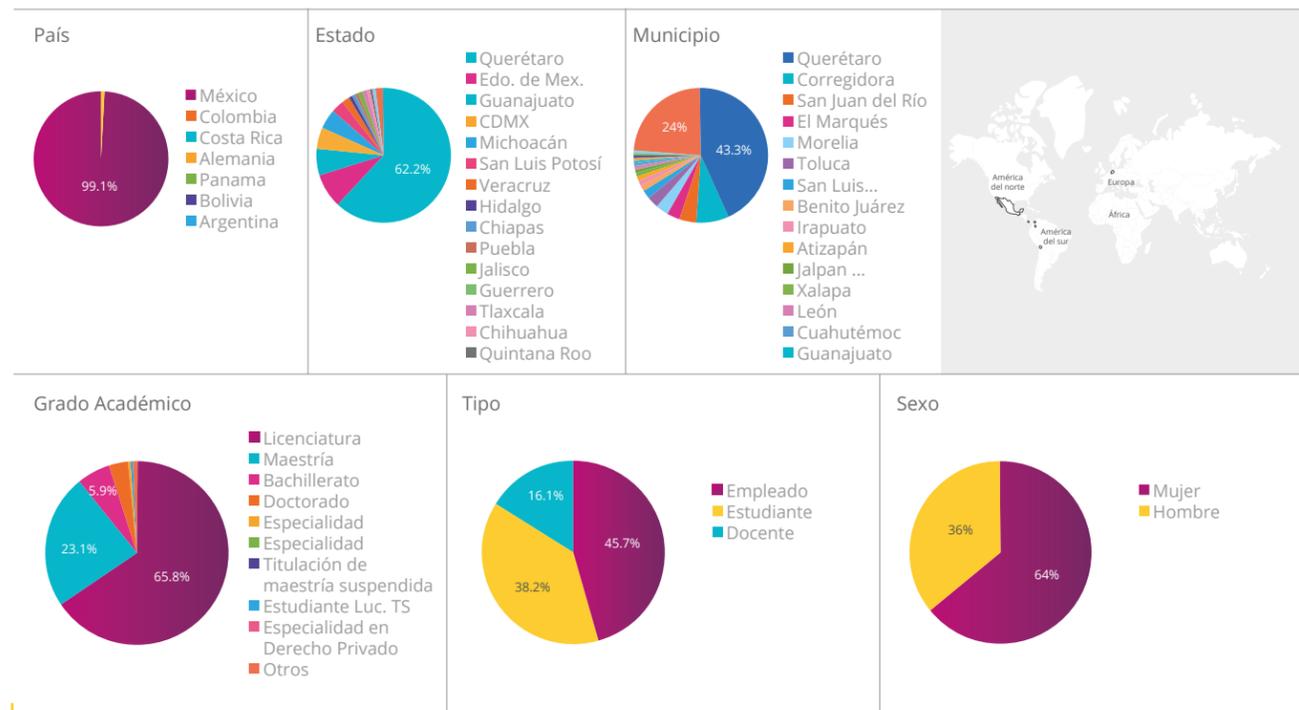
Por lo que respecta a You Tube, el Congreso tuvo 4,822 vistas con un tiempo de reproducción de 1,192 horas. Se contó con 121 nuevos suscriptores y se recibieron 68,558 impresiones.

Tomando en cuenta que el Congreso se desarrolló de manera virtual, se destaca la ubicación geográfica de las personas conectadas: México (4,238), Estados Unidos (80), Colombia (34), Guatemala (34) y Perú (13)

A continuación, se incluyen gráficas con los datos más relevantes de este evento

DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE QUERÉTARO
TERCER CONGRESO NACIONAL
 EL IMPACTO DE LA CONTINGENCIA SANITARIA POR COVID-19 EN EL DISFRUTE Y GOCE DE LOS DERECHOS HUMANOS

Inscritos **783** Países **7** Estados **34** Mujeres **501** Hombres **282**



4.8 Trata de personas



TRATA DE PERSONAS



La trata de personas es un delito y una grave violación a los derechos humanos. Constituye un problema a nivel nacional e internacional, que afecta a las personas, principalmente a las mujeres, niñas, niños y adolescentes.

Este año se difundió el tema entre los estudiantes de los niveles de bachillerato y universitario, además del personal que labora en el sector turístico, con el objeto de sensibilizarlos sobre la trata de personas, informarles sobre los fines y los métodos de captación, a fin de que estén alertas y tomen las medidas de precaución para no ser víctimas de estos delitos, además de compartir los datos de dónde denunciar y las instituciones que atienden a las víctimas, directas e indirectas, de este delito.

Otro de los fines de la difusión, es que las personas se conviertan en replicadores de la información y la compartan con sus familiares y amigos.

| Capacitaciones sobre Trata de Personas | | | TOTAL 315 |
|--|---|------------------------------|--------------------|
| Fecha | Centro Educativo/Empresa | Presencial/ videoconferencia | Personas atendidas |
| 12 y 13 de marzo | Centro de Estudios Tecnológicos, Industrial y de Servicios No. 16 | Presencial | 180 |
| 11 de marzo | Hotel Hacienda Jurica | Presencial | 97 |
| 30 de julio | Facultad de Medicina de la Universidad Autónoma de Querétaro | Videoconferencia | 27 |
| 10 de octubre | UCAP Jalpan | Videoconferencia | 11 |

Además, de las capacitaciones que realiza la Secretaría Ejecutiva, el área de Comunicación Social con motivo del Día Mundial contra la Trata (30 de julio), elaboró dos banners, a fin de concientizar a la sociedad sobre la situación de las víctimas de la trata de personas.



4.9 Logros

- La adopción por parte de la Secretaría Ejecutiva de una actitud creativa y propositiva, identificando las áreas de oportunidad para mejorar, ordenar y sistematizar todo el trabajo que se realizaba de forma presencial.
- La revisión del catálogo de los diversos temas que se abordan en las pláticas, conferencias, talleres que se imparten, con el propósito de actualizarlos y ampliarlos con nuevos contenidos, así como la unificación de formatos y plantillas.
- Ampliación del catálogo de temas para capacitación de la Secretaría Ejecutiva con temas como derechos sexuales y reproductivos, nuevas masculinidades, democracia y derechos humanos, derechos humanos y salud emocional, derechos humanos y seguridad.
- Elaboración del Manual de Capacitación en temas de derechos humanos en el que se incluyeron las fichas descriptivas de los temas incluidos en el catálogo de pláticas de capacitación que se imparten, detallando el contenido y material a utilizar.

- El desarrollo de habilidades y estrategias en entornos virtuales de aprendizaje que permitieran llegar a la población con la que se trabaja regularmente, desde otro formato.
- Como consecuencia de lo anterior, la gestión con las instituciones públicas, académicas y sociales, sobre la planificación de agendas para capacitación en temas de derechos humanos, generando un calendario que prácticamente cubrió los últimos tres trimestres del año.
- Capacitación a las y los servidores públicos de la DDHQ en las diversas materias de derechos humanos para actualizar sus conocimientos y propiciar al mismo tiempo, un curso de inducción al personal de nuevo ingreso. Se impartieron 50 horas de capacitación en 31 sesiones.
- Manejo a nivel básico de varias plataformas digitales (Zoom, Google meet, Videoconferencia Telmex, Classroom, Jitsi, Blue Jeans, Microsoft teams).
- Manejo de grupos en entornos virtuales de aprendizaje a través de dinámicas y formularios de Google.
- Mayor presencia en las redes sociales, a través de las campañas de promoción y difusión, no sólo de derechos humanos, sino del cuidado de la salud en las circunstancias de pandemia, con la participación y visibilización del personal.
- Al brindar las capacitaciones a servidores públicos, en una situación de no contingencia, hay aplicación de examen y encuesta de satisfacción al finalizar cada capacitación. Es así, que, al brindarse de forma virtual, la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro se vio en la necesidad de allegarse de diversas herramientas digitales, por lo que el examen se aplicaba de forma digital y éste se calificaba automáticamente y la encuesta de satisfacción se digitalizaba con la finalidad de realizar de una manera más eficiente los informes de capacitaciones correspondientes.
- En algunos casos se brindó la capacitación a servidores públicos de forma presencial atendiendo todas las medidas sanitarias y de sana distancia, sin tener algún tipo de inconveniente.
- Realización de eventos virtuales a través de las redes sociales que permitieron desarrollar nuevas estrategias de promoción y difusión de la labor de la Defensoría, así como una interacción activa con las personas.
- Elaboración de un catálogo de películas con temas relativos a derechos humanos, con la finalidad de futuras actividades con el formato Cine-debate. Concretando cuestionarios, actividades y análisis de cada una de ellas.

5. Dirección Administrativa



5. DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

De conformidad con el artículo 44 del Reglamento Interior de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, corresponde a la Dirección Administrativa administrar los recursos humanos, materiales y financieros de este Organismo Constitucional Autónomo, así como el control adecuado del presupuesto, que le fue asignado por el Poder Legislativo del Estado de Querétaro, para el cumplimiento de los objetivos para los cuales fue creado.

Para el control adecuado de su presupuesto aplica los principios de legalidad, honestidad, eficacia, eficiencia, economía, racionalidad, austeridad, transparencia, control y rendición de cuentas.

A continuación, se detalla el manejo de los recursos humanos, materiales y financieros, acorde con los siguientes rubros:

- 5.1 Departamento de Recursos Financieros
- 5.2 Departamento de Contabilidad
- 5.3 Departamento de Recursos Humanos
- 5.4 Departamento de Recursos Materiales
- 5.5 Departamento de Sistemas
- 5.6 Archivo
- 5.7 Logros

5.1 Departamento de Recursos Financieros

El 22 de diciembre de 2019 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 2020, 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 | \$33,961,189.00 (Treinta y tres millones novecientos sesenta y un mil ciento ochenta y nueve pesos 00/100 m.n.) |
| Gastos de Operación | \$31,675,308.00 (Treinta y un millones seiscientos setenta y cinco mil trescientos ocho pesos 00/100 m.n.) |
| Jubilaciones y Pensiones | \$2,285,881.00 (Dos millones doscientos ochenta y cinco mil ochocientos ochenta y un pesos 00/100 m.n.) |

Para cumplir con todos los compromisos de egresos, el presupuesto aprobado para el 2020 fue distribuido de la siguiente manera:

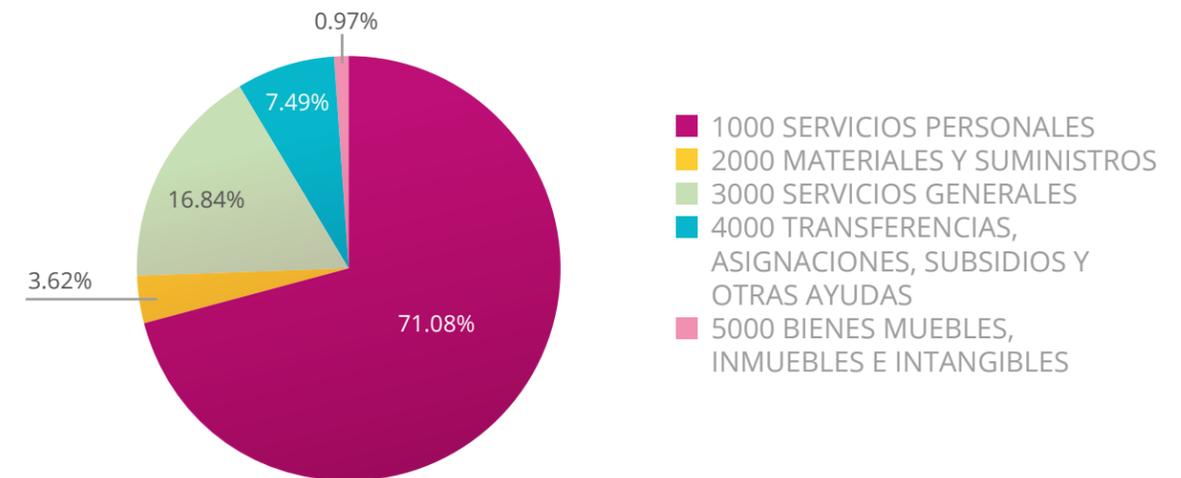
| CAPÍTULO DEL GASTO | PRESUPUESTO | % |
|---|------------------------|----------------|
| 1000 Servicios personales | \$25,048,801.00 | 73.76% |
| 2000 Materiales y suministros | \$1,472,828.00 | 4.34% |
| 3000 Servicios generales | \$5,141,995.00 | 15.14% |
| 4000 Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas | \$2,285,881.00 | 6.73% |
| 5000 Bienes muebles, inmuebles e intangibles | \$11,684.00 | 0.03% |
| TOTAL | \$33,961,189.00 | 100.00% |

No obstante lo anterior, durante el ejercicio 2020 se tuvieron ampliaciones al presupuesto de egresos adicionales a los aprobados por la LIX Legislatura del Estado de Querétaro como son: "remanente del ejercicio anterior" por \$1,190,520.20 (un millón ciento noventa mil quinientos veinte pesos 20/100 m.n.) y "otros ingresos varios" por la cantidad de \$1,990.04 (Un mil novecientos noventa pesos 04/100 m.n.) dando un total adicional al presupuesto de egresos del ejercicio 2020 de \$1,192,510.24 (un millón ciento noventa y dos mil quinientos diez pesos 24/100 m.n.), el recurso de "remanente del ejercicio anterior" correspondió, en su mayoría, a servicios personales, derivado de las plazas que tuvieron alguna vacancia durante el ejercicio 2019 y a gasto corriente no devengado en ese mismo ejercicio, y "otros ingresos varios", que corresponde a depósitos por parte de algunos servidores públicos de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, derivado del extravío de sus herramientas de trabajo asignadas, por lo que el mismo se reconoció como una ampliación al presupuesto de egresos en el ejercicio 2020, teniendo así, como presupuesto total modificado, la cantidad de \$35,153,699.24 (treinta y cinco millones ciento cincuenta y tres mil seiscientos noventa y nueve pesos 24/100 m.n.).

El ejercicio del recurso público por capítulo del gasto al 31 de diciembre de 2020 (incluyendo ampliaciones y transferencias entre cuentas), se realizó conforme a lo siguiente:

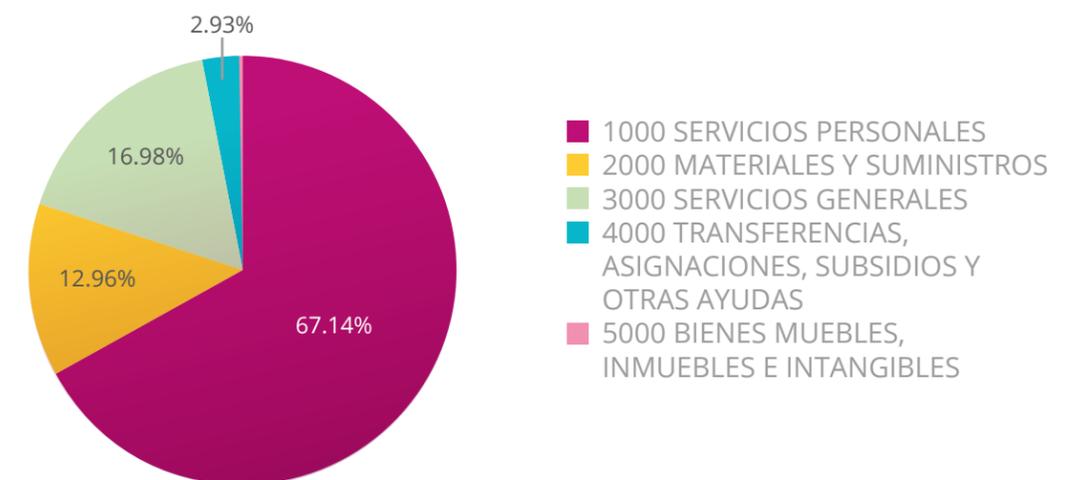
| CAPÍTULO DEL GASTO | GASTOS AL 31/12/2020 | % |
|---|------------------------|----------------|
| 1000 Servicios personales | \$22,863,593.55 | 71.08% |
| 2000 Materiales y suministros | \$1,164,862.64 | 3.62% |
| 3000 Servicios generales | \$5,417,038.49 | 16.84% |
| 4000 Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas | \$2,410,767.90 | 7.49% |
| 5000 Bienes muebles, inmuebles e intangibles | \$311,518.13 | 0.97% |
| TOTAL | \$32,167,780.71 | 100.00% |

% DE GASTOS AL 31/12/2020



En el ejercicio 2020 se tuvo un remanente por la cantidad de \$2,985,918.53 (dos millones novecientos ochenta y cinco mil novecientos dieciocho pesos 53/100 m.n.) de los cuales el 67.14% corresponde a Servicios Personales siendo en cantidad \$2,004,621.33 (dos millones cuatro mil seiscientos veintiún pesos 33/100 m.n.), esto debido a las plazas que tuvieron alguna vacancia durante este ejercicio 2020, principalmente la correspondiente al titular del Órgano Interno de Control. La diferencia corresponde a cuentas de gasto corriente.

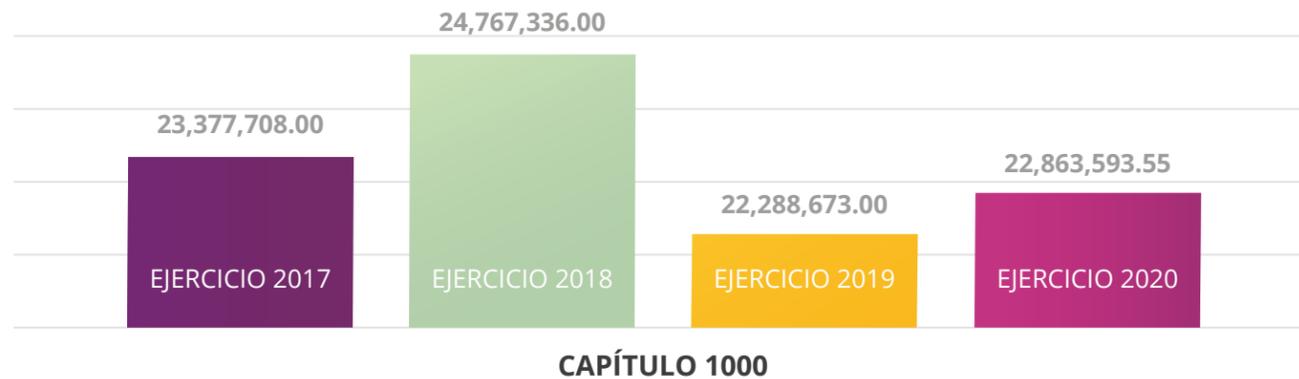
% DE REMANENTE 31/12/2020



El ejercicio del recurso se realizó en los siguientes rubros:

Capítulo 1000 Servicios Personales: Al ser un Organismo Constitucional Autónomo este debe contar con el personal especializado para realizar las labores administrativas, jurídicas, de comunicación social, de transparencia, de promoción, capacitación, difusión y protección de derechos humanos, así como las de apoyo, que sean necesarias y suficientes para cumplir con todas las obligaciones inherentes establecidas en los ordenamientos jurídicos que rigen a la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro. Es por esta razón que este capítulo es el que más porcentaje de egresos representa en el ente público con un 71.08% respecto a los egresos totales del presente ejercicio.

COMPARATIVO ANUAL DE EGRESOS
SERVICIOS PERSONALES



Hay que hacer notar que en comparación al ejercicio 2018, en el presente ejercicio 2020, disminuyeron los egresos de este capítulo debido a que la Institución ya cuenta con tabuladores autorizados que controlan el número de plazas a ocupar, así como los sueldos de las mismas, el aumento que se aprecia del ejercicio 2019 al actual, corresponde al incremento salarial autorizado por el Comité Técnico de Remuneraciones para los Servidores Públicos del Estado de Querétaro.

Cabe precisar, que durante el ejercicio 2020, al igual que en todo 2019 y 2018, ha estado vacante la plaza correspondiente al titular del Órgano Interno de Control, quien, conforme a lo establecido en la Constitución Política del Estado de Querétaro, debe ser designado por la Legislatura del Estado, lo que al día de hoy no ha ocurrido, a pesar de que fue solicitado mediante oficios DDHQP/603/2018, DDHQP/1105/2018, DDHQP/160/2019 y DDHQP/441/2020, del 05 de julio de 2018, 20 de diciembre de 2018, 09 de abril de 2019 y 09 de diciembre de 2020, respectivamente.

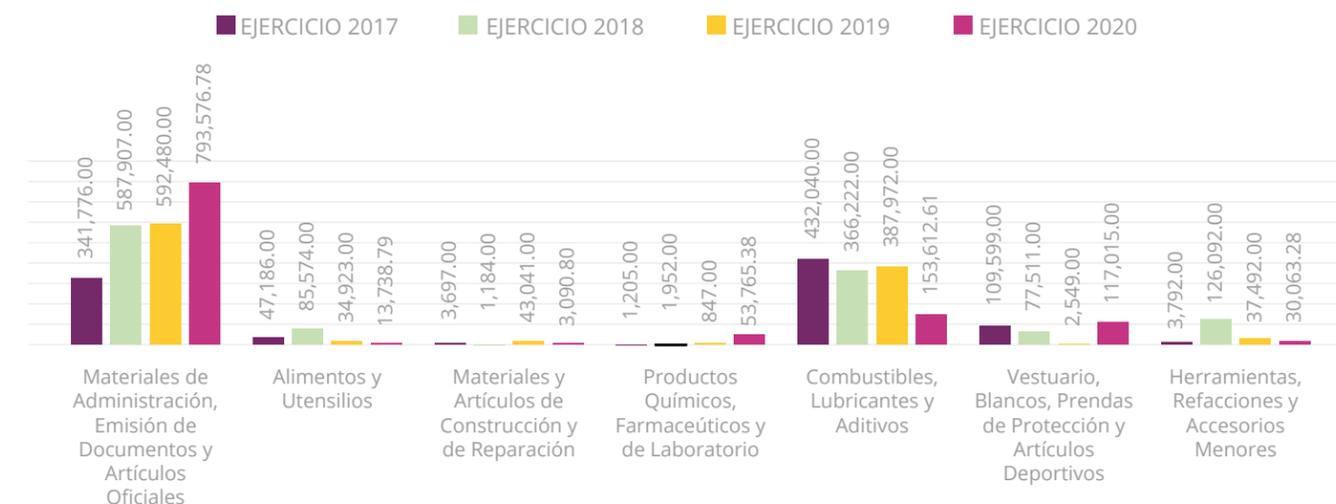
Capítulo 2000 Materiales y Suministros: Al 31 de diciembre de 2020 se ha ejercido en este capítulo una cantidad similar a la de los ejercicios anteriores, no obstante, debido a la pandemia del SARS-CoV-2 (COVID-19) los conceptos en los que se ejerció el presupuesto fueron distintos, en razón de que, para protección del personal de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, desde el 23 de marzo del 2020 se suspendieron las actividades presenciales en las oficinas y acordó realizar las labores desde casa (Home Office), para tal efecto, véase el apartado 7.3 del Capítulo 7, Departamento Jurídico.

COMPARATIVO ANUAL DE EGRESOS
MATERIALES Y SUMINISTROS



La nueva modalidad de trabajo afectó los egresos por concepto de la siguiente manera:

COMPARATIVO ANUAL DE EGRESOS
CAPÍTULO 2000 (POR CONCEPTO)



Como se muestra en la gráfica, algunos de los conceptos tuvieron una disminución considerable, tal es el caso de *Combustibles, Lubricantes y Aditivos* que fue la más afectada, debido a que se suspendieron todas las capacitaciones; las diversas actividades presenciales por parte de las áreas de Presidencia, Secretaría Ejecutiva y Visitaduría General; también se restringieron al mínimo las salidas del resto del personal que realiza guardias en la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro.

Por otro lado, los conceptos de *Materiales de Administración, Emisión de Documentos y Artículos Oficiales, Productos Químicos, Farmacéuticos y de Laboratorio y Vestuario, Blancos, Prendas de Protección y Artículos Deportivos* tuvieron un incremento considerable con respecto al ejercicio anterior, principalmente por la compra de anaqueles para el área de Archivo, material de difusión y promocionales para la Secretaría Ejecutiva, camisas manga larga de varios colores, material sanitizante y de protección para el personal, esto último para evitar los contagios del virus SARS-CoV-2 (COVID-19).

Capítulo 3000 Servicios Generales: Después del capítulo 1000 este capítulo siempre ha sido el segundo que más porcentaje de presupuesto de egresos representa en la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro; en este ejercicio con la cantidad de \$5,417,038.49 (cinco millones cuatrocientos diecisiete mil treinta y ocho pesos 49/100 m.n.) devengados al 31 de diciembre de 2020, superando así lo devengado en el ejercicio 2019.

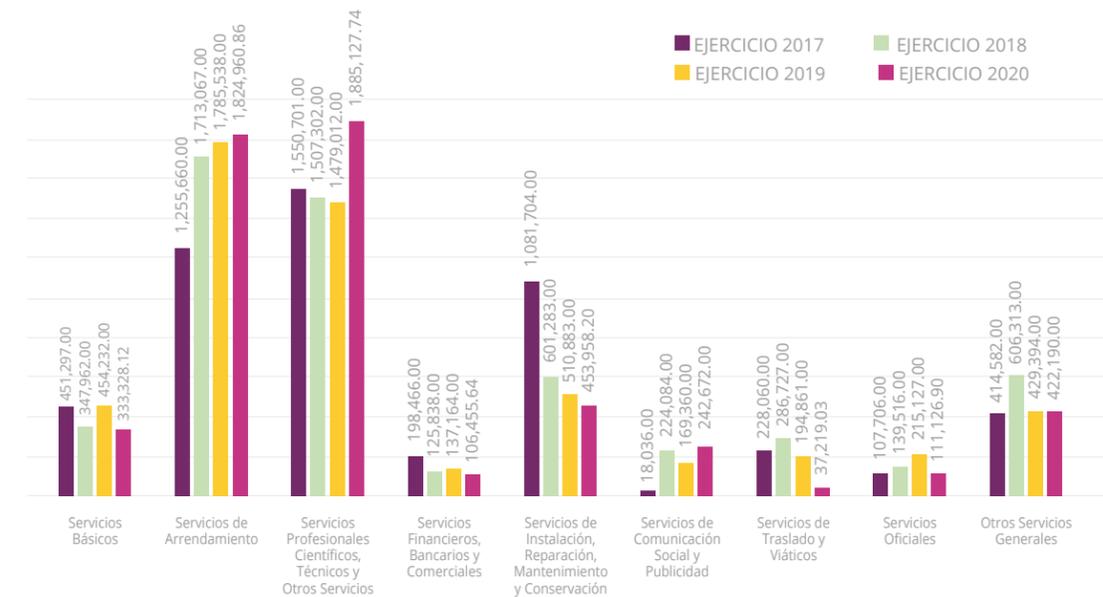
COMPARATIVO ANUAL DE EGRESOS
SERVICIOS GENERALES



CAPÍTULO 3000

El incremento del presupuesto devengado es evidente en comparación con el ejercicio anterior; en este caso, tres de los conceptos que componen el capítulo 3000 tuvieron un incremento considerable en este ejercicio, el resto de los conceptos disminuyó, tal como se puede apreciar en la siguiente gráfica.

COMPARATIVO ANUAL DE EGRESOS
CAPÍTULO 3000 (POR CONCEPTO)



En los conceptos de **Servicios Básicos** tenemos las partidas presupuestales de *energía eléctrica, agua, telefonía tradicional, telefonía celular, servicios de acceso de internet y servicios postales y telegráficos*, debido a la poca presencia de servidores públicos de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, el uso de estos servicios disminuyó, devengando en este ejercicio la cantidad total de \$333,328.12 (trescientos treinta y tres mil trescientos veintiocho pesos 12/100 m.n.) la cual es menor a los anteriores 3 ejercicios. Cabe mencionar que se mantuvieron la mayoría de los contratos de estos servicios, cambiando únicamente a nuestro proveedor de *telefonía tradicional* para tener mejor servicio.

En el caso de **Servicios de Arrendamiento** la Institución cuenta con 3 oficinas en diferentes municipios del Estado de Querétaro: a) Querétaro, b) San Juan del Río y c) Jalpan de Serra. Las tres se encuentran equipadas, tanto de personal como de materiales, para ofrecer un buen servicio en todo el Estado; el monto de este concepto es mayor al de ejercicios anteriores, ya que se han cumplido los contratos de arrendamiento de los 3 inmuebles, incluyendo los incrementos en renta, lo cual aumentó el monto devengado este concepto.

En **Servicios Profesionales, Científicos, Técnicos y Otros Servicios** se devengó \$1,885,127.74 (un millón ochocientos ochenta y cinco mil ciento veintisiete pesos 74/100 m.n.). En este concepto tenemos las partidas presupuestales de *servicios legales, de contabilidad, auditoría y relacionados, servicios de capacitación, servicio de fotocopiado, digitalización e impresión y servicios de vigilancia*, mismas que, con excepción de *servicios de capacitación*, se han devengado de manera similar al ejercicio 2019, esto debido a que son servicios de los cuales no se puede prescindir habiendo o no servidores públicos en las instalaciones. Es importante mencionar que en este ejercicio se celebraron contratos por honorarios profesionales para colaborar en el Departamento de Recursos Humanos (contador externo), en el Departamento Jurídico (abogado laboralista), en la Secretaría Ejecutiva (apoyo en cursos) y en la Visitaduría General (médico y apoyo en el servicio), ya que ofrecen servicios indispensables en esas áreas, para cumplir con las obligaciones de cada una; por otro lado, también se contrató la prestación de servicios profesionales por honorarios de un experto, quien realizó algunos dictámenes

psicológicos basados en Protocolo de Estambul, necesarios para la debida integración de expedientes de queja por tortura ante la Visitaduría General. Por lo anterior, es que este concepto y, en especial, en la partida presupuestal de *servicios legales, de contabilidad, auditoría y relacionados* se devengó más presupuesto que en el ejercicio 2019.

Servicios Financieros, Bancarios y Comerciales, el monto total disminuyó en comparación al ejercicio anterior, esto debido a la baja tasa de cobro de la institución bancaria que manejamos y al mejor precio en el pago anual del seguro de la flota vehicular de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro.

Servicios de Instalación, Reparación, Mantenimiento y Conservación, el poco uso de los inmuebles, muebles de oficina, equipo de cómputo y equipo de transporte evitó su desgaste, por ello se devengó menos presupuesto destinado a mantener estos equipos. En este concepto, la única partida que se mantuvo constante respecto al servicio y al egreso fue en *servicios de limpieza*, en razón de que los tres inmuebles no han dejado de recibir tal servicio, principalmente el de las oficinas del municipio de Querétaro, donde se tiene un contrato para mantener las instalaciones limpias en todo momento; adicional a eso, y debido a pandemia del SARS-CoV-2 (COVID-19), desde el mes de noviembre al cierre del ejercicio, se han realizado sanitizaciones periódicas a las oficinas del municipio de Querétaro, por lo que aumentó lo devengado en la partida *servicios de limpieza*.

Servicios de Comunicación Social y Publicidad, el monto devengado al 31 de diciembre de 2020 es de \$242,672.00 (doscientos cuarenta y dos mil seiscientos setenta y dos pesos 00/100 m.n.), mayor al del periodo anterior, debido a la contratación de una persona especialista en producción de contenido para nuestras plataformas digitales y a la elaboración de un vídeo didáctico en 2D, lo que, con el tema de pandemia del SARS-CoV-2 (COVID-19), es muy útil para difundir información relacionada con el trabajo de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro.

Servicios de Traslado y Viáticos, este ha sido uno de los conceptos más afectados en este ejercicio, ya que como se ha mencionado en párrafos anteriores, se detuvieron todas las capacitaciones y diversas actividades presenciales por parte de las áreas de la Presidencia, la Secretaría Ejecutiva y la Visitaduría General; en razón de ello, los viáticos estatales, nacionales e internacionales fueron limitados al mínimo y el recurso no se devengó como se tenía planeado.

Servicios Oficiales, debido a la pandemia del SARS-CoV-2 (COVID-19) este concepto fue otro de los más afectados, toda vez que fueron cancelados, a nivel estatal, los eventos masivos como los que la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro por medio del área de Secretaría Ejecutiva realiza. El evento que destacó por su impacto presupuestal, en el período que se informa, fue el relativo a la celebración del Tercer Congreso Nacional que, en esta ocasión, se llevó a cabo de manera virtual para cumplir con las medidas de prevención decretadas por el gobierno estatal y, de esa manera, evitar posibles contagios.

Otros Servicios Generales, el monto devengado al 31 de diciembre de 2020 en su mayoría se encuentra en la partida presupuestal *Impuesto sobre nóminas y otros que se deriven de una relación laboral*, la cual no se ha visto afectada por la situación actual.

Capítulo 4000 Transferencias, Asignaciones, Subsidios y otras Ayudas: Con \$2,410,767.90 (dos millones cuatrocientos diez mil setecientos sesenta y siete pesos 90/100 m.n.) este

concepto se encuentra cargado en su totalidad a una persona jubilada, dos pensionados, un pre pensionado adicionado en este ejercicio y a la provisión correspondiente a un jubilado que falleció en marzo de 2019, desde esta última fecha y hasta diciembre de 2020 la provisión fue hecha y estamos en espera del Decreto por el cual la Legislatura del Estado conceda la pensión por muerte a sus beneficiarios; el capítulo aumentó debido al incremento salarial de los pensionados y jubilados aplicable para este ejercicio, al pre pensionado adicionado y a algunos conceptos relacionados a la provisión por muerte del jubilado que falleció en 2019.

COMPARATIVO ANUAL DE EGRESOS
POR CAPÍTULO



CAPÍTULO 4000

Capítulo 5000 Bienes Muebles, Inmuebles E Intangibles: En este ejercicio, en comparación con los dos ejercicios anteriores, no se ha invertido mucho en activo fijo, por lo que el gasto únicamente ascendió a \$311,518.13 (trescientos once mil quinientos dieciocho pesos 13/100 m.n.), a diferencia de los ejercicios 2018 y 2019.

COMPARATIVO ANUAL DE EGRESOS
POR CAPÍTULO



CAPÍTULO 5000

La cantidad devengada se encuentra en las partidas presupuestales de *Muebles de oficina y estantería, Equipo de cómputo y de tecnologías de la información, Otros mobiliarios y equipos de administración, Cámaras fotográficas y de video y Software*. Los bienes adquiridos en este ejercicio fueron dispuestos para que el personal de la Institución esté en condiciones de brindar un mejor servicio.

5.2 Departamento de Contabilidad

Durante el ejercicio 2020 se continuó trabajando con el Sistema Automatizado de Administración y Contabilidad Gubernamental (SAACG.NET), en el cual se actualiza periódicamente y se cumple 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.

Debido a la pandemia del SARS-CoV-2 (COVID-19), se sigue realizando el trabajo a distancia, mediante la utilización de las tecnologías de la información y comunicación disponibles. El retorno de las actividades continuará siendo cauto y escalonado, evitando la concentración de personas, para con ello proteger la salud y seguridad de las servidoras y servidores públicos de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, considerando que desde el 23 de marzo del 2020 se suspendieron las actividades presenciales en las oficinas y se optó por realizar las labores desde casa.

A pesar de lo anterior, se ha cumplido, en tiempo y forma, con la entrega de los informes financieros del primero, segundo, tercero y cuarto trimestre del año 2020; de igual forma, en el mes de julio se realizó la entrega del Informe de Avance de Gestión Financiera solicitado por la Entidad Superior de Fiscalización del Estado, de acuerdo con los lineamientos establecidos.

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, se ha codificado y generado el etiquetado del inventario de bienes patrimoniales de los ejercicios 2017, 2018, 2019 y las adquisiciones al mes de diciembre de 2020, relacionado en los formatos de los anexos inciso a) "Inventario de Bienes Muebles", conforme a lo establecido en la Ley General de Contabilidad Gubernamental, los acuerdos emitidos por el Consejo Nacional de Armonización Contable (CONAC), la Ley de Disciplina Financiera de las Entidades Federativas y los municipios y las demás disposiciones aplicables, así como lo solicitado por la Entidad Superior de Fiscalización del Estado de Querétaro.

El SAACG.NET permite agilizar la emisión, entrega y publicación de los informes financieros 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 del 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 CONAC en su página oficial, mismas que se aplican en este ejercicio 2020, al generar los siguientes informes financieros y formatos:

Estados e Información Contable

- a. Estado de Actividades
- b. Estado de Situación Financiera
- c. Estado de Cambios en la Situación Financiera
- d. Estado Analítico del Activo.
- e. Estado Analítico de la Deuda y otros pasivos
- f. Estado de Variación en la Hacienda Pública.
- g. Estados de Flujos de Efectivo
- h. Informe de Pasivos Contingentes
- i. Notas a los Estados Financieros
- j. Conciliaciones entre los Ingresos Presupuestarios y Contables
- k. Conciliaciones entre los Egresos Presupuestarios y los Gastos Contables

Estados e Informes Presupuestarios

- a. Estado Analítico de Ingresos.
- b. Estado Analítico del Ejercicio del Presupuesto de Egresos - Clasificación Administrativa.
- c. Estado Analítico de Ejercicio del Presupuesto de Egresos - Clasificación de Objeto del Gasto (Capítulo y Concepto).
- d. Estado Analítico del Ejercicio del Presupuesto de Egresos - Clasificación Económica (Por tipo de Gasto).
- e. Estado Analítico del Ejercicio del Presupuesto de Egresos - Clasificación Funcional (Finalidad y Función).
- f. Endeudamiento Neto.
- g. Intereses de la Deuda.
- h. Indicadores de Postura fiscal.

Estados e Informes Programáticos

- a. Gasto por categoría programática.
- b. Programas y proyectos de inversión.
- c. Indicadores de Resultados.

Anexos

- a. Inventario de Bienes Muebles.
- b. Inventario de Bienes Inmuebles.
- c. Relación de Cuentas Bancarias Productivas y Específicas.
- d. Relación de Esquemas Bursátiles.
- e. Coberturas Financieras.

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

- a. Estado de Situación Financiera Detallado.
- b. Informe Analítico de la Deuda Pública y otros Pasivos.
- c. Informe Analítico de Obligaciones Diferentes de Financiamiento.
- d. Balance Presupuestario.
- e. 5) Estado Analítico de Ingresos Detallado.
- f. 6) Guía de Cumplimiento de la LDF de las Entidades Federativas y los Municipios.
- g. Municipios.

Estado Analítico del Ejercicio del Presupuesto de Egresos Detallado

- 6a) Clasificación por Objeto del Gasto (Capítulo y Concepto).
- 6b) Clasificación Administrativa por Dependencia.
- 6c) Clasificación Funcional (Finalidad y Función).
- 6d) Clasificación de Servicios Personales por Categoría.

Los anteriores informes y formatos se encuentran publicados en la página web de la Defensoría de los Derechos Humanos del Estado 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.

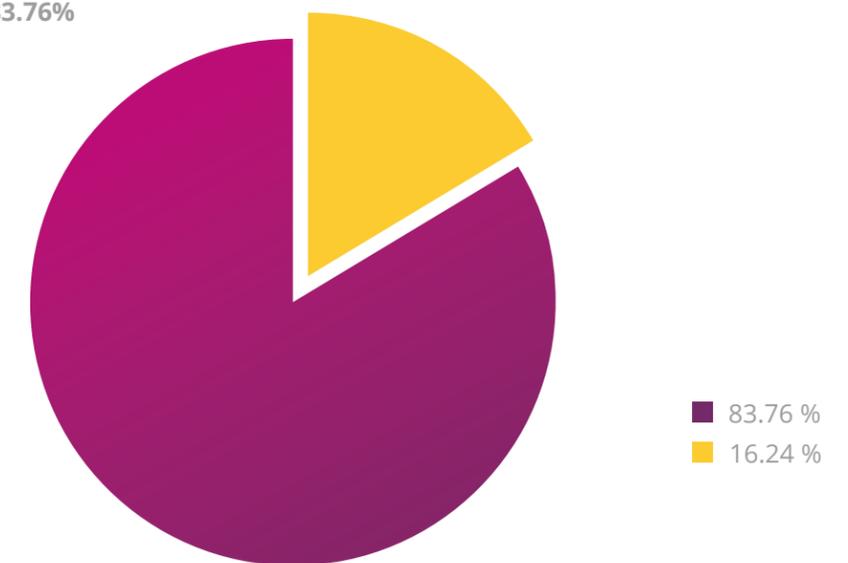
Proporción Gasto de Operación (corriente) al 31 de diciembre de 2020.

Se presenta la gráfica de la participación del gasto de operación (servicios personales, materiales y suministros y servicios generales) con un indicador del **83.76%** con respecto al total de egresos con un indicador de **16.24%** al 31 de diciembre de 2020.

Medio de verificación del Presupuesto de Egresos al 31 de diciembre 2020.



| | Miles de pesos | Indicador |
|-----|-----------------|-----------|
| TGO | \$29,445,495.00 | 83.76% |
| TE | \$35,153,699.00 | |

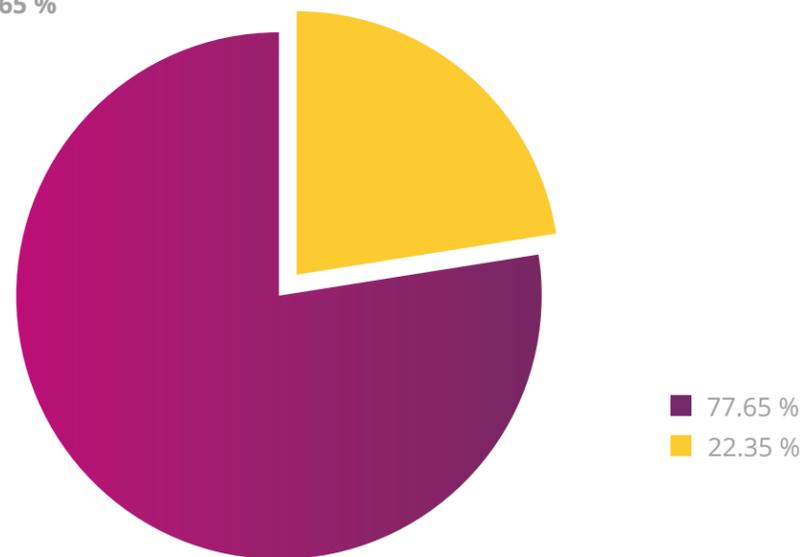


Servicios Personales en el Gasto de Operación al 31 de diciembre de 2020.

A continuación, se presenta la gráfica de la participación de servicios personales, los que representan el **77.65%** con respecto al total de gastos de operación (corriente), con un indicador del **22.35 %** al 31 de diciembre de 2020.



| | Miles de pesos | Indicador |
|-----|-----------------|-----------|
| SP | \$22,863,594.00 | 77.65 % |
| TGO | \$29,445,495.00 | |



Con los Indicadores Financieros que se presentan a continuación, se podrá observar que la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro tiene unas finanzas sanas.

Indicadores financieros del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020.

Liquidez:

La Institución tiene liquidez, se dispone del 2.25 de activo circulante para pagar cada \$1.00 peso de obligaciones a corto plazo.

| | |
|--------------------------------------|-----------------|
| TAC = TOTAL ACTIVO CIRCULANTE | \$ 5,269,416.97 |
| TPC = TOTAL PASIVO CIRCULANTE | \$ 2,345,585.51 |

Margen De Seguridad:

Se cuenta con un nivel positivo de margen de seguridad, con un indicador del 124.65% para solventar cualquier contingencia.

| | |
|--------------------------------------|------------------|
| TAC = TOTAL ACTIVO CIRCULANTE | \$5,269,416.97 - |
| | \$2,345,585.51 |
| TPC = TOTAL PASIVO CIRCULANTE | \$2,345,585.51 |

Solvencia:

Este Organismo Constitucional Autónomo cuenta con un nivel positivo de solvencia del 30.31% para cumplir con los compromisos a largo plazo.

| | |
|--------------------------|----------------|
| TP = TOTAL PASIVO | \$2,345,585.51 |
| TA = TOTAL ACTIVO | \$7,736,785.98 |

Autonomía Financiera Para Cubrir El Gasto Corriente:

El gasto corriente es cubierto en un 115.34% con recursos propios, por lo cual se cuenta con un nivel positivo de autonomía financiera.

| | |
|-------------------------|-----------------|
| INGRESOS PROPIOS | \$33,963,179.04 |
| GASTO CORRIENTE | \$29,445,494.68 |

Resultado Financiero:

La Institución presenta un nivel positivo del 1.17% de equilibrio financiero en la administración de los recursos.

| | |
|-------------------------|-------------------------|
| SALDO INICIAL | \$ 3,757,541.02 |
| INGRESOS TOTALES | \$ 33,963,179.04 |
| GASTO TOTAL | \$ 32,167,780.71 |

Por otro lado, es de resaltar que la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, en el ejercicio 2020, ha cumplido con la publicación de los informes financieros, en tiempo y forma, aún con las acciones extraordinarias para atender la emergencia sanitaria generada por el virus SARS-CoV2.

El 23 de noviembre de 2020 la Secretaría Técnica del CONAC notificó, vía correo electrónico, que la primera evaluación sobre la armonización contable 2020 tendrá verificativo en el mes de enero del 2021, atendiendo a lo dispuesto en la Regla 19, fracción III de las Reglas de Operación de los Consejos de Armonización Contable de las Entidades Federativas (CACEF), a efecto de dar continuidad en el Sistema de Evaluaciones de la Armonización Contable (SEvAC), el cual contiene reactivos de acuerdo con el periodo trimestral a evaluar, relacionados a:

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

5.3 Departamento de Recursos Humanos

Con motivo de las recomendaciones que emitió la Organización Mundial de Salud, el Gobierno de México y el Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, derivado de la contingencia sanitaria a causa de la pandemia generada por el virus COVID-19, la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro estableció las medidas pertinentes, mismas que se vieron reflejadas en los Acuerdos Generales 02/2020, 03/2020, 03/2020, 05/2020, 06/2020, 07/2020, 08/2020, 09/2020, 10/2020, 11/2020, 12/2020, 13/2020y 14/2020, emitidos por la Dra. Roxana de Jesús Ávalos Vázquez, Presidenta de esta Institución, con la finalidad de evitar la propagación de la enfermedad, pero manteniendo la operatividad del Organismo.

En este sentido, el personal que conforma el Departamento de Recursos Humanos siguió con sus labores de manera alternada, en casa y de manera presencial en las oficinas, para dar continuidad a las labores propias del área, como son: el pago de nómina y el enterero de las obligaciones fiscales y de seguridad social, entre otras, siempre en colaboración con los Departamentos que conforman la Dirección Administrativa.

La Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro cerró el ejercicio 2019 con un total de 63 trabajadoras y trabajadores activos, dentro de su plantilla de personal, con base en su suficiencia presupuestaria y el tabulador autorizado.

No obstante, a lo largo del año 2020, se presentaron altas y bajas de personal, conforme se muestra en la siguiente tabla:

| No. | Mes | Altas | Bajas | Personal al cierre de mes |
|--------------|------------|-----------|-----------|---------------------------|
| 1 | Enero | 1 | 4 | 60 |
| 2 | Febrero | 4 | 4 | 60 |
| 3 | Marzo | 2 | 0 | 62 |
| 4 | Abril | 0 | 0 | 62 |
| 5 | Mayo | 0 | 0 | 62 |
| 6 | Junio | 3 | 3 | 62 |
| 7 | Julio | 0 | 1 | 61 |
| 8 | Agosto | 1 | 1 | 61 |
| 9 | Septiembre | 0 | 1 | 60 |
| 10 | Octubre | 1 | 0 | 61 |
| 11 | Noviembre | 2 | 2 | 61 |
| 12 | Diciembre | 2 | 0 | 63 |
| Total | | 16 | 16 | |

Como resultado de lo anterior, la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, contó en su plantilla con un total de 63 trabajadoras y trabajadores en activo, al cierre del mes de diciembre de 2020, con 3 plazas vacantes, como se puede observar en la siguiente tabla:

| No. | Área de Adscripción | 2020 Ocupadas | 2020 Vacantes |
|--------------|---------------------------|---------------|---------------|
| 1 | Presidencia | 6 | 0 |
| 2 | Visitaduría General | 25 | 2 |
| 3 | Secretaría Ejecutiva | 10 | 0 |
| 4 | Dirección Administrativa | 13 | 0 |
| 5 | Órgano Interno de Control | 3 | 1 |
| 6 | Jurídico | 2 | 0 |
| 7 | Unidad de Transparencia | 1 | 0 |
| 8 | Comunicación Social | 3 | 0 |
| Total | | 63 | 3 |

Bajas de personal

En relación al acumulado de las bajas al cierre del mes de diciembre de 2020, se enlistan a continuación, desagregadas por área de adscripción y sexo:

| No. | Área de Adscripción | Mujeres | Hombres |
|--------------|---------------------------|----------|-----------|
| 1 | Presidencia | 1 | 1 |
| 2 | Visitaduría General | 4 | 6 |
| 3 | Secretaría Ejecutiva | 1 | 1 |
| 4 | Dirección Administrativa | 0 | 1 |
| 5 | Órgano Interno de Control | 0 | 1 |
| 6 | Jurídico | 0 | 0 |
| 7 | Unidad de Transparencia | 0 | 0 |
| 8 | Comunicación Social | 0 | 0 |
| Total | | 6 | 10 |

En la siguiente tabla se pueden observar las causas que dieron motivo a la baja del personal:

| Motivo de baja | Mujeres | Hombres |
|-----------------------|----------|----------|
| Renuncia voluntaria | 6 | 8 |
| Rescisión | 1 | 0 |
| Pre pensión por vejez | 0 | 1 |
| Total | 7 | 9 |

Tabulador de sueldos 2020

Con motivo de la contingencia sanitaria, a finales del mes de agosto de 2020, se envió el Tabulador de Remuneraciones 2020 de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, para su respectiva aprobación por el Comité Técnico de Remuneraciones para los Servidores Públicos del Estado de Querétaro, con lenguaje incluyente en los puestos y el incremento correspondiente, del cual se recibió respuesta de autorización, el 19 de noviembre de 2020.

También se presentó el Tabulador de Remuneraciones 2021, el cual fue aprobado en la Octava Sesión Ordinaria del Comité Técnico de Remuneraciones para los Servidores Públicos del Estado de Querétaro, el 29 de septiembre de 2020.

Estructura Organizacional

En el mes de agosto de 2020, se remitió para aprobación del Consejo de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, la propuesta de modificación de la estructura organizacional, así como las descripciones de puesto, mismos que fueron aprobados en sesión ordinaria del 12 de agosto de 2020.

Posteriormente, en el mes de diciembre, derivado de la aprobación del Tabulador de Remuneraciones 2020 con lenguaje incluyente y de los cambios al interior de la Defensoría, se remitieron nuevamente a aprobación del Consejo, las descripciones de puesto que se modificaron, particularmente en las plazas de Presidencia, Subjefaturas, Auditoría, Subjefatura de Orientación y Quejas, Analista de Orientación y Quejas y Asistente de Orientación y Quejas. Por lo anterior, también se solicitó la aprobación para modificar la Estructura Organizacional, en las áreas de Presidencia, Visitaduría General, Secretaría Ejecutiva y del Órgano Interno de Control.

Encuesta de Clima Laboral

Como parte de los indicadores operados por el Departamento de Recursos Humanos, en el tercer trimestre del 2020 se aplicó a las y los servidores públicos de la Institución una encuesta de Clima Laboral, vía web, con la finalidad de conocer el grado de satisfacción del personal respecto del ambiente laboral al interior de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro.

En este sentido, contestaron 55 de 61 miembros del personal de la Defensoría, lo que reflejó una participación del 90.16%.

| No. | Área de Adscripción | Contestadas | No contestadas |
|--------------|---------------------------|-------------|----------------|
| 1 | Presidencia | 6 | 0 |
| 2 | Visitaduría General | 19 | 6 |
| 3 | Secretaría Ejecutiva | 10 | 0 |
| 4 | Dirección Administrativa | 12 | 0 |
| 5 | Órgano Interno de Control | 2 | 0 |
| 6 | Jurídico | 2 | 0 |
| 7 | Unidad de Transparencia | 1 | 0 |
| 8 | Comunicación Social | 3 | 0 |
| Total | | 55 | 6 |

Derivado de lo anterior, se categorizaron las preguntas en los siguientes conceptos:

Objetivos Institucionales

En lo referente a la pregunta sobre haber sido informados los objetivos y políticas de la institución, se obtuvo que el 70.91% del personal encuestado contestó si haber recibido la información, mientras que el 29.09%, manifestó no haberla recibido.

Reconocimiento y comunicación en relación con el(la) superior(a) jerárquico(a)

Se agruparon las preguntas concernientes al superior o superiora jerárquica, a fin de conocer la percepción que tiene el personal en cuanto a la comunicación y el reconocimiento hacia su trabajo.

En este sentido se observó que existe un alto nivel de confianza en cuanto a la comunicación con la superiora o el superior jerárquico, pero existen oportunidades de mejora en aquellos aspectos relacionados con el reconocimiento, valoración del desempeño laboral y motivación.

Ambiente laboral

En relación al ambiente laboral, se tiene una percepción, en su mayoría, de muy buena a buena, entre compañeras y compañeros, con un grado satisfactorio de confianza y trabajo en equipo.

Condiciones físicas en el entorno laboral

En relación con las condiciones físicas y de equipamiento del lugar de trabajo, se obtuvo en su mayoría una percepción de muy buena a buena.

Percepción del personal sobre capacitación, horario flexible, percepción salarial y nivel de satisfacción

En relación a capacitación, el 58.18% del personal considera que sí la requiere para el desarrollo de sus actividades laborales, en tanto que el 41.82%, no lo considera así.

En lo referente a la flexibilidad del horario de trabajo, existe una oportunidad de mejora, ya que el 29.08% del personal considera que a veces el horario de trabajo permite atender necesidades de carácter personal, en comparación contra un 20% que considera que siempre, un 23.64% casi siempre, un 14.55% con frecuencia y un 12.73% que considera que nunca.

En cuanto a la percepción de la remuneración que obtiene el personal respecto de las funciones que desempeña, el 65.45% considera que dicha remuneración si es acorde y un 34.55% que no.

Finalmente, en relación al nivel de satisfacción del personal por trabajar en la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, se observa un porcentaje favorable ya que el 58% tiene un alto grado de pertenencia, 25% muy alto, 15% regular y sólo un 2% un bajo grado.

En general, se considera que existen condiciones favorables en la forma en la que perciben los empleados la relación con las o los superiores jerárquicos, hacia sus compañeras o compañeros de trabajo, el ambiente laboral y las condiciones físicas del entorno, pero también hay oportunidades de mejora en aspectos como el reconocimiento al personal y en la flexibilidad de horario.

Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015



En el mes de noviembre, el Departamento de Recursos Humanos, junto con otras áreas de la Defensoría, participó en la capacitación "Fortalecimiento Institucional fase 1 para impulsar la implementación de la Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015" en Igualdad Laboral y No Discriminación, impartido por Factual Services S.C., del 30 de octubre al 30 de noviembre de 2020, a invitación del Instituto Queretano de las Mujeres.

Por tal motivo, se trabajó, en colaboración con las diferentes áreas de la Defensoría, para la integración del soporte documental requerido, a fin de dar cumplimiento a los puntos de certificación que comprende la norma.

Se destaca que, dentro de los puntos principales de la norma, se creó un Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación, integrado por cuatro trabajadoras y cuatro trabajadores de la Defensoría y a la vez, se establecieron sus Lineamientos de Operación y Código de Conducta.



Asimismo, se implementó el Plan de Acción para el logro de objetivos y la Política de Igualdad Laboral y No Discriminación, misma que se difundió a todo el personal de la Defensoría.

El proceso de certificación se reanuda en el 2021.

DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE QUERÉTARO

La Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro hace del conocimiento de su personal y a quienes aspiren a laborar en ella, que este Organismo es **inclusivo con igualdad laboral, y QUEDA PROHIBIDA toda forma de maltrato, violencia o discriminación** por apariencia física, cultura, discapacidad, idioma, sexo, género, edad, condición social, económica, de salud o jurídica, embarazo, estado civil o conyugal, religión, opiniones, origen étnico o nacional, preferencias sexuales y situación migratoria.

Puedes contactarte con nosotros, a través de los siguientes canales de comunicación:

| QUERÉTARO | BAN JUAN DEL RÍO | JALPAN DE SERRA |
|---|---|------------------------|
| 4421-09-54-00 4421-09-53-47 4421-09-54-83 | 4421-86-71-27 isaac.hernandez@ddhqro.org | rocio.trejo@ddhqro.org |

Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro | @DDHQRO | DDHQRO.01

DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE QUERÉTARO

La Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro informa a su personal que los trabajadores tienen derecho a disfrutar de **cinco días hábiles**, con goce de sueldo, por el nacimiento de sus hijas o hijos, o cuando tengan en adopción a un menor o una menor o incapaz, conforme a lo estipulado en el artículo 33 bis, párrafo segundo, de la Ley de los Trabajadores del Estado de Querétaro.

Puedes contactarte con nosotros, a través de los siguientes canales de comunicación:

| QUERÉTARO | BAN JUAN DEL RÍO | JALPAN DE SERRA |
|---|---|------------------------|
| 4421-09-54-00 4421-09-53-47 4421-09-54-83 | 4421-86-71-27 isaac.hernandez@ddhqro.org | rocio.trejo@ddhqro.org |

Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro | @DDHQRO | DDHQRO.01

Programa Operativo Anual

En el mes de agosto de 2020 se solicitó a los titulares de las unidades administrativas, la elaboración de su Programa Operativo Anual 2021, para integrar el de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, sugiriendo su elaboración a través de la Metodología del Marco Lógico, al tratarse de una herramienta que facilita el proceso de conceptualización, diseño, ejecución y evaluación de proyectos,

El Departamento de Recursos Humanos asesoró y acompañó a las diferentes áreas de la Defensoría que así lo solicitaron en la elaboración de su Programa Operativo Anual 2021, teniendo como guías la Matriz de Indicadores y el Manual para el Diseño de Construcción de Indicadores.

Capacitación

MEDIDAS DE REINCORPORACIÓN AL TRABAJO DURANTE LA PANDEMIA DE COVID-19 Y PERSPECTIVA DE GÉNERO

DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE QUERÉTARO

#SomosDefensoría

Puedes contactarte con nosotros, a través de los siguientes canales de comunicación:

| QUERÉTARO | SAN JUAN DEL RÍO | JALPAN DE SERRA |
|---|---|------------------------|
| 4421-09-54-00 4421-09-53-47 4421-09-54-03 | 4421-86-71-27 isaac.hernandez@ddhqro.org | rocio.trejo@ddhqro.org |

Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro | @DDHQRO | DDHQRO.01

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.

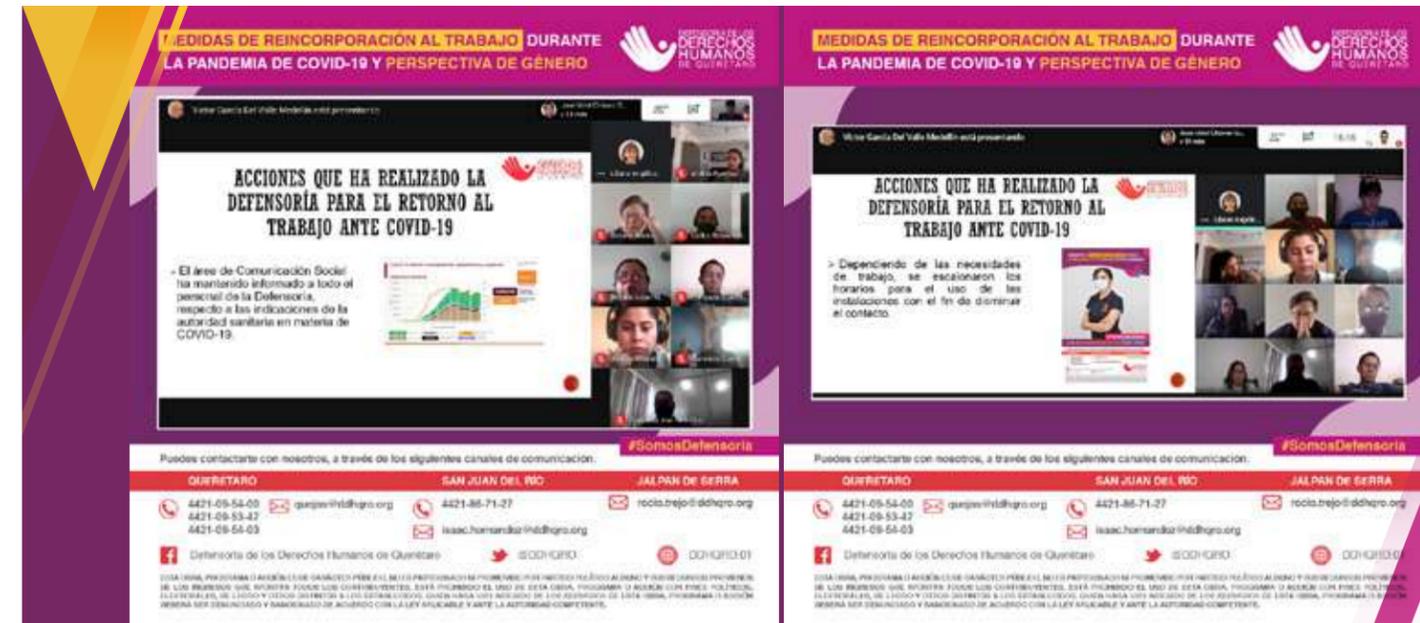
Con el objetivo de que el personal de este Organismo Constitucional Autónomo pueda ejercer sus funciones de manera eficiente, no sólo en materia de derechos humanos, sino también en las otras áreas de conocimiento relacionadas con su labor, las trabajadoras y los trabajadores de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, asistieron a diferentes cursos, mismos que en los primeros meses de año 2020 se tomaron de manera presencial y, posteriormente, de forma virtual, con el fin de acatar las disposiciones sanitarias vigentes.

La relación de los cursos en los que participó el personal, se detalla a continuación, de manera cronológica:

| Curso | Impartido Por | Fecha | Área | Mujeres | Hombres | Total de Asistentes | Beneficios |
|--|---------------------------------------|---------------------------|----------------------|---------|---------|---------------------|---------------|
| Género, Masculinidades y Lenguaje Incluyente y No Sexista | Comisión Nacional de Derechos Humanos | 13 de abril al 10 de mayo | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| 1, 2, 3 por todos los derechos de niñas, niños, adolescentes sin discriminación | CONAPRED | 6-19 de abril | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| Migración y xenofobia | CONAPRED | 6-19 de abril | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| Introducción a los Derechos Humanos | Lic. Mitzi Zuleica Figueroa Torres | 20 de abril | DDHQ | 23 | 7 | 30 | Actualización |
| Discriminación | Mtro. Manuel Edmundo Ramos Gutiérrez | 21 de abril | DDHQ | 26 | 7 | 33 | Actualización |
| Sistema Internacional de Protección de Derechos Humanos | Lic. Rosalía Isabel Alarcón Macías | 22 de abril | DDHQ | 23 | 7 | 30 | Actualización |
| Derechos de la niñez | Montserrat Vielma Altamirano | 23 de abril | DDHQ | 24 | 7 | 31 | Actualización |
| Derechos Humanos y discapacidad | María Cruz Arriola Mendoza | 24 de abril | DDHQ | 25 | 7 | 32 | Actualización |
| Violencia en las relaciones de pareja | Lic. Ingrid Zulema Abreu Landaverde | 27 de abril | DDHQ | 25 | 7 | 32 | Actualización |
| Diversidad sexual | Lic. María Guadalupe Martínez Flores | 28 de abril | DDHQ | 25 | 7 | 32 | Actualización |
| Migración | Lic. Tania Cecilia Sánchez Marín | 29 de abril | DDHQ | 26 | 7 | 33 | Actualización |
| Cultura de paz | Mtra. Karen Rocío Arroyo Zurita | 30 de abril | DDHQ | 26 | 5 | 31 | Actualización |
| Labor de la Defensoría | Titulares de Áreas | 04 de mayo | DDHQ | 24 | 11 | 35 | Actualización |

| | | | | | | | |
|---|---|-------------------------------|-------------------------|----|---|----|---------------|
| Acoso laboral | Lic. Mitzi Zuleica Figueroa Torres | 05 de mayo | DDHQ | 25 | 8 | 33 | Actualización |
| Acoso escolar | Lic. Elvia Teresita Alcántara de la Torre | 06 de mayo | DDHQ | 25 | 8 | 33 | Actualización |
| Trata de personas | Lic. Ingrid Zulema Abreu Landaverde | 07 de mayo | DDHQ | 25 | 8 | 33 | Actualización |
| Violencia obstétrica | Lic. María Guadalupe Martínez Flores | 08 de mayo | DDHQ | 26 | 8 | 34 | Actualización |
| Causas de violencia de género | Lic. Mariel Aragón Rangel | 11 de mayo | DDHQ | 26 | 8 | 34 | Actualización |
| Salud emocional y Derechos Humanos | Lic. Manuel Edmundo Ramos Gutiérrez | 12 de mayo | DDHQ | 26 | 7 | 33 | Actualización |
| Seminario en Tanatología y Psicooncología | AFODI | 12 de mayo al 24 de noviembre | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| Derechos de los Pueblos Indígenas | Lic. Ingrid Zulema Abreu Landaverde | 13 de mayo | DDHQ | 24 | 8 | 32 | Actualización |
| Bioética, Triage y DAIP | Comisión de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro (INFOQRO) | 13 de mayo | Unidad de Transparencia | 0 | 1 | 1 | Actualización |
| Derechos Humanos y empresas | Lic. Rosalía Isabel Alarcón Macías | 14 de mayo | DDHQ | 23 | 8 | 31 | Actualización |
| Derecho Humano al medio ambiente | Lic. Karen Rocío Arroyo Zurita | 15 de mayo | DDHQ | 25 | 8 | 33 | Actualización |
| Transparencia Proactiva y Apertura Institucional en Tiempos del COVID-19 | Comisión de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro (INFOQRO) | 15 de mayo | Unidad de Transparencia | 0 | 1 | 1 | Actualización |
| Derechos de las personas adultas mayores | Lic. Fátima Neri Briones | 18 de mayo | DDHQ | 25 | 8 | 33 | Actualización |
| Homobobitansfobia y Derechos Humanos | Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Chiapas | 18 de mayo | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |

| | | | | | | | |
|---|---|--------------------------|-------------------------|----|---|-----------|---------------|
| Derechos de los jóvenes | Lic. Tania Cecilia Sánchez Marín | 19 de mayo | DDHQ | 24 | 8 | 32 | Actualización |
| Grupos en situación de vulnerabilidad | Lic. Mariel Aragón Rangel | 20 de mayo | DDHQ | 25 | 8 | 33 | Actualización |
| Acciones de los Órganos Garantes frente a la Protección de Datos Personales ante el COVID-19 | Comisión de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro (INFOQRO) | 20 de mayo | Unidad de Transparencia | 0 | 1 | 1 | Actualización |
| Género y lenguaje incluyente | Lic. Elvia Teresita Alcántara de la Torre | 21 de mayo | DDHQ | 25 | 8 | 33 | Actualización |
| Prevención del abuso sexual infantil | Mtra. Karen Rocío Arroyo Zurita | 22 de mayo | DDHQ | 25 | 8 | 33 | Actualización |
| Lengua originaria y Cultura Indígena | Montserrat Vielma Altamirano | 25 de mayo | DDHQ | 25 | 8 | 33 | Actualización |
| ¿Qué es la Trata de Personas? | Consejo Ciudadano para la Seguridad y Justicia de la Ciudad de México | 25 de mayo al 8 de junio | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| Prevención de la violencia en las redes sociales | Lic. María Guadalupe Martínez Flores | 26 de mayo | DDHQ | 25 | 7 | 32 | Actualización |
| Curso denominado "Operación y Funcionalidades del SIPOT" | Instituto Nacional de Transparencia Acceso a la Información y Protección de Datos Personales | 26 de mayo | Unidad de Transparencia | 5 | 2 | 7 | Actualización |
| Nuevas masculinidades | Lic. Manuel Edmundo Ramos Gutiérrez | 27 de mayo | DDHQ | 21 | 8 | 29 | Actualización |
| Principios constitucionales aplicados a la función policial | Lic. Fabián Gómez Estrella | 28 de mayo | DDHQ | 23 | 8 | 31 | Actualización |
| Protocolo del uso de la fuerza | Lic. Fabián Gómez Estrella | 29 de mayo | DDHQ | 26 | 8 | 34 | Actualización |
| Infodemia y Otras Formas de Intoxicación Informativa | Comisión de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro (INFOQRO) | 29 de mayo | Unidad de Transparencia | 0 | 1 | 1 | Actualización |



| | | | | | | | |
|---|--|-------------|----------------------|----|---|-----------|---------------|
| Ética policial y derechos de los policías | Juan Pablo Silva Celis | 1 de junio | DDHQ | 22 | 7 | 29 | Actualización |
| Derechos Humanos y Medios de Comunicación | Lic. Eduardo Bárcenas Martínez | 2 de junio | DDHQ | 19 | 7 | 26 | Actualización |
| Protección y Defensa de los Derechos Humanos de las Personas Migrantes | Lic. Juan José Zepeda Bermúdez, Presidente de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Chiapas | 03 de junio | DDHQ | 27 | 8 | 35 | Actualización |
| Curso en línea Construyendo igualdad-es | Instituto Queretano de las Mujeres | 04 de junio | Secretaría Ejecutiva | 2 | 0 | 2 | Actualización |
| Atención de la Violencia Familiar en el contexto del COVID-19 | Centros de Integración Juvenil, A.C | 05 de junio | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| Derechos de los Pueblos y Comunidades Indígenas | Mtra. Martha Laura Sánchez Flores, Visitadora General Especializada en Asuntos Indígenas de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Chiapas | 10 de junio | DDHQ | 21 | 3 | 24 | Actualización |

| | | | | | | | |
|--|---|---------------------------------|-------------------------|----|----|-----------|---------------|
| Impacto de las Tecnologías de la Información y Comunicación en los Derechos Humanos | Comisión de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro (INFOQRO) | 12 de junio | Unidad de Transparencia | 0 | 1 | 1 | Actualización |
| Derechos Humanos desde la perspectiva de género | Comisión Nacional de los Derechos Humanos | 20 de junio | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| Autonomía y Derechos Humanos de las Mujeres | Comisión Nacional de los Derechos Humanos | 21 de junio | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| Mobbing y estrés laboral | Lic. José Andrés González Ramírez | 22 de junio | DDHQ | 37 | 17 | 54 | Actualización |
| Primeros Auxilios Psicológicos para Personas Migrantes, Refugiadas y Desplazadas | Agencia Alemana de Cooperación Internacional y más socios | 5 de agosto al 9 de diciembre | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| Perspectiva de Género e Impartición de Justicia | Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Michoacán | 10-11 de agosto | Secretaría Ejecutiva | 4 | 0 | 4 | Actualización |
| Los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes | Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Chiapas | 12 de agosto | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| La Educación Integral en sexualidad como estrategia para la construcción de la paz | Universidad Autónoma de Querétaro | 14 de agosto | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| Abuso sexual infantil | Human Site | 14 de agosto al 4 de septiembre | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| La Salud Mental de las personas adultas mayores como un derecho humano | Comisión Estatal de Derechos Humanos de Michoacán | 17 de agosto | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| Violencia Política contra las mujeres y participación política de las mujeres indígenas | Comisión Estatal de Derechos Humanos de Michoacán | 17 de agosto | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| Derechos Humanos de las personas en reclusión penitenciaria | Comisión Nacional de Derechos Humanos | 17-21 de agosto | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |

| | | | | | | | |
|---|--|----------------------------------|----------------------|---|---|----------|---------------|
| Derechos Políticos-electorales de las mujeres desde la perspectiva de los Derechos Humanos | Comisión Estatal de Derechos Humanos de Michoacán | 17-21 de agosto | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| Acoso Escolar, Violencia Escolar y en la Escuela | Comisión Nacional de Derechos Humanos | 17 de agosto al 13 de septiembre | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| Interrupción Legal del Embarazo. Tratados Internacionales y su implicación forense en México | Federación Mexicana de Criminología y Criminalística | 18 de agosto | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| Personas Adultas Mayores y Diversidad Sexual | Comisión Estatal de Derechos Humanos Colima | 18 de agosto | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| Evolución de la participación de las Mujeres en las elecciones en México, énfasis estadístico | Comisión Estatal de Derechos Humanos de Michoacán | 18 de agosto | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| Estrategia de capacitación para el entrenamiento social, para la reincorporación de labores y actividades, por la emergencia sanitaria por el virus SARS-COV2 (COVID-19) | Instituto Queretano de las Mujeres | 19 de agosto | DDHQ | 5 | 2 | 7 | Actualización |
| El derecho al voto de las personas en situación de prisión preventiva | Comisión Estatal de Derechos Humanos de Michoacán | 19 de agosto | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| La disculpa pública en radio y televisión como medida de reparación integral del daño en los casos de violencia política contra las mujeres en razón de género | Comisión Estatal de Derechos Humanos de Michoacán | 20 de agosto | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| Violencia Política en el contexto de la reforma electoral en Michoacán | Comisión Estatal de Derechos Humanos de Michoacán | 21 de agosto | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |

| | | | | | | | |
|---|--|---------------------------------|----------------------|---|---|----------|---------------|
| La Hipersexualización Infantil | Federación Mexicana de Criminología y Criminalística | 24 de agosto | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| Hipersexualización infantil enfoque criminológico y sexológico | Federación Mexicana de Criminología y Criminalística A.C. | 24 de agosto | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| Trabajadoras del hogar | Procuraduría de los Derechos Humanos del Estado de Guanajuato | 25 de agosto | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| Trabajadoras del Hogar | Procuraduría de los Derechos Humanos de Guanajuato | 25 de agosto | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| Pin Parental | Noticiero Big Bang | 25 de agosto | Secretaría Ejecutiva | 2 | 0 | 2 | Actualización |
| Especialidad en Derechos Humanos | Universidad de Castilla la Mancha | 26-28 de agosto | Secretaría Ejecutiva | 2 | 0 | 2 | Actualización |
| Congreso Internacional Mujeres y Niñas desde una doble perspectiva | Universidad Nacional Autónoma de México | 26-29 de agosto | Secretaría Ejecutiva | 2 | 0 | 2 | Actualización |
| Programa Formación en Derechos de los Pueblos, Comunidades Indígenas y Afroamericanas | Comisión Nacional de Derechos Humanos | 28 de agosto al 27 de noviembre | Secretaría Ejecutiva | 5 | 0 | 5 | Actualización |
| Diplomado para Fortalecer la Participación Política Paritaria de las Mujeres en el Estado de Querétaro | Universidad Autónoma del Estado de Querétaro | 28 de agosto al 5 de diciembre | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| VIH/SIDA y Derechos Humanos | Comisión Estatal de los Derechos Humanos del Estado de Chihuahua | 31 de agosto | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| Derechos Humanos de los grupos en situación de vulnerabilidad | Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Michoacán | 31 de agosto al 3 de septiembre | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |

| | | | | | | | |
|---|--|-----------------|----------------------|----|---|-----------|---------------|
| VIH/SIDA y Derechos Humanos | Comisión Estatal de Derechos Humanos de Chihuahua | 31 de agosto | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| Empatía de los Derechos Humanos (migrantes y personas en situación de calle) | Comisión Estatal de Derechos Humanos de Michoacán | 1 de septiembre | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| Día Internacional de las Víctimas de Desaparición Forzada | Procuraduría de los Derechos Humanos de Guanajuato | 1 de septiembre | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| El uso de las categorías jurídicas dominantes en el estudio de comunidades indígenas | Comisión Estatal de Derechos Humanos de Michoacán | 2 de septiembre | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| Acuerdo escolar de convivencia | Comisión Estatal de Derechos Humanos de Chihuahua | 2 de septiembre | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| Derechos en emergencia durante el COVID-19 | Comisión Estatal de Derechos Humanos de Michoacán | 3 de septiembre | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| VIH y Derechos Humanos | Lic. Julio Cesar Cervantes CNDH | 3 de septiembre | DDHQ | 28 | 9 | 37 | Actualización |
| La importancia de los Derechos Humanos | Comisión Estatal de los Derechos Humanos del Estado de Chihuahua | 4 de septiembre | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| Importancia de los Derechos Humanos | Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Chihuahua | 4 de septiembre | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| Derechos Humanos en tiempo de pandemia | Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Chihuahua | 7 de septiembre | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| El ABC de la igualdad y la no discriminación | CONAPRED | 7 de septiembre | DDHQ | 17 | 8 | 25 | Actualización |
| Situación de los Derechos Humanos en tiempos de Pandemia | Comisión Estatal de los Derechos Humanos del Estado de Chihuahua | 7 de septiembre | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |

| | | | | | | | |
|--|--|--------------------|----------------------|----|----|-----------|---------------|
| Prevención de la Violencia Familiar, en el noviazgo y en redes sociales | Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Michoacán | 7-10 de septiembre | Secretaría Ejecutiva | 5 | 0 | 5 | Actualización |
| El Derecho de acceso a la Justicia | Comisión Estatal de los Derechos Humanos del Estado de Chihuahua | 7 de septiembre | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| Discriminación a personas que viven con VIH o Sida | CONAPRED | 7-20 de septiembre | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| El derecho a la igualdad y la no discriminación de la población afroamericana | CONAPRED | 7-20 de septiembre | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| EL ABC de la Igualdad y No Discriminación | CONAPRED | 8 de septiembre | Secretaría Ejecutiva | 3 | 0 | 3 | Actualización |
| Formación de instructores | Deep Consulting | 9 de septiembre | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| El Derecho de acceso a la Justicia | Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Chihuahua | 9 de septiembre | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| Derechos Humanos de las Personas LGBTI | Lic. Julio Cesar Cervantes CNDH | 11 de septiembre | DDHQ | 16 | 10 | 26 | Actualización |
| Derechos sexuales y reproductivos | Lic. Manuel Edmundo Ramos Gutiérrez | 17 de septiembre | DDHQ | 29 | 10 | 39 | Actualización |
| El Hombre ante el Ejercicio Responsable y Consiente de su Masculinidad | Comisión Estatal de Derechos Humanos de Michoacán | 17 de septiembre | Secretaría Ejecutiva | 2 | 0 | 2 | Actualización |
| Convención de los Derechos del Niño | Comisión Estatal de Derechos Humanos de Guanajuato | 18 de septiembre | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| Políticas (CIJUREP) | Universidad Autónoma de Tlaxcala | 24 de septiembre | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| Derechos Humanos y Discriminación | Comisión Estatal de Derechos Humanos de Veracruz | 25 de septiembre | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |

| | | | | | | | |
|--|---|-------------------------------------|----------------------|---|---|----------|---------------|
| Lengua de señas básicos | Secretaría de la Juventud | septiembre | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| Los Principios Constitucionales de Derechos Humanos en el Servicio Público | Comisión Nacional de los Derechos Humanos | 28 de septiembre al 25 de octubre | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| Curso de educación de Derechos Humanos | Comisión Nacional de Derechos Humanos | 29 de septiembre al 10 de noviembre | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| Importancia de los Derechos Humanos de niños, niñas y adolescentes | Centro de apoyo Marista al Migrante | 5 de octubre | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| Tolerancia y diversidad de creencias | CONAPRED | 5-18 de octubre | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| Pautas para un periodismo incluyente | CONAPRED | 5-18 de octubre | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| Importancia de los Derechos Humanos sobre contexto migratorio y crianza positiva | Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Michoacán | 6 al 8 de octubre | Secretaría Ejecutiva | 2 | 0 | 2 | Actualización |
| Protección Internacional, las obligaciones del Estado Mexicano y servidores públicos respecto de personas que huyen de sus países para solicitar asilo en otro país | Comisión Estatal de Derechos Humanos de Michoacán | 7 de octubre | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| Procedimiento de asilo, sus etapas y la operación | Comisión Estatal de Derechos Humanos de Michoacán | 7 de octubre | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| Desarrollo de habilidades sociales con los hijos | Comisión Estatal de Derechos Humanos de Michoacán | 8 de octubre | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| Los derechos laborales, su contenido y alcance como DESCA | Comisión Estatal de Derechos Humanos de Chiapas | 8 de octubre | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| Trámite de Queja | Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Chiapas | 8 de octubre | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |

| | | | | | | | |
|--|--|------------------|----------------------|---|---|----------|---------------|
| Importancia de los Derechos Humanos de niños, niñas y adolescentes y sujetos a protección internacional | Centro de apoyo Marista al Migrante | 9 de octubre | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| Femicidios-Feminicidios | Asociación Iberoamericana de Derecho, Cultura y Ambiente | 9 de octubre | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| Inclusión educativa de adolescentes y jóvenes refugiados en México | Centro de apoyo Marista al Migrante | 13 de octubre | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| Necesidades de protección para niños, niñas y adolescentes en contextos migratorios, avances y retos | Centro de apoyo Marista al Migrante | 14 de octubre | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| Participación de jóvenes en pro de las migraciones | Centro de apoyo Marista al Migrante | 15 de octubre | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| Medios audiovisuales para la expresión de la niñez y adolescencia migrante | Centro de apoyo Marista al Migrante | 19 de octubre | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| Interés superior de la niñez | Comisión Estatal de Derechos Humanos de Michoacán | 20-21 de octubre | Secretaría Ejecutiva | 3 | 0 | 3 | Actualización |
| Desplazamiento forzado interno de niños, niñas y adolescentes de familiares migrantes | Centro de apoyo Marista al Migrante | 21 de octubre | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| Intervenciones psicosociales con niños, niñas y adolescentes en movilidad | Centro de apoyo Marista al Migrante | 22 de octubre | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| Informe de monitoreo del SIPINNA por la red por la infancia y adolescencia queretana | Centro de apoyo Marista al Migrante | 23 de octubre | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| Derechos sexuales y reproductivos | Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Chihuahua | 26 de octubre | Secretaría Ejecutiva | 2 | 0 | 2 | Actualización |

| | | | | | | | |
|--|--|------------------|----------------------|----|----|-----------|----------------------|
| Qué sabemos los niños y niñas sobre las personas refugiadas | Centro de apoyo Marista al Migrante | 27 de octubre | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| Derechos Sexuales y Reproductivos | Comisión Estatal de los Derechos Humanos del Estado de Chihuahua | 27 de octubre | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| Medidas de reincorporación al trabajo durante la pandemia de COVID-19 y perspectiva de género | Departamento de Recursos Humanos DDHQ | 27 de octubre | DDHQ | 41 | 17 | 58 | Difusión |
| Papel de la cooperación internacional para alcanzar una integración sostenible y clausura mes de la migración | Centro de apoyo Marista al Migrante | 28 de octubre | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| Los Derechos Humanos en el Sistema Interamericano | Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Michoacán | 28-29 de octubre | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| Exigibilidad y Justiciabilidad | Centro de apoyo Marista al Migrante | 30 de octubre | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| Fortalecimiento Institucional fase 1 para impulsar la implementación de la Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación | Instituto Querétaro de las Mujeres | 30 de octubre | DDHQ | 8 | 5 | 13 | Promoción y Difusión |
| Nuevas Masculinidades | Comisión Estatal de los Derechos Humanos del Estado de Chihuahua | 3 de noviembre | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| Lengua de Señas Mexicanas | Secretaría de la Juventud | 4-5 de noviembre | Secretaría Ejecutiva | 6 | 0 | 6 | Actualización |
| Impartición de Justicia con perspectiva de género | Comisión Nacional de Derechos Humanos | 5 de noviembre | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |

| | | | | | | | |
|---|--|--------------------|-------------------------|---|---|----------|---------------|
| Bioética y Derechos Humanos | Comisión Estatal de los Derechos Humanos del Estado de Chihuahua | 5 de noviembre | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| Métodos anticonceptivos, Mitos y Realidades | Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Michoacán | 5 de noviembre | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| Investigación con perspectiva de género sobre la Tortura Sexual Contra las Mujeres | Comisión Nacional de Derechos Humanos | 6 de noviembre | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| El uso de categorías jurídicas dominantes en el estudio de comunidades indígenas | Comisión Estatal de Derechos Humanos de Michoacán | 9 de noviembre | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| Temas Diversos de los Derechos Humanos | Comisión Estatal de Derechos Humanos de Michoacán | 11-12 de noviembre | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| ¿Cómo hablar de sexualidad a mi hija e hijo? | Comisión Estatal de Derechos Humanos de Michoacán | 11-12 de noviembre | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| Las mujeres y su constante lucha por el reconocimiento, participación y validez de su voz | Comisión Estatal de Derechos Humanos de Michoacán | 12 de noviembre | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| El empoderamiento de la Mujer a través del arte | Comisión Estatal de Derechos Humanos de Michoacán | 13 de noviembre | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| Estrategias de Educación Sexual Integral | Secretaría de Salud de Querétaro | 17-18 de noviembre | Secretaría Ejecutiva | 2 | 0 | 2 | Actualización |
| Semana Nacional de Transparencia 2020 "Salud Pública y Transparencia, importancia de la información pública para afrontar crisis sanitarias" | Instituto Nacional de Transparencia Acceso a la Información y Protección de Datos Personales | 17-20 de noviembre | Unidad de Transparencia | 0 | 1 | 1 | Actualización |
| Derechos de la infancia | Procuraduría de los Derechos Humanos del Estado de Guanajuato | 18-19 de noviembre | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |

| | | | | | | | |
|--|--|-----------------------------|----------------------|----|---|-----------|---------------|
| El derecho a la libertad de manifestarse desde la postura de la sociedad civil vs el libre tránsito | Comisión Estatal de Derechos Humanos de Michoacán | 25 de noviembre | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| La sororidad como mecanismo de fortaleza en la lucha contra la violencia hacia las mujeres | Comisión Estatal de Derechos Humanos de Michoacán | 25 de noviembre | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| Congreso Nacional de Derechos Humanos | Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro | 25-27 de noviembre | DDHQRO | 17 | 4 | 21 | Actualización |
| La Mujer y Justicia. La perspectiva de género | Comisión Estatal de Derechos Humanos de Michoacán | 30 de noviembre | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| Taller Ley Olimpia y los retos contra la violencia digital | Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México | 30 de noviembre | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| Interculturalidad y Derechos Humanos | Comisión Estatal de Derechos Humanos de Chihuahua | 3 de diciembre | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| Igualdad en las relaciones de pareja y lo laboral | Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Michoacán | 7,8,14,15 y 16 de diciembre | Secretaría Ejecutiva | 2 | 0 | 2 | Actualización |
| Desplazadas | Agencia Alemana de Cooperación Internacional y más socios | 9 de diciembre | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| La salud mental: el acompañamiento terapéutico como modelo de inclusión social una perspectiva desde ámbito jurídico y psicoanalítico | Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Michoacán | 9 de diciembre | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| La importancia del apoyo psicológico en el proceso de divorcio | Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Michoacán | 9 de diciembre | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |

| | | | | | | | |
|--|---|------------------|----------------------|---|---|----------|---------------|
| Commemoración del Día Internacional de los Derechos Humanos | Procuraduría de los Derechos Humanos del Estado de Guanajuato | 10 de diciembre | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| Prevención de la Trata de Personas | Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Michoacán | 1-3 de diciembre | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| Violencia Digital: Ley Olimpia | Dirección jurídica alcaldía Cuauhtémoc | 1-3 de diciembre | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |
| Pensiones Alimenticias en el Contexto de la Emergencia Sanitaria por la Pandemia del COVID-19 | Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Michoacán | 2-9 de diciembre | Secretaría Ejecutiva | 1 | 0 | 1 | Actualización |

El alumnado que realizó actividades en este Organismo Público Autónomo provino, en su totalidad, de la Universidad Autónoma de Querétaro.

5.4 Departamento de Recursos Materiales

Atendiendo a las políticas de austeridad y el buen ejercicio del gasto público, el presupuesto se ejerció de la siguiente manera:

Se atendieron todas las solicitudes de papelería, artículos, materiales y equipos menores de escritorio para el mejor desempeño de las labores del personal de la Institución.

Se trabajó en la contratación del proveedor que administra el contenido de las páginas de internet y redes sociales, así como en la adquisición de material impreso con la finalidad de difundir hacia el mayor número de personas en el Estado, los servicios que se brindan en la Institución, así como promover los derechos humanos.

El combustible que ocupan los vehículos oficiales fue administrado y suministrado a través de tarjetas inteligentes, el cual, fue suficiente y oportuno para el desarrollo de las actividades sustantivas de todas las áreas de la Defensoría. Cabe destacar que se disminuyó en gran medida el consumo debido a la contingencia por la pandemia COVID-19.

Acerca de los gastos generales, representados por los servicios básicos como la energía eléctrica, agua potable, teléfono, teléfono celular, servicios postales; se ha concientizado al personal, con el fin de que se utilicen de manera racional y en la medida de lo posible, bajar los costos en unos y/o aumentar los beneficios para los usuarios en la Institución. Como muestra de lo anterior, se renovaron líneas de teléfonos celulares con costos más económicos, así como se cambió de compañía de servicios de internet y telefonía fija, obteniendo mejor costo, servicio y calidad.

Debido a la pandemia por el virus COVID-19, se suministró a todo el personal de la Institución los implementos y materiales para la protección de su salud como: cubrebocas, gel antibacterial, alcohol, guantes, batas, gorros, lentes, caretas y mamparas de acrílico, además de reforzar las medidas de limpieza en todas las áreas de los distintos inmuebles con los que cuenta este Organismo Constitucional Autónomo. De igual manera, se establecieron protocolos para la entrada del personal y de las pocas personas ajenas a la Institución que deben ingresar, como toma de la temperatura corporal, suministro de gel antibacterial y solicitud de uso correcto de cubrebocas y/o careta.

La Defensoría cuenta con tres inmuebles en arrendamiento: la oficina central en el municipio de Querétaro, la oficina en San Juan del Río y la oficina en Jalpan de Serra. Todas ellas cuentan con el mobiliario, equipo de transporte necesario y se suministran oportunamente de todos los materiales y enseres para el mejor desarrollo de las actividades.

Se contrató a personal de servicios profesionales para labores de capacitación y elaboración de contenidos en la promoción y difusión de los Derechos Humanos en el área de la Secretaría Ejecutiva; de peritos especializados en: a) traducción de lenguas (Mazahua); b) dictámenes médicos y c) dictámenes utilizando el protocolo de Estambul para integrar los expedientes de queja por tortura que se tramitan en la Visitaduría General.



Como parte del proceso de difusión sobre las medidas de reincorporación al trabajo debido a la emergencia sanitaria por la pandemia, el Departamento de Recursos Humanos elaboró la presentación e impartió la plática de manera virtual "Medidas de reincorporación al trabajo durante la pandemia de COVID-19", a todo el personal de la Defensoría, con el objeto de dar a conocer las medidas que se han tomado por parte de la Institución y las que se deben de considerar para el retorno laboral, dentro de un ambiente sanitario seguro.

Prácticas profesionales y servicio social

En el año 2020 y como consecuencia de la contingencia sanitaria, la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, contó con acceso limitado de alumnas y alumnos que solicitaron la realización de su servicio social o prácticas profesionales en dos áreas de adscripción, como se muestra en la siguiente relación:

| Área de Adscripción | Servicio Social | Prácticas Profesionales |
|----------------------|-----------------|-------------------------|
| Visitaduría General | 3 | 1 |
| Secretaría Ejecutiva | 1 | |

Por los servicios de fotocopiado se contrató un proveedor para la renta de seis equipos, los cuales, dan servicio a los tres inmuebles del Organismo, dando siempre buena atención, cuidado y mantenimiento de los equipos, lo que se refleja en el buen aprovechamiento del recurso y en el resultado de los trabajos de todas las áreas de la Defensoría.

Los servicios de vigilancia y limpieza se cubren por dos empresas contratadas y los elementos que proporcionan estas, son eficaces y eficientes en el desempeño de sus labores, cumpliendo con las consignas descritas en el contrato, las cuales son supervisadas por este departamento. Los servicios proporcionados no son sólo para el personal que labora en esta dependencia, sino también, para el público que utiliza los servicios de la Institución o realiza algún trámite.

Se realizan los servicios de fumigación de plagas en las instalaciones con una aplicación de insecticidas de bajo espectro y se aplicó un refuerzo 10 días después.

Los edificios se encuentran en buen estado en general, por lo que los gastos en mantenimiento de inmuebles son pocos, sin descuidar la atención oportuna de las necesidades que se presentan.

Los servicios por mantenimiento vehicular se llevan de acuerdo con el calendario establecido por lo que los gastos por reparaciones son muy escasos. En materia de vehículos, se cumple oportunamente con los refrendos anuales y las verificaciones de contaminantes.

En la adquisición de mobiliario y equipo de oficina, con la finalidad imperante de que el personal realice sus labores de manera eficiente, al 31 de diciembre de 2020 se realizaron tres adquisiciones de: computadoras laptop, escritorios, archiveros, sumadoras, sillones ejecutivos y pizarrones.

Siguiendo las medidas de protección de la salud, a causa de la pandemia, se llevaron a cabo cuatro servicios de sanitización especializada en todo el inmueble de Querétaro.

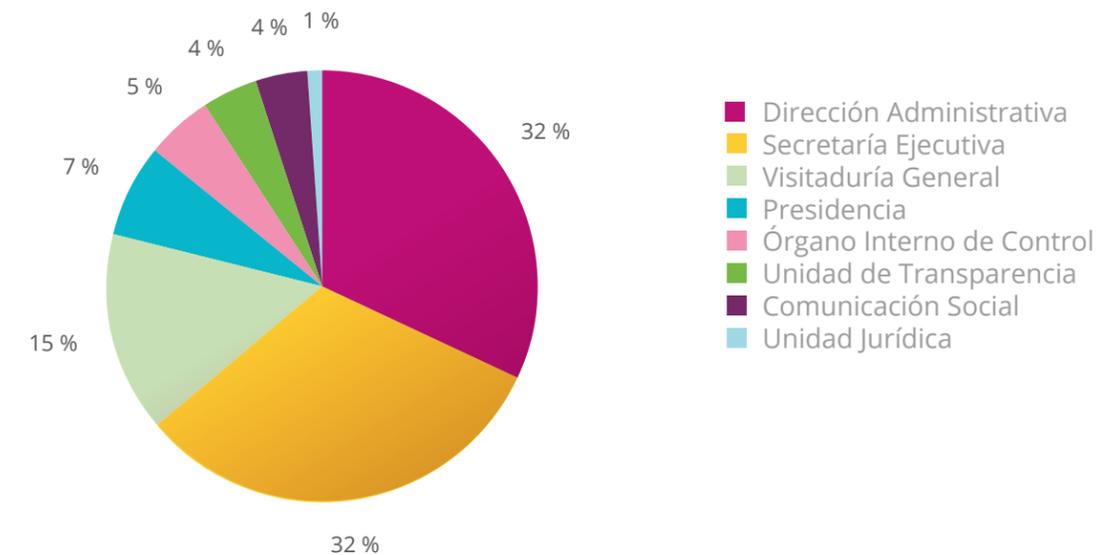
5.5 Departamento de Sistemas

Actividad Principal

Con motivo de la contingencia por COVID-19, la principal función del Departamento de Sistemas durante el año 2020, fue el dar soporte técnico vía remota, ya sea telefónica, whatsapp o escritorio remoto, lo cual permitió brindar el apoyo adecuado para cada situación requerida; no obstante lo anterior, se dieron circunstancias en las que hubo la necesidad de atender de manera presencial para brindar el soporte técnico requerido.

Durante el año 2020 se atendieron 1437 reportes, los cuales están distribuidos por área, de acuerdo con la siguiente gráfica:

Reportes



Contratación con un nuevo proveedor de servicios de telefonía e internet

Con la finalidad de mejorar el servicio de telefonía e internet, se realizó la contratación de otro proveedor de servicios, debido a que el suministrador anterior no cumplió con la calidad en el servicio, por lo que los dos enlaces se cambiaron, el primero en el mes de septiembre y el segundo, en octubre, lo que resultó en un mejor servicio y velocidad de internet.

Micrositios

<https://intranet.ddhqro.org>

Constantemente se actualizan los contenidos de la intranet institucional, no obstante, varios de los contenidos se han automatizado para que se actualicen diariamente.

<https://capacitacion.ddhqro.org>

Por la contingencia del COVID-19 se llevaron a cabo una serie de capacitaciones virtuales.

Para implementar lo anterior, se creó este micrositio donde se tienen dos cursos:

- Curso de Inducción organizado por el área de Secretaría Ejecutiva, el cual consta de 31 módulos referentes a diversos temas de derechos humanos, y
- Curso de Excel, organizado por el Departamento de Sistemas, el cual consta de 11 sesiones, desde el básico hasta el avanzado.

<https://diplomado2020.ddhqro.org>

Desde finales de agosto hasta finales de noviembre se llevó a cabo el "Diplomado en Derechos Humanos de los Pueblos, Comunidades Indígenas y Afromexicanas" organizado por la CNDH, el cual comprendió 15 módulos.

<https://se.ddhqro.org>

Este micrositio se creó con la Secretaría Ejecutiva para realizar la automatización de algunos formatos para administrar actividades propias del área, así como reportes de las mismas actividades, incluso Fichas Informativas y Minutas de Reunión.

<https://congreso2020.ddhqro.org>

Del 25 al 27 de noviembre de 2020 se realizó de manera virtual el Tercer Congreso Nacional “El Impacto de la Contingencia Sanitaria por COVID-19 en el Disfrute y Goce de los Derechos Humanos”, organizado por la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, en coordinación con la Federación de Colegios y Asociaciones de Abogados de Querétaro A.C. (FECAAQ), para lo anterior se coordinaron las áreas de Comunicación Social y el Departamento de Sistemas, además del proveedor externo Roberto Gallegos Pérez de Shock Estudios, para poder llevar a cabo la transmisión de las sesiones del Congreso vía Facebook y Youtube.

5.6 Archivo

En el año 2020, el área de Archivo de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro continuó con su trabajo de manera habitual, a pesar de la pandemia por el SARS-CoV-2 (COVID-19), mediante la recepción y consulta de documentos.

En el área de Archivo se instauró un sistema de búsqueda por medio de la plataforma Intranet de la Institución, con la cual es posible consultar los expedientes que se encuentran bajo resguardo del área de Archivo, haciendo más eficiente la búsqueda de manera virtual y, al mismo tiempo, permite tener mayor control mediante la clasificación de expedientes de las diferentes Unidades Administrativas.

Todo el personal de la Defensoría puede consultar los expedientes del Archivo, mediante un mecanismo interno en el que se pondera el resguardo de la información.

Como un mecanismo adicional, cada 3 meses el área de Visitaduría General entrega expedientes al área de Archivo, mismos que pueden ser revisados por el personal, lo anterior con el fin de que no exista acumulación de documentos en la Visitaduría General.

Afrontar este reto es indispensable para asegurar la preservación de los acervos documentales en el largo plazo para ponerlos a disposición de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro. Para ello es necesario ejecutar actividades administrativas para el almacenamiento, accesibilidad y disponibilidad de los acervos documentales en distintos formatos: impresos, digitales, electrónicos, entre otros; así como brindar atención prioritaria a la formación de personal, a la elaboración de planes de acción y a la definición de métodos y técnicas para conservar la información en ellos contenida.

El orden de los expedientes que se encuentran en el interior del Archivo General de la Defensoría está clasificado de la siguiente manera;

- Por año
- Área
- Lugar
- Rubro
- Subdivisión
- Expediente

Durante el transcurso del año que se informa se ha trabajado de manera coordinada con la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información, con el objeto de dar contestación a las solicitudes de acceso a la información que se turnan a este Organismo Constitucional Autónomo.

5.7 Logros

- Cumplimiento de todas las obligaciones presupuestales y contables, mejorando el método de trabajo virtual, de manera transversal con todos los departamentos y áreas que integran la Dirección Administrativa.
- Digitalización de la contabilidad de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro de enero-diciembre 2019 y enero a diciembre 2020.
- Aprobación de las Descripciones de Puesto conforme a las modificaciones en la Estructura Organizacional.
- Implementación de la Política de Igualdad Laboral y No Discriminación.
- Instalación del Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación y aprobación de sus Lineamientos de Operación y Código de Conducta.
- Aprobación del Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal de nuevo ingreso.
- Atención a las necesidades de bienes y servicios de todas las áreas de la Defensoría, aún con las restricciones por la pandemia por COVID-19.
- Se realizó, de manera virtual, el Tercer Congreso Nacional “El Impacto de la Contingencia Sanitaria por COVID-19 en el Disfrute y Goce de los Derechos Humanos”.
- Implementación de un software para el control del archivo en conservación, vía intranet.

6. Órgano Interno de Control



6. ÓRGANO INTERNO DE CONTROL

El Órgano Interno de Control, ejerce sus funciones y atribuciones con apego en el Reglamento del Órgano Interno de Control de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro “La Sombra de Arteaga” el 16 de febrero de 2018, mismo que le faculta para promover, evaluar y fortalecer el buen funcionamiento de la Defensoría, a través de la aplicación de sistemas de prevención, vigilancia, control y evaluación de los recursos públicos con base en las disposiciones normativas en materia de responsabilidades administrativas de las personas servidoras públicas.

A continuación, se describen las funciones y atribuciones desarrolladas por el Órgano Interno de Control durante el año 2020.

- 6.1 Normativas
- 6.2 Administrativas
- 6.3 Preventivas
- 6.4 Investigación y procedimientos
- 6.5 Contencioso
- 6.6 Logros

6.1 Normativas

Se trabajó, en coordinación con la Jefatura del Departamento Jurídico de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, en la elaboración del “Acuerdo por el que se tiene como causa justificada la no presentación de las declaraciones de situación patrimonial y la de intereses, en los plazos previstos en los artículos 33 y 48 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas y 25 de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Querétaro, por la emergencia sanitaria derivada de la enfermedad generada por el coronavirus SARS-CoV2 (COVID-19)”, publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro “La Sombra de Arteaga” el 01 de mayo de 2020.

6.2 Administrativas

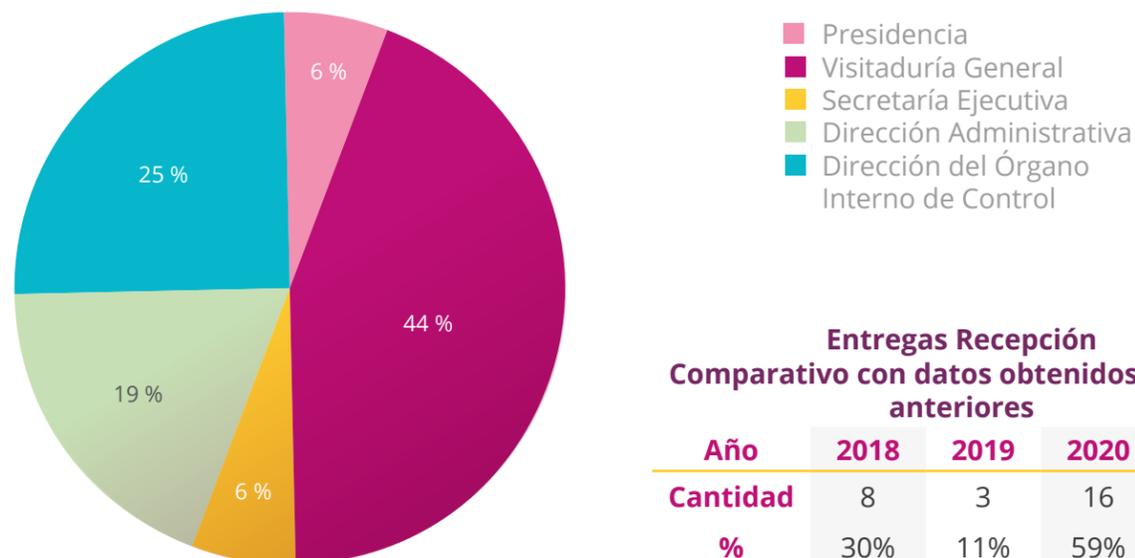
6.2.1. Entrega Recepción

Dentro de las actividades administrativas y de conformidad con lo establecido en la Ley de Entrega Recepción del Estado de Querétaro, el Órgano Interno de Control llevó a cabo el proceso administrativo de 16 entregas recepción; lo anterior, aseguró que las personas servidoras públicas al término de su empleo, puesto, cargo o comisión en la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, prepararan con oportunidad y de manera actualizada la documentación e información de carácter oficial, así como; los recursos humanos, financieros y materiales que tuvieron bajo su resguardo; los cuales fueron objeto de la entrega recepción.

A continuación, se presenta el detalle de las entregas-recepción, formalizadas durante el ejercicio 2020:

| Entregas Recepción 2020 | | | | |
|---|---|----------|---------------------------------|-------------|
| Unidad Administrativa | Área | Cantidad | Total por Unidad Administrativa | % |
| Presidencia | Jefatura de Seguridad | 1 | 1 | 6% |
| Visitaduría General | Visitador Adjunto | 2 | 7 | 44% |
| | Visitaduría Adjunta Auxiliar | 3 | | |
| | Coordinación de Orientación y Quejas | 1 | | |
| | Analista de Quejas | 1 | | |
| Secretaría Ejecutiva | Jefatura de Departamento de Personas en Situación de Vulnerabilidad y Adultos Mayores | 1 | 1 | 6% |
| Dirección Administrativa | Jefatura de Departamento de Recursos Financieros | 1 | 3 | 19% |
| | Subjefatura de Contabilidad | 2 | | |
| Órgano Interno de Control | Órgano Interno de Control | 2 | 4 | 25% |
| | Jefatura de Unidad Substanciadora y Resolutora | 2 | | |
| TOTAL DE ENTREGAS RECEPCIÓN AÑO 2020 | | | 16 | 100% |

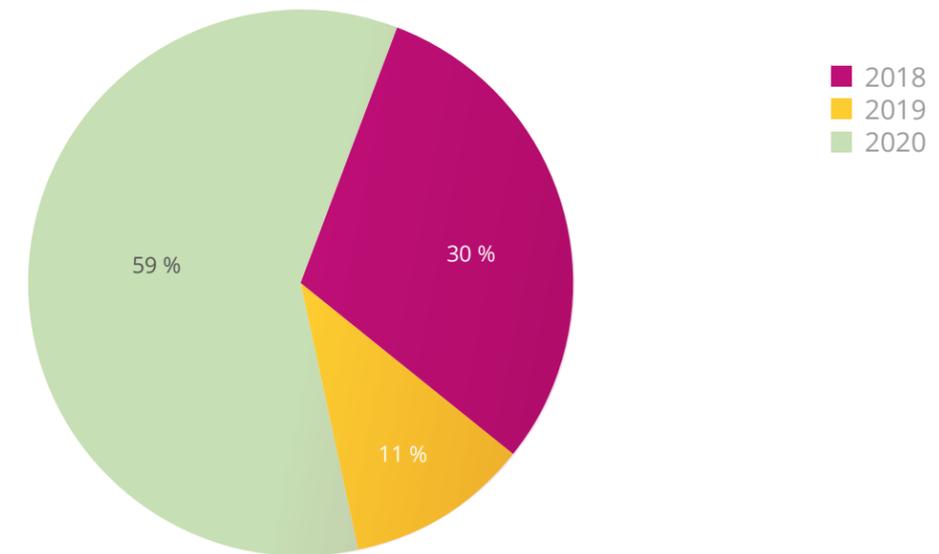
ENTREGAS RECEPCIÓN 2020



Entregas Recepción Comparativo con datos obtenidos en años anteriores

| Año | 2018 | 2019 | 2020 | Total |
|----------|------|------|------|-------|
| Cantidad | 8 | 3 | 16 | 27 |
| % | 30% | 11% | 59% | 100% |

ENTREGA RECEPCIÓN Comparativo con años anteriores



6.2.2. Capacitación

En el mes de mayo se participó en línea, a través de la aplicación Webinar, en la plática introductoria denominada "Labor en la Defensoría", dirigida a todas las personas servidoras públicas de este Organismo Constitucional Autónomo; en la que se compartieron las funciones, facultades y obligaciones que le atribuyen a este Órgano Interno de Control; lo anterior, con el fiel propósito de que todas las personas servidoras públicas de esta Defensoría conozcamos y gestionemos con las áreas correspondientes la información de manera oportuna, eficiente y ágil.

6.3 Preventivas

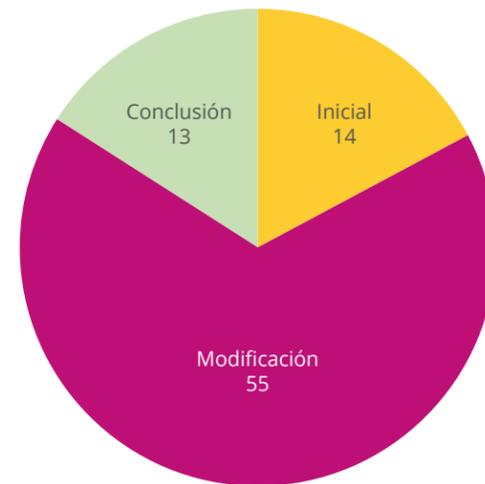
En materia de prevención y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 108 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en relación con el Título Segundo del Libro Primero de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, se realizaron durante el año 2020, las siguientes acciones:

6.3.1. Declaración Patrimonial y de Intereses

Derivado de los controles y registros implementados como medidas de prevención en el Órgano Interno de Control de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, se constató que en este Organismo Constitucional Autónomo, presentaron 82 declaraciones de situación patrimonial y de intereses durante el año 2020; dando así, cumplimiento a lo establecido en la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

Declaraciones de Situación Patrimonial y de intereses año 2020

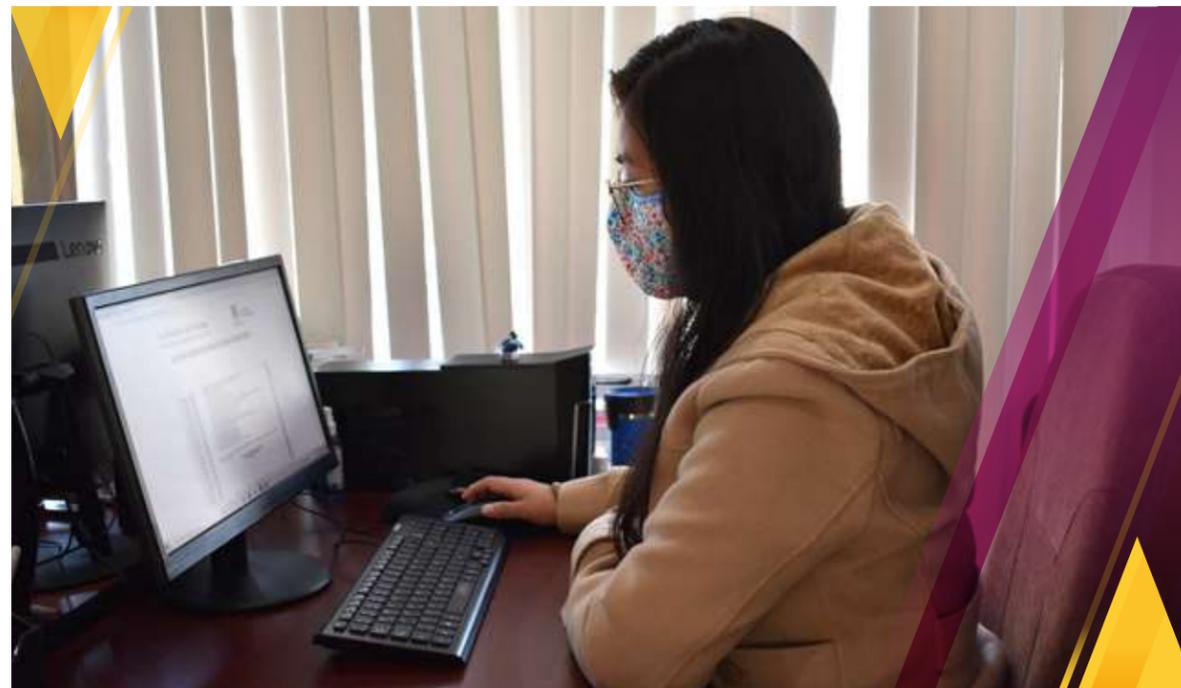
| Declaraciones de Situación Patrimonial y de Intereses 2020 | | |
|--|-----------|-------------|
| Tipo | Cantidad | % |
| Inicial | 14 | 17% |
| Modificación | 55 | 67% |
| Conclusión | 13 | 16% |
| Total | 82 | 100% |



Total:
82 Declaraciones

6.3.2. Arqueo al Fondo Revolvente

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 2 arqueos al fondo revolvente asignado a la Secretaria Particular de la Presidencia de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, con la finalidad de verificar que las comprobaciones y el dinero en efectivo sumen los montos autorizados reales conforme a lo establecido en dicho manual.



6.4 Investigación y procedimientos



6.4.1. Acuerdos

En materia de expedientes de investigación administrativa y procedimientos de responsabilidad administrativa durante el año 2020, se cuenta con la siguiente información:

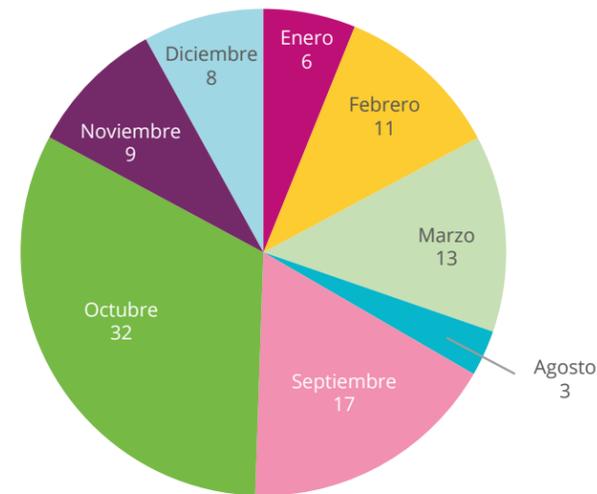
Se dictaron 99 acuerdos dentro de los diversos expedientes de investigación administrativa y procedimientos administrativos de responsabilidad. Cabe precisar que en los meses de abril, mayo, junio y julio no se emitió acuerdo alguno, en razón del cumplimiento de los Acuerdos Generales números 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 9, por medio de los cuales se suspendieron las actividades presenciales en la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, con motivo de la declaración de la pandemia generada por el virus SARS-COV2 (COVID-19); instrumentos que fueron publicados en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro, "La Sombra de Arteaga".¹

Las características de cada tipo de acuerdo se explican en el Glosario que se presenta después en la tabla de tipos de acuerdos. El número de acuerdos se muestran desglosados por mes, en la siguiente tabla:

¹ Para mayor información remitirse al apartado 7.3 del Capítulo 7 Departamento Jurídico de este Informe Anual, en el que se precisan las fechas de los Acuerdos Generales que ordenan el cierre de actividades presenciales en este Organismo Constitucional Autónomo.

| Acuerdos dictados en 2020 | | |
|---------------------------|-----------|---------------|
| Mes | Cantidad | % |
| Enero | 6 | 6.1% |
| Febrero | 11 | 11.1% |
| Marzo | 13 | 13.1% |
| Abril | 0 | 0.0% |
| Mayo | 0 | 0.0% |
| Junio | 0 | 0.0% |
| Julio | 0 | 0.0% |
| Agosto | 3 | 3.0% |
| Septiembre | 17 | 17.2% |
| Octubre | 32 | 32.3% |
| Noviembre | 9 | 9.1% |
| Diciembre | 8 | 8.1% |
| Total | 99 | 100.0% |

ACUERDOS DICTADOS EN 2020



Total de acuerdos: 99

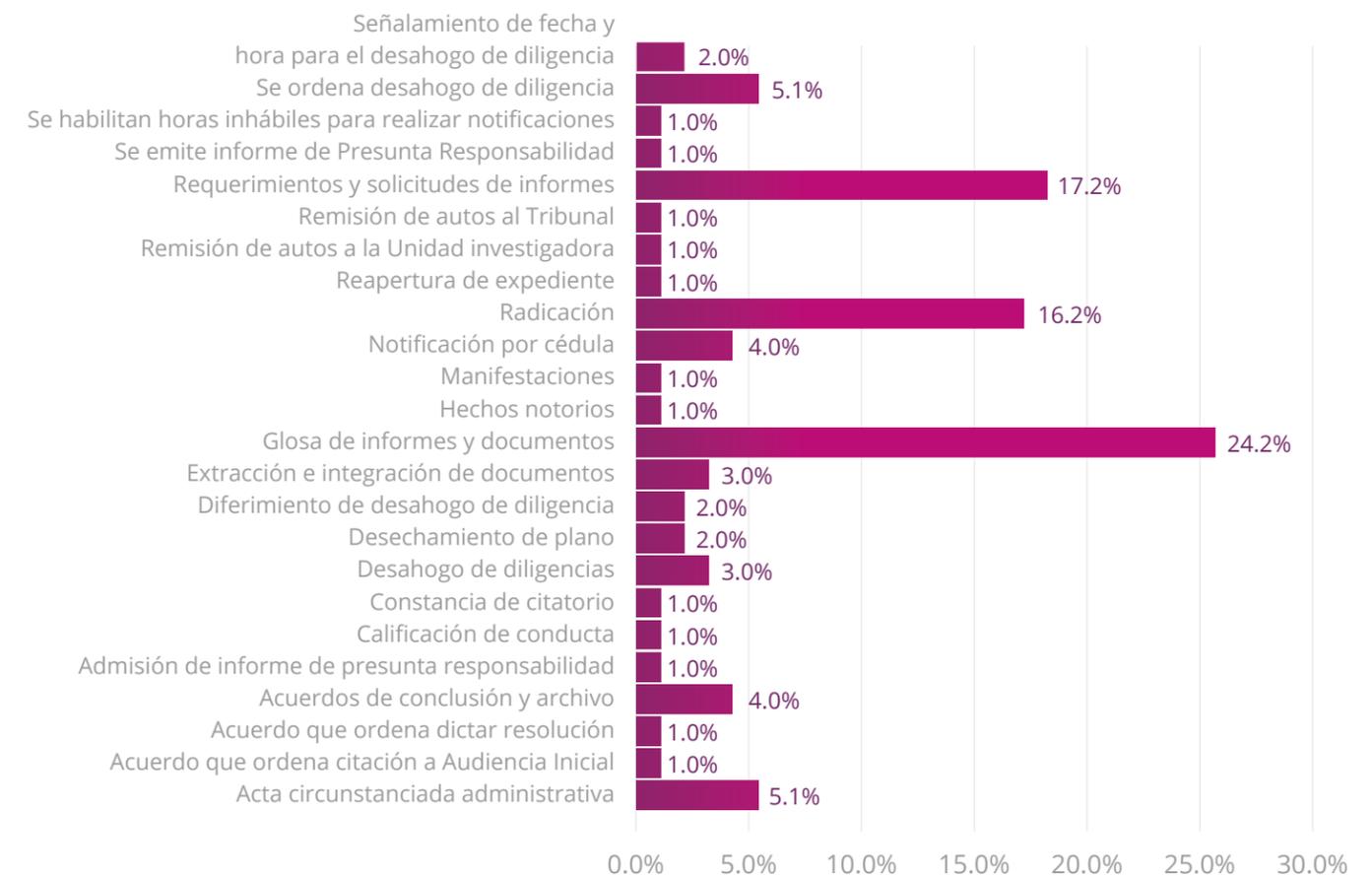
Nota: En los meses de abril, mayo, junio y julio no se dictaron acuerdos

Cabe mencionar que los acuerdos son resoluciones surgidas de las diversas actuaciones que se realizan en los expedientes de Investigación Administrativa, de Responsabilidad Administrativa y de Responsabilidad Patrimonial del Estado; a continuación, se detallan los 24 tipos de acuerdos que se dictaron durante el ejercicio 2020 en el Órgano Interno de Control de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro:

| Tipos de acuerdos emitidos durante el año 2020 | | | |
|--|---|----------|--------|
| No. | Tipo de acuerdo | Cantidad | % |
| 1 | Acta circunstanciada administrativa | 5 | 5.10% |
| 2 | Acuerdo que ordena citación a Audiencia Inicial | 1 | 1.00% |
| 3 | Acuerdo que ordena dictar resolución | 1 | 1.00% |
| 4 | Acuerdos de conclusión y archivo | 4 | 4.00% |
| 5 | Admisión de informe de presunta responsabilidad | 1 | 1.00% |
| 6 | Calificación de conducta | 1 | 1.00% |
| 7 | Constancia de citatorio | 1 | 1.00% |
| 8 | Desahogo de diligencias | 3 | 3.00% |
| 9 | Desechamiento de plano | 2 | 2.00% |
| 10 | Diferimiento de desahogo de diligencia | 2 | 2.00% |
| 11 | Extracción e integración de documentos | 3 | 3.00% |
| 12 | Glosa de informes y documentos | 24 | 24.20% |
| 13 | Hechos notorios | 1 | 1.00% |
| 14 | Manifestaciones | 1 | 1.00% |

| | | | |
|--|--|-----------|----------------|
| 15 | Notificación por cédula | 4 | 4.00% |
| 16 | Radicación | 16 | 16.20% |
| 17 | Reapertura de expediente | 1 | 1.00% |
| 18 | Remisión de autos a la Unidad Investigadora | 1 | 1.00% |
| 19 | Remisión de autos al Tribunal | 1 | 1.00% |
| 20 | Requerimientos y solicitudes de informes | 17 | 17.20% |
| 21 | Se emite Informe de Presunta Responsabilidad | 1 | 1.00% |
| 22 | Se habilitan horas inhábiles para realizar notificaciones | 1 | 1.00% |
| 23 | Se ordena desahogo de diligencia | 5 | 5.10% |
| 24 | Señalamiento de fecha y hora para el desahogo de diligencias | 2 | 2.00% |
| Total de acuerdos dictados en el año 2020 | | 99 | 100.00% |

Tipos de Acuerdos durante 2020



Glosario:

Acta circunstanciada administrativa

Las actas circunstanciadas se elaboran durante las diligencias, por las cuales la Unidad Investigadora del Órgano Interno de Control de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro obtiene y verifica pruebas de diversa naturaleza, quedando asentado dentro de los autos la descripción de la prueba.

Acuerdo que ordena citación a Audiencia Inicial

En esta diligencia se ordena llamar a comparecer al imputado y las demás partes; para que el imputado presente su defensa y sus pruebas y, por su parte, la Unidad Investigadora del Órgano Interno de Control de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro efectúe, en su caso, las manifestaciones que considere pertinentes y realice el ofrecimiento de sus pruebas.

Acuerdo que ordena dictar resolución

Es el acuerdo por el cual, una vez desahogadas las diversas etapas procesales, hasta el cierre de instrucción en el Procedimiento Administrativo de Responsabilidad, se ordena dictar la resolución correspondiente.

Acuerdos de conclusión y archivo

Por medio de este acuerdo se puede determinar: a) la inexistencia de una probable falta de responsabilidad administrativa; b) las razones por las cuales se ha advertido una conducta probablemente constitutiva de responsabilidad administrativa; c) los motivos por los cuales ha prescrito la facultad del Órgano Interno de Control de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro para iniciar un Procedimiento de Responsabilidad Administrativa; d) los razonamientos lógicos jurídicos, por los cuales la Unidad Investigadora se encuentra impedida para determinar la probable falta de responsabilidad administrativa por carecer de elementos probatorios.

El acuerdo contiene el análisis y estudio de las constancias que integran el Expediente de Investigación Administrativa, en el que se asientan los razonamientos lógicos jurídicos por los que se sustentan cualesquiera de las resoluciones señaladas.

Se ordena su archivo y la notificación de tal determinación al denunciante y en su caso a las personas servidoras públicas.

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 del Órgano Interno de Control de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro

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.

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 una persona servidora pública por una falta administrativa, la cual se califica 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 del Órgano Interno de Control de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro.

Constancia de citatorio

Es la constancia por la cual se describe de manera circunstanciada la comparecencia del personal de la Unidad Investigadora del Órgano Interno de Control de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, en el domicilio de una persona para notificarle algún oficio y que, por no encontrarse, se le deja un citatorio; con fundamento en los artículos 73 de la Ley de Procedimiento Contencioso Administrativo del Estado de Querétaro, de aplicación supletoria a la Ley General de Responsabilidades Administrativas fundamentado en el artículo 118 de la Ley citada; 1, 3, fracción XXVII, 16 fracción XXVI, del Reglamento del Órgano Interno de Control de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro.

Desahogo de diligencias

Es el acta redactada por la autoridad competente que tiene por objeto dejar constancia de un acto con trascendencia procesal en la etapa de investigación y/o sustanciación de la litis.

Desechamiento de plano

Es el acuerdo por el cual, se determina que no se reúnen los requisitos de procedencia para la acción que la Ley prevé.

Diferimiento de desahogo de diligencia

Por este acuerdo se difiere la diligencia, cuando no comparecen los citados a cargo para desahogarla; o bien, cuando no acuden a la hora señalada para su celebración; por lo cual, se vuelve a programar con las medidas de apremio de ley, e informando que de no comparecer con causa justificada se incurre en desacato (responsabilidad administrativa grave).

Extracción e integración de documentos

La Unidad Investigadora del Órgano Interno de Control de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, en razón de las funciones que ejerce, tiene conocimiento de los archivos que obran en el propio Órgano Interno de Control, que en ocasiones resulta útil para reforzar o robustecer la investigación, por lo cual no es necesario solicitar información a las personas servidoras públicas de este Organismo Constitucional Autónomo y, por economía procesal, se ordena la extracción de dicha información para que sea integrada o agregada al Expediente de Investigación Administrativa en copia certificada; o bien, si se trata de documentación original que no puede detentar referido Órgano de Control y de la cual no es posible su certificación, se realiza el cotejo y compulsas la misma.

Glosa de informes y documentos

Con este acuerdo se integra o incorpora al expediente los oficios de las entidades públicas externas, o de alguna de las unidades administrativas que conforman la Defensoría. Regularmente es en virtud de una solicitud de información y/o documentación que realiza la Unidad Investigadora del Órgano Interno de Control de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro para allegarse de pruebas o de indicios que permitan dar continuidad a la investigación.

Cuando se hace alusión a: “se glosa documento”, es porque regularmente son los denunciados particulares quienes aportan documentos a la Unidad Investigadora los cuales son admitidos y agregados al expediente.

Hechos notorios

Es un acuerdo por el cual se agregan constancias de hechos que son de conocimiento en virtud de las funciones del Órgano Interno de Control de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro; o información de carácter público o bien conocidos por todo el personal de la Institución, en razón del ejercicio de las funciones propias de la Defensoría; para lo cual, se agregan los documentos y/o las fuentes que así lo evidencien.

Manifestaciones

Con este acuerdo se glosan documentos u oficios, regularmente de denunciados particulares o personas servidoras públicas, en los cuales realizan diversas manifestaciones, mismas que no son requeridas por la Unidad Investigadora del Órgano Interno de Control de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, pero que sí son valoradas en el estudio final de las constancias que integran el Expedientes de Investigación Administrativa.

Notificación por cédula

Es la cédula por la cual se tiene por notificada a una persona, una vez que se dejó citatorio y se procedió a llenar la cédula de notificación; la cual, se fijó en la puerta de su domicilio con fundamento legal en los artículos 73 de la Ley de Procedimiento Contencioso Administrativo del Estado de Querétaro, de aplicación supletoria a la Ley General de Responsabilidades Administrativas fundamentado en el artículo 118 de la Ley citada; 1, 3, fracción XXVII, 16 fracción XXVI, del Reglamento del Órgano Interno de Control de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro.

Radicación

Es la primera resolución que dicta la Unidad Investigadora del Órgano Interno de Control derivado de una presunta responsabilidad de faltas administrativas y con ésta se da apertura al Expediente de Investigación Administrativa, mismo que podrá iniciarse por oficio, por denuncia o derivado de auditorías practicadas por parte de las Autoridades competentes o auditorías externas; y posteriormente se procede a su registro en el libro de gobierno y se asigna el número de expediente.

Reapertura de expediente

En este acuerdo se ordena reactivar o continuar con la secuela procesal de un expediente que fue concluido o archivado por no haberse encontrado los elementos suficientes para procesar; o bien, porque no se cumplieron con los requisitos legales para su procedencia, en el que se hayan aportado nuevos elementos que permitan la continuación de la investigación, siempre que no haya prescrito la facultad del Órgano Interno de Control para sancionar.

Remisión de autos a la Unidad Investigadora

Es el acuerdo por el cual la Unidad Substanciadora y Resolutora del Órgano Interno de Control de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, remite los autos del expediente de Procedimiento de Responsabilidad Administrativa a la Unidad Investigadora, con fundamento en el artículo 209 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, por parte del Tribunal; a efecto de que se le dé el trámite que corresponda.

Remisión de autos al Tribunal

Es el acuerdo por el cual la Unidad Substanciadora y Resolutora del Órgano Interno de Control de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, 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, se notifica a las partes el envío y el domicilio del Tribunal encargado de la resolución del asunto.

Requerimientos y solicitudes de informe

Por este acuerdo se requiere o se solicita información o documentación a las personas servidoras públicas internas, externas o particulares, de acuerdo con la línea o líneas de investigación determinadas. 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.

Se emite Informe de Presunta Responsabilidad

En el Informe se realiza la imputación a la persona servidora pública o de un particular probablemente responsable de la falta administrativa; se ofrecen las pruebas y, en su caso, se solicitan medidas cautelares; así mismo, se cumplen con los requisitos del artículo 194 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, se incluye el acuerdo de calificación de la conducta al expediente de investigación administrativa; por último se presenta ante la Unidad Substanciadora y Resolutora del Órgano Interno de Control de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro.

Se habilitan horas inhábiles para realizar notificaciones

Es el acuerdo por el cual se habilitan las horas inhábiles que sean necesarias para el adecuado despacho de los asuntos, con el fin de no entorpecer su trámite, con fundamento en los artículos 10, segundo párrafo de la Ley de Procedimiento Contencioso Administrativo del Estado de Querétaro, de aplicación supletoria a la Ley General de Responsabilidades Administrativas fundamentado en el artículo 118 de la Ley citada; así como en los artículos 1, 3, fracción XXVII, 16 fracción XXVI, del Reglamento del Órgano Interno de Control de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro.

Se ordena desahogo de diligencia

En este acuerdo se ordena practicar inspecciones, llamadas telefónicas o alguna otra acción legal que ayude a esclarecer los hechos que se investigan, en virtud del estudio realizado de las constancias que integran el Expediente de Investigación Administrativa.

Señalamiento de fecha y hora para el desahogo de diligencias

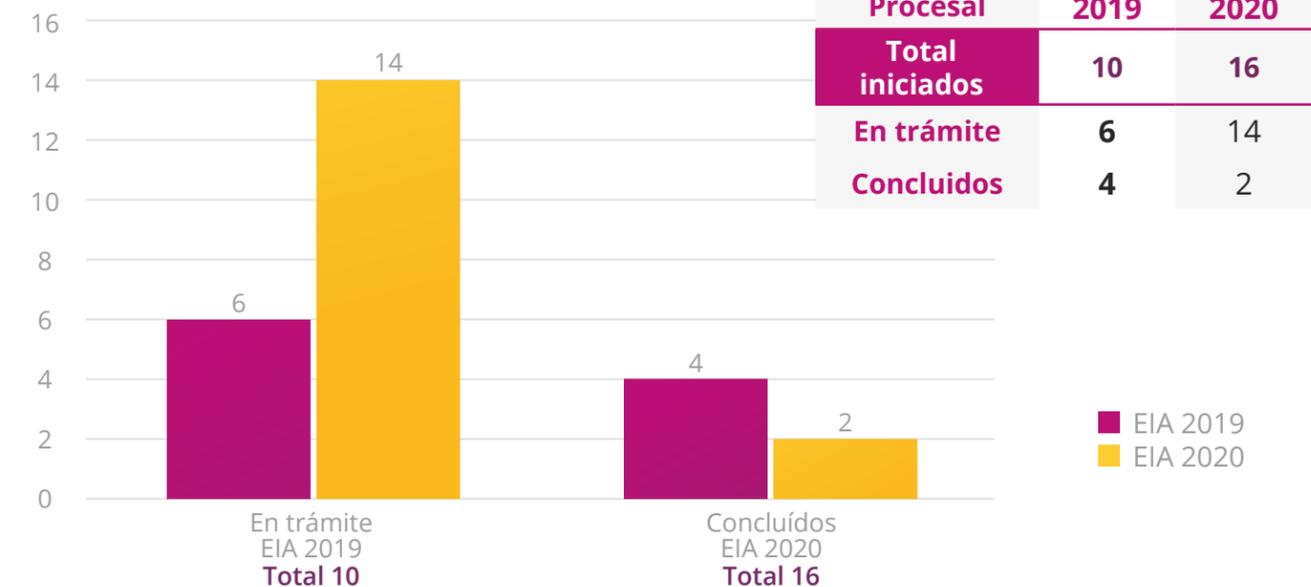
Mediante este acuerdo, en virtud del estudio realizado de las constancias que integran el Expediente de Investigación Administrativa, se solicita la comparecencia de las personas servidoras públicas involucradas en las probables faltas administrativas, así como de los testigos que pueden aportar o esclarecer los hechos que se investigan, haciéndoles de su conocimiento la confidencialidad y la reserva de las mismas.

6.4.2. Inicio de expedientes de investigación administrativa

Durante el año 2020 se iniciaron 16 expedientes de investigación administrativa, de los cuales 14 se encuentran en trámite y 2 han sido concluidos.

| Tipos de acuerdos emitidos durante el año 2020 | | | Tipos de acuerdos emitidos durante el año 2020 | | |
|--|----------------------|-----------------|--|----------------------|-----------------|
| Nº | Número de Expediente | Estado Procesal | Nº | Número de Expediente | Estado Procesal |
| 1 | EIA-OICDDHQ/01/2020 | En trámite | 9 | EIA-OICDDHQ/09/2020 | En trámite |
| 2 | EIA-OICDDHQ/02/2020 | En trámite | 10 | EIA-OICDDHQ/10/2020 | En trámite |
| 3 | EIA-OICDDHQ/03/2020 | En trámite | 11 | EIA-OICDDHQ/11/2020 | En trámite |
| 4 | EIA-OICDDHQ/04/2020 | Concluido | 12 | EIA-OICDDHQ/12/2020 | En trámite |
| 5 | EIA-OICDDHQ/05/2020 | Concluido | 13 | EIA-OICDDHQ/13/2020 | En trámite |
| 6 | EIA-OICDDHQ/06/2020 | En trámite | 14 | EIA-OICDDHQ/14/2020 | En trámite |
| 7 | EIA-OICDDHQ/07/2020 | En trámite | 15 | EIA-OICDDHQ/15/2020 | En trámite |
| 8 | EIA-OICDDHQ/08/2020 | En trámite | 16 | EIA-OICDDHQ/16/2020 | En trámite |

Expedientes de investigación Administrativa Comparativo 2019-2020



6.4.3. Procedimiento de Responsabilidad Administrativa

En el año 2020 el Órgano Interno de Control de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, inició 1 expediente de procedimiento de responsabilidad administrativa, derivado de una probable falta administrativa catalogada como grave en la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

| Procedimientos de Responsabilidad Administrativa Comparativo 2019-2020 | | |
|--|---------------------|-----------------|
| Año | Expediente | Estado Procesal |
| 2019 | PRA-OICDDHQ-01-2019 | Concluido |
| 2020 | PRA-OICDDHQ-01-2020 | En trámite |

6.4.4. Procedimiento de Responsabilidad Patrimonial

El Órgano Interno de Control de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, durante el año 2020, inicio 1 expediente de Procedimiento de Responsabilidad Patrimonial del Estado imputable a la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, radicado con el número RPE-OICDDHQ/01/2020 mismo que ya se encuentra concluido.

6.5 Contencioso

En materia contenciosa el Órgano Interno de Control de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, en el ejercicio 2020 llevó a cabo las siguientes gestiones para la ejecución de las resoluciones dictadas en los procedimientos administrativos de responsabilidad que han causado estado:

| No. de gestiones para la ejecución de la resolución. | Expediente de Procedimiento Administrativo de Responsabilidad | Instancia |
|--|---|---------------------------|
| 1 | PAR/14/2016 | Órgano Interno de Control |
| 1 | PAR/02/2016 | Órgano Interno de Control |

6.6 Logros

- Como resultado de la oportuna gestión y seguimiento realizados por el Órgano Interno de Control de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, se dio cumplimiento en tiempo y forma con la obligación establecida en

los artículos 32, 33, fracción III y 34 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, logrando que las personas servidoras públicas de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro presentaran al 100% su declaración de modificación patrimonial y de intereses en el mes de mayo de 2020; por lo que, por cuarto año consecutivo no fue necesario el inicio de algún expediente de investigación por el incumplimiento de dicha obligación.

- En el mes de junio de 2020, la Sala Superior de Justicia Administrativa del Estado de Querétaro, confirmó la sentencia dictada por el Juzgado Primero Administrativo de fecha 10 de junio de 2019 dentro del juicio de nulidad número 977/2018/QI; mediante el cual, se confirmó la resolución de fecha 13 de agosto de 2018, emitida por el Órgano Interno de Control, en el expediente de Procedimiento Administrativo de Responsabilidad con número PAR/02/2016; siendo con éste, el segundo confirmado desde el año anterior y de los cuales se están realizando las gestiones para su ejecución.
- Las personas servidoras públicas del Órgano Interno de Control de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, recibieron capacitación por parte de la Secretaría de la Contraloría del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, respecto del uso, manejo, operación y salvaguarda del Sistema de Entrega-Recepción (SER); lo que permitió que se optimizara el procedimiento y su aplicación en este Organismo Constitucional Autónomo en los últimos dos meses del ejercicio 2020.
- En el mes de noviembre de 2020, la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, realizó la contratación de una persona servidora pública con perfil de auditor, con la finalidad de coadyuvar en el buen funcionamiento de la Defensoría, mediante la aplicación de procedimientos de auditoría que favorezcan la prevención, detección y corrección de las posibles deficiencias en la administración de recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos con apego al marco legal que rige a este Organismo Constitucional Autónomo.
- En el mes de noviembre de 2020, se llevó a cabo el primer proceso de entrega recepción mediante el Sistema de Entrega Recepción (SER); plataforma habilitada para el uso exclusivo de las personas servidoras públicas de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, cuya aplicación permite la eficiente integración y administración de la información referente a la entrega recepción.
- A partir del mes de noviembre de 2020, se implementó como medida de control la digitalización de la información administrativa referente al consecutivo de oficios enviados y recibidos en el Órgano Interno de Control de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, misma que se encuentra en los archivos de esta área, lo que permite mayor control, confidencialidad, eficiencia en el resguardo, seguridad y transparencia de la información de gestión y archivo que se genera.

7. Departamento Jurídico



7. DEPARTAMENTO JURÍDICO

De conformidad con lo señalado por los artículos 55 y 56 del Reglamento de la Defensoría de los Derechos Humanos, el Departamento Jurídico es la unidad administrativa que, entre otras, tiene las siguientes funciones:

Asesorar a las diversas unidades administrativas que integran la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, en la elaboración de documentos sobre temas jurídicos que se requieran para el desarrollo de las funciones encomendadas, así como auxiliar a éstas para que cumplan con la normatividad que regula su operación.

Defender los intereses de este Organismo Constitucional Autónomo, en los asuntos y procedimientos legales que sea parte.

Apoyar a la Secretaría Ejecutiva en la creación de leyes y reglamentos, así como dar seguimiento a su trámite de aprobación y publicación en el medio de comunicación oficial correspondiente.

Realizar los estudios en materia jurídica, administrativa y laboral que sean requeridos.

En razón de lo anterior, el presente informe se encuentra estructurado en el siguiente orden:

7.1 Representación y defensa de los intereses de la Defensoría

7.1.1. Juicios de amparo

Durante el 2020, se gestionaron 7 amparos indirectos, de los cuales 5 se encuentran en trámite y 2 se concluyeron, mismos que se detallan en los siguientes esquemas:

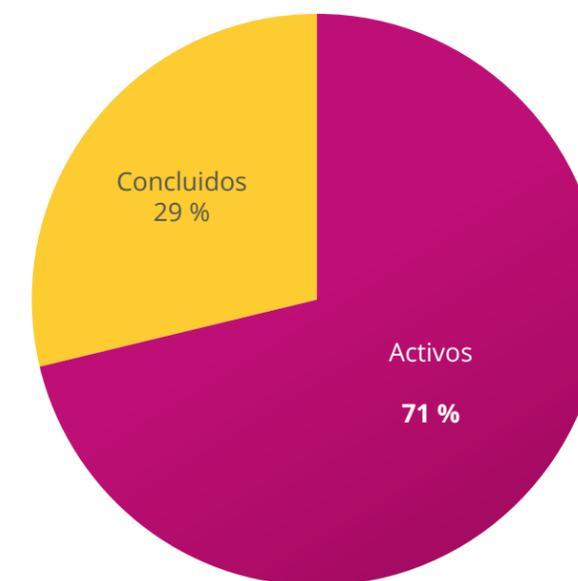
| Juicios de amparo en trámite | | | |
|------------------------------|------------|--|--|
| # | Expediente | Acto Reclamado | Estado Procesal |
| 1 | 678/2018 | Omisión de remitir una Recomendación a la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas. | En la sentencia se decretó el sobreseimiento en favor de la Defensoría. Acerca de los actos de otras autoridades, se protegió y amparó a la parte quejosa. El asunto se encuentra en proceso de cumplimiento de la sentencia. |

| | | | |
|---|----------------|--|---|
| 2 | 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 Respecto de los actos de otras autoridades, se protegió y amparó a la parte quejosa. El asunto se encuentra en proceso de cumplimiento de la sentencia. |
| 3 | 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 a la parte quejosa. El asunto se encuentra en proceso de cumplimiento de la sentencia. |
| 4 | 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. En lo referente a los actos de otras autoridades, se protegió y amparó a la parte quejosa. El asunto se encuentra en proceso de cumplimiento de la sentencia. |
| 5 | 346/2020 | Omisión de presentar una iniciativa de ley, para la creación de una Fiscalía Especializada en la Investigación de la Tortura y otros Tratos o Penas Cruelles, Inhumanos o Degradantes. | En la sentencia se decretó el sobreseimiento del asunto. La parte quejosa promovió recurso de revisión en contra de la sentencia definitiva del 27 de octubre de 2020. Se está a la espera de la tramitación y resolución del citado medio de impugnación. |

Cabe precisar que en ninguno de los juicios de amparo indirectos señalados del 1 al 4, se encontró a este Organismo Constitucional Autónomo, como responsable de violaciones a derechos humanos de la parte quejosa. Acerca del asunto señalado con el número 5, se está a la espera de la tramitación y resolución del recurso de revisión.

| Juicios de amparo concluidos | | | |
|------------------------------|---------------|--|--|
| # | Expediente | Acto Reclamado | Motivo de su conclusión |
| 1 | 1380/2018-X | Reapertura de expediente de queja. | Las autoridades responsables dieron cumplimiento a la sentencia. Se precisa que en la sentencia definitiva, se decretó el sobreseimiento en favor de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro. |
| 2 | 1255/2018-III | Omisión de remitir una Recomendación a la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas. | Las autoridades responsables dieron cumplimiento a la sentencia. Se precisa que en la sentencia definitiva, se decretó el sobreseimiento en favor de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro. |

Juicios de amparo indirectos



Durante el año 2020, se presentaron 2 juicios de amparo en los que esta Defensoría fue señalada como tercera interesada, mismos que se describen en el siguiente esquema:

| Juicios de amparo concluidos | | |
|------------------------------|-------------|---|
| # | Expediente | Estado procesal |
| 1 | 119/2020-IX | Juicio de amparo indirecto. La autoridad señalada como responsable, interpuso recurso de revisión en contra de la sentencia definitiva dictada el 27 de agosto de 2020. Está pendiente el trámite y resolución del citado medio de impugnación. |
| 2 | 323/2020 | Juicio de amparo directo. En espera de que se emplacen a los terceros interesados, con la intención de que el Tribunal Colegiado en turno, pueda seguir con el trámite y resolución del mismo. |

El 29 de julio de 2020 se recibió en esta Defensoría el emplazamiento del juicio de amparo indirecto 597/2020, a través del cual se señaló, en líneas generales, como acto reclamado, la omisión de generar un plan nacional funcional y capaz de evitar una crisis de salud, que posibilitara contener la propagación del virus SARS-COV2 (COVID-19).

Una vez que se revisó el contenido de la demanda de amparo, se advirtió que la parte quejosa no había señalado a la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, como autoridad responsable, sino a una diversa. Por esa razón, se le informó al Juez de Distrito de tal situación, mismo que determinó regularizar el procedimiento, a efecto de emplazar a la autoridad responsable correcta.

El 20 de septiembre de 2020, derivado de la tramitación de los juicios de amparo indirectos 299/2020-IX y 300/2020-X, el Juez de Distrito de la causa, dio vista a este Organismo Constitucional Autónomo, para que dentro de sus facultades y atribuciones, se revisara la regularidad de determinados hechos que estaban ocurriendo en un centro de rehabilitación de adicciones, ya que la parte quejosa señaló probables tratos crueles, inhumanos y degradantes en agravio de dos personas albergadas en ese centro de rehabilitación.

El 21 de septiembre de 2020, personal de esta Defensoría se constituyó en el lugar de los hechos, con la finalidad de supervisar el respeto a los derechos humanos de las personas agraviadas. Realizado lo anterior, mediante oficio se rindió al Juez de Distrito de la causa, el resultado de la intervención de esta institución.

7.1.2. Juicios laborales

Durante el año 2020, la Defensoría de los Derechos Humanos fue parte en 11 juicios laborales, de los cuales 10 se encuentran en trámite y 1 se concluyó, mismos que se describen en los siguientes esquemas:

| Juicios laborales activos | | |
|---------------------------|---------------|--|
| # | Expediente | Estado procesal |
| 1 | 231/2016/1 | Se está a la espera de que el Tribunal Laboral de Conciliación y Arbitraje, informe a esta Defensoría sobre la conclusión y archivo definitivo del asunto. |
| 2 | 588/2016/1 | Se está a la espera de la resolución del amparo directo promovido por esta Defensoría. |
| 3 | 633/2016/1 | Se encuentra en la etapa de alegatos. |
| 4 | 1152/2016/1 | Se está a la espera de la emisión del laudo. |
| 5 | 322/2017/1 | Se está a la espera de la emisión del laudo. |
| 6 | 1325/2017/1 | Desahogo de las pruebas ofrecidas por las partes. |
| 7 | 5623/2017/3/1 | La Junta Local de Conciliación y Arbitraje de Querétaro, remitió la demanda laboral al Tribunal de Conciliación y Arbitraje del Estado de Querétaro, para su trámite. En espera de la notificación de la audiencia inicial de demanda, contestación de demanda y excepciones. |
| 8 | 943/2019/1 | Objeción de las pruebas ofrecidas. |
| 9 | 1567/2019/1 | Ofrecimiento y admisión de pruebas. |
| 10 | 365/2020/1 | Contestación de demanda y excepciones. |

| Juicios laborales concluidos | | |
|------------------------------|----------------------|--|
| # | Número de Expediente | Motivo de su conclusión |
| 1 | 44/2020/1 | Concluido por la celebración de un convenio laboral. |

7.1.3. Juicio de nulidad

Durante el año 2020, se tramitó 1 juicio de nulidad que involucraba al Consejo de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, mismo que se concluyó en esta anualidad. Dicho juicio de nulidad se describe en el siguiente esquema:

| # | Número de Expediente | Acto reclamado | Motivo de la conclusión |
|---|----------------------|--|--|
| 1 | 977/2018/QI | 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 que la parte actora no acreditó su acción y se reconoció la validez de la resolución final del procedimiento de responsabilidad administrativa PAR/02/2016. |

7.1.4. Acciones de inconstitucionalidad

Durante el año 2020, se tuvo una acción de inconstitucionalidad en trámite ante la Suprema Corte de Justicia de la Nación, misma que se resolvió en esa anualidad, Dicha acción de inconstitucionalidad se describe en el siguiente esquema:

| # | Acción de Inconstitucionalidad | Norma impugnada | Sentido de la resolución |
|---|--------------------------------|--|---|
| 1 | 25/2017 | Ley de Valuación Inmobiliaria para el Estado de Querétaro. | <p>La acción de inconstitucionalidad fue procedente pero infundada.</p> <p>Por mayoría de seis votos, se reconoció la validez de los artículos 3 y 9, fracción III, de la Ley de Valuación Inmobiliaria para el Estado de Querétaro, publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro "La Sombra de Arteaga", el diecisiete de marzo de dos mil diecisiete.</p> |

7.1.5. Iniciativas de Ley

En el 2020, se gestionaron 2 iniciativas de ley ante la Legislatura del Estado de Querétaro; las que se presentaron con la intención de reformar la Ley de Responsabilidad Patrimonial del Estado de Querétaro, así como la Ley de Derechos Humanos del Estado de Querétaro.

La iniciativa de modificación a la Ley de Derechos Humanos del Estado de Querétaro, fue aprobada y publicada en esta anualidad. Por su parte, la propuesta de reforma a la Ley de Responsabilidad Patrimonial del Estado de Querétaro, aún se encuentra pendiente de dictaminarse. Lo anterior se precisa en los siguientes esquemas:

| Iniciativa de Ley aprobada | | | |
|----------------------------|---|---|--|
| # | Artículo que se reformó | Sentido de la reforma aprobada | Fecha de publicación en "La Sombra de Arteaga" |
| 1 | Artículo 36 de la Ley de derechos Humanos del Estado de Querétaro | Se redujo el requisito de tiempo de experiencia para ser Visitador Adjunto, de 10 a 3 años. | 30 de octubre |

| Iniciativa de Ley pendiente por resolverse | | | | |
|--|--|--|---|-----------------------|
| # | Ley que se propone reformar | Sentido de la iniciativa propuesta | Fecha de presentación ante la Legislatura | Estado procesal |
| 1 | Artículo 12 de la 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 |

7.2 Convenios

En el 2020, se firmó 1 convenio de colaboración, mismo que se detalla en el siguiente cuadro:

| # | Institución con la que se celebró el convenio | Objeto del convenio | Fecha de firma del Convenio |
|---|---|---|-----------------------------|
| 1 | Federación de Colegios y Asociaciones de Abogados de Querétaro A.C. | Establecer las bases de colaboración para realizar el Tercer Congreso Nacional "El impacto de la contingencia sanitaria por COVID-19, en el disfrute y goce de los derechos humanos". | 18 de noviembre |

7.3 Instrumentos de regulación interna

En el 2020, se publicó en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro, "La Sombra de Arteaga", la siguiente normatividad interna de la Defensoría:

| # | Nombre | Objeto | Fecha de publicación en "La Sombra de Arteaga" |
|---|--|--|--|
| 1 | Acuerdo por el cual se establecen acciones específicas para el personal de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, en la atención de asuntos de violencia contra niñas y mujeres, durante la emergencia sanitaria generada por el virus SARS-COV2 (COVID-19) | Establecer el actuar del personal del área Visitaduría General de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, en la orientación y asesoría de niñas y mujeres probablemente víctimas de violencia, provocada por el aislamiento social y medidas de sana distancia, para la debida atención, canalización y seguimiento durante la emergencia sanitaria generada por el virus SARS-COV2 (COVID-19) | 12 de junio |
| 2 | Lineamientos de trabajo para el personal de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, en el contexto de la emergencia Sanitaria Generada por el virus SARS-COV2 (COVID-19) | Fijar las disposiciones que el personal de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, debe observar para la realización del trabajo desde casa. | 9 de octubre |

Asimismo, derivado de la declaración de la pandemia generada por el virus SARS-COV2 (COVID-19), se tuvieron que suspender actividades presenciales, con la finalidad de mitigar la dispersión y transmisión de dicho virus. No obstante, se precisa que el trabajo se siguió realizando desde casa con el apoyo de las tecnologías de la información y comunicación, salvo el caso de la Visitaduría General, el Órgano Interno de Control y la Presidencia. La suspensión de actividades presenciales, se estableció en los Acuerdos Generales que se describen en el siguiente esquema



| # | Nombre | Objeto del documento | Fecha de publicación en "La Sombra de Arteaga" |
|---|--------------------------------|---|--|
| 1 | Acuerdo General 02/2020 | <p>La suspensión de las actividades presenciales de la Defensoría, del 23 de marzo al 19 de abril.</p> <p>La suspensión del cómputo de los plazos y términos de los asuntos en trámite, con excepción de los casos graves y urgentes.</p> <p>La suspensión de las orientaciones y asesorías de carácter presencial, privilegiando la atención mediante el uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p> | 20 de marzo |
| 2 | Acuerdo General 03/2020 | <p>La suspensión de las actividades presenciales de la Defensoría, del 20 al 30 de abril.</p> <p>La suspensión del cómputo de los plazos y términos de los asuntos en trámite, con excepción de los casos graves y urgentes.</p> <p>La suspensión de las orientaciones y asesorías de carácter presencial, privilegiando la atención mediante el uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p> | 15 de abril |
| 3 | Acuerdo General 04/2020 | <p>La suspensión de las actividades presenciales de la Defensoría, del 04 al 17 de mayo.</p> <p>La suspensión del cómputo de los plazos y términos de los asuntos en trámite, con excepción de los casos graves y urgentes.</p> <p>La suspensión de las orientaciones y asesorías de carácter presencial, privilegiando la atención mediante el uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p> | 30 de abril |
| 4 | Acuerdo General 05/2020 | <p>La suspensión de las actividades presenciales de la Defensoría, del 18 al 30 de mayo.</p> <p>La suspensión del cómputo de los plazos y términos de los asuntos en trámite, con excepción de los casos graves y urgentes.</p> <p>La suspensión de las orientaciones y asesorías de carácter presencial, privilegiando la atención mediante el uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p> | 15 de mayo |
| 5 | Acuerdo General 06/2020 | <p>La suspensión de las actividades presenciales de la Defensoría, del 1 al 14 de junio.</p> <p>La suspensión del cómputo de los plazos y términos de los asuntos en trámite, con excepción de los casos graves y urgentes.</p> <p>La suspensión de las orientaciones y asesorías de carácter presencial, privilegiando la atención mediante el uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p> | 29 de mayo |

| | | | |
|----|--------------------------------|---|------------------|
| 6 | Acuerdo General 07/2020 | <p>La suspensión de las actividades presenciales de la Defensoría, del 15 al 30 de junio.</p> <p>La reanudación de los plazos y términos de los asuntos en trámite de la Visitaduría General, a partir del 15 de junio.</p> <p>Asimismo, se estableció el regreso de las actividades presenciales de ésta área, de manera cauta y escalonada, privilegiando la atención al público a través de las tecnologías de la información y la comunicación.</p> | 12 de junio |
| 7 | Acuerdo General 08/2020 | <p>La suspensión de las actividades presenciales de la Defensoría, del 1 al 31 de julio.</p> <p>La continuación de la reanudación de los plazos y términos de los asuntos en trámite de la Visitaduría General, privilegiando la atención al público a través de las tecnologías de la información y la comunicación.</p> | 26 de junio |
| 8 | Acuerdo General 09/2020 | <p>La suspensión de las actividades presenciales de la Defensoría, del 03 al 31 de agosto.</p> <p>La continuación de la reanudación de los plazos y términos de los asuntos en trámite de la Visitaduría General, privilegiando la atención al público a través de las tecnologías de la información y la comunicación.</p> | 31 de julio |
| 9 | Acuerdo General 10/2020 | <p>La suspensión de las actividades presenciales de la Defensoría, del 1 al 30 de septiembre.</p> <p>La continuación de la reanudación de los plazos y términos de los asuntos en trámite de la Visitaduría General, privilegiando la atención al público a través de las tecnologías de la información y la comunicación.</p> <p>La reanudación de los plazos y términos de los asuntos que se encontraban en trámite en el Órgano Interno de Control de la Defensoría, a partir del 31 de agosto.</p> <p>Asimismo, se estableció el regreso de las actividades presenciales de ésta área, sin atención presencial al público y privilegiando la atención a través de las tecnologías de la información y la comunicación.</p> | 28 de agosto |
| 10 | Acuerdo General 11/2020 | <p>La suspensión de las actividades presenciales de la Defensoría, del 1 al 15 de octubre.</p> <p>La continuación de la reanudación de los plazos y términos de los asuntos en trámite de la Visitaduría General y el Órgano Interno de Control, privilegiando la atención al público a través de las tecnologías de la información y la comunicación.</p> | 25 de septiembre |

| | | |
|-----------------------------------|--|----------------------|
| 11 Acuerdo General 12/2020 | <p>La suspensión de las actividades presenciales de la Defensoría, del 16 de octubre al 02 de noviembre.</p> <p>La continuación de la reanudación de los plazos y términos de los asuntos en trámite de la Visitaduría General y el Órgano Interno de Control, privilegiando la atención al público a través de las tecnologías de la información y la comunicación.</p> | <p>16 de octubre</p> |
|-----------------------------------|--|----------------------|

| | | |
|-----------------------------------|---|----------------------|
| 12 Acuerdo General 13/2020 | <p>La suspensión de las actividades presenciales de la Defensoría, del 03 al 30 de noviembre.</p> <p>La continuación de la reanudación de los plazos y términos de los asuntos en trámite de la Visitaduría General y el Órgano Interno de Control, privilegiando la atención al público a través de las tecnologías de la información y la comunicación.</p> | <p>30 de octubre</p> |
|-----------------------------------|---|----------------------|

ACUERDO GENERAL 12/2020

EMITIDO POR LA DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE QUERÉTARO



DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE QUERÉTARO

Puedes contactarte con nosotros, a través de los siguientes canales de comunicación:

| QUERÉTARO | SAN JUAN DEL RÍO | JALPAN DE SERRA |
|---|--|---------------------------------|
| <p>☎ 4421-09-54-00 4421-09-53-47 4421-09-54-03</p> <p>✉ quejas@ddhqro.org</p> | <p>☎ 4421-86-71-27</p> <p>✉ isaac.hernandez@ddhqro.org</p> | <p>✉ rocio.trejo@ddhqro.org</p> |
| <p>📘 Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro</p> | <p>🐦 @DDHQRO</p> | <p>🌐 DDHQRO.01</p> |

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.



DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE QUERÉTARO

ACUERDO GENERAL 13/2020 DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE QUERÉTARO

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

CONSIDERANDO

- El 20 de marzo de 2020, se publicó en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro "La Sombra de Arteaga", el Acuerdo General 02/2020, en el que se establecieron las acciones que tomó la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, como medidas de prevención ante la contingencia sanitaria del SARS-CoV2 (COVID-19), en el que se dispuso que se suspendían las actividades presenciales del 23 de marzo al 19 de abril del presente año.
- Posteriormente, el 30 de marzo del año en curso, se publicó en el Diario Oficial de la Federación, el Acuerdo por el que el Consejo de Salubridad General, declaró como emergencia sanitaria por causa de fuerza mayor, a la epidemia de enfermedad generada por el virus SARS-CoV2 (COVID-19), en cuyo numeral segundo se estableció que la Secretaría de Salud Federal, determinaría todas las acciones que resultaran necesarias para atender la referida emergencia.
- En razón de lo anterior, mediante publicación en el citado medio de difusión oficial del 31 de marzo de 2020, se expidió el acuerdo por el que la aludida dependencia federal estableció acciones extraordinarias para atender la emergencia sanitaria generada por el virus SARS-CoV2 (COVID-19), previéndose en el artículo primero, fracción I, la suspensión inmediata de las actividades no esenciales del 30 de marzo al 30 de abril de 2020, con la finalidad de mitigar la dispersión y transmisión del virus en la comunidad, para disminuir la carga de enfermedad, sus complicaciones y la muerte por dicho virus de la población residente en el territorio nacional.
- En atención a las medidas preventivas sanitarias emitidas por la autoridades federales y estatales, el 15 de abril de 2020, se publicó en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro "La Sombra de Arteaga", el Acuerdo General 03/2020, a través del cual se modificó el periodo de la suspensión de actividades presenciales decretada mediante el Acuerdo General 02/2020, ampliándose del 20 al 30 de abril de 2020, para retomar las actividades de manera regular el día hábil siguiente.
- No obstante, el 21 de abril del presente año, se publicó en el Diario Oficial de la Federación, el Acuerdo por el que se modifica el similar por el que se establecen acciones extraordinarias para atender la emergencia sanitaria generada por el virus SARS-CoV2, publicado el 31 de marzo de 2020; en virtud del cual se determinó,

| Querétaro | San Juan del Río | Jalpan de Serra |
|---|--|---------------------------------|
| <p>☎ 4421-09-54-00 4421-09-53-47 4421-09-54-03</p> <p>✉ quejas@ddhqro.org</p> | <p>☎ 4421-86-71-27</p> <p>✉ isaac.hernandez@ddhqro.org</p> | <p>✉ rocio.trejo@ddhqro.org</p> |

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.

| | | | |
|----|--------------------------------|--|-----------------|
| 13 | Acuerdo General 14/2020 | La suspensión de las actividades presenciales de la Defensoría, del 01 al 31 de diciembre. La continuación de la reanudación de los plazos y términos de los asuntos en trámite de la Visitaduría General y el Órgano Interno de Control, privilegiando la atención al público a través de las tecnologías de la información y la comunicación. | 27 de noviembre |
| 14 | Acuerdo General 15/2020 | La suspensión de las actividades presenciales de la Defensoría, del 01 al 31 de enero de 2021. La continuación de la reanudación de los plazos y términos de los asuntos en trámite de la Visitaduría General y el Órgano Interno de Control, privilegiando la atención al público a través de las tecnologías de la información y la comunicación. | 25 de diciembre |

7.4 Estudios normativos

Se elaboró un análisis con perspectiva de derechos humanos, a la propuesta de “Iniciativa de Ley que reforma el artículo 126 Bis del Código Penal para el Estado de Querétaro”, impulsada por la Diputada Beatriz Guadalupe Marmolejo Rojas. Dicho análisis se realizó a petición de ésta, con la intención de que pudiera promover las reformas necesarias para complementar el delito de feminicidio tipificado en dicho ordenamiento penal.

Se realizó el análisis de la Ley para Prevenir y Eliminar toda forma de Discriminación en el Estado de Querétaro, en el marco de las actividades fijadas en el Grupo de Trabajo de Igualdad y Seguridad Jurídica del Consejo para Prevenir y Eliminar toda forma de Discriminación en el Estado de Querétaro. Las observaciones fueron enviadas a la Secretaría de Gobierno, quien coordina el referido grupo de trabajo, con la intención de que fueran tomadas en consideración, para la elaboración de una iniciativa de ley encaminada a la actualización de la ley citada.

7.5 Logros

- Se ha logrado una defensa sólida, en los juicios de amparo indirectos en los que la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro es señalada como autoridad responsable, debido a que en ninguno de estos asuntos, se ha encontrado a esta institución como responsable de violaciones a derechos humanos. Lo anterior pone en evidencia que las actuaciones de esta Defensoría se encuentran debidamente fundadas y motivadas.
- Se obtuvo la modificación al artículo 36 de la Ley de Derechos Humanos del Estado de Querétaro. La reforma representó un cambio favorable para esta institución, debido a que previo a este cambio, resultaba excesivo que dicho artículo exigiera contar con al menos diez años de ejercicio profesional, para que una persona pudiera ser nombrada como Visitador Adjunto, ya que era

una medida que no guardaba armonía con las funciones que tiene éste, de auxiliar al titular de la Visitaduría General en las actividades propias del área. Además, reducía las posibilidades de que un trabajador de esta Defensoría, que tenía experiencia en los trámites, procedimientos y actividades que se realizan en la Visitaduría General, pudiera acceder a dicho puesto, inhibiendo su promoción.

- Se aprobaron y publicaron los “Lineamientos de trabajo para el personal de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, en el contexto de la emergencia Sanitaria Generada por el virus SARS-COV2 (COVID-19)”, así como los Acuerdos Generales descritos en este informe, como una respuesta a los desafíos que representa continuar con el trabajo de esta institución, teniendo establecida una suspensión de actividades presenciales para mitigar la dispersión y transmisión del COVID-19, sin que esto signifique que el trabajo de este Organismo Constitucional Autónomo se haya detenido en su función de salvaguardar los derechos humanos de la población residente en el Estado.

8. *Unidad de Transparencia*



8. UNIDAD DE TRANSPARENCIA

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

El derecho a la información es la clave para el ejercicio de otros derechos y constituye una herramienta útil para la participación de la ciudadanía.

A través de su Unidad de Transparencia, la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro desarrolla diversas acciones encaminadas a asegurar el derecho de acceso a la información y fomentar la rendición de cuentas. En este sentido gracias a la Unidad de Transparencia también se garantiza el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de datos personales (ARCO).

En cumplimiento de lo mandatado en el artículo 6 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 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.

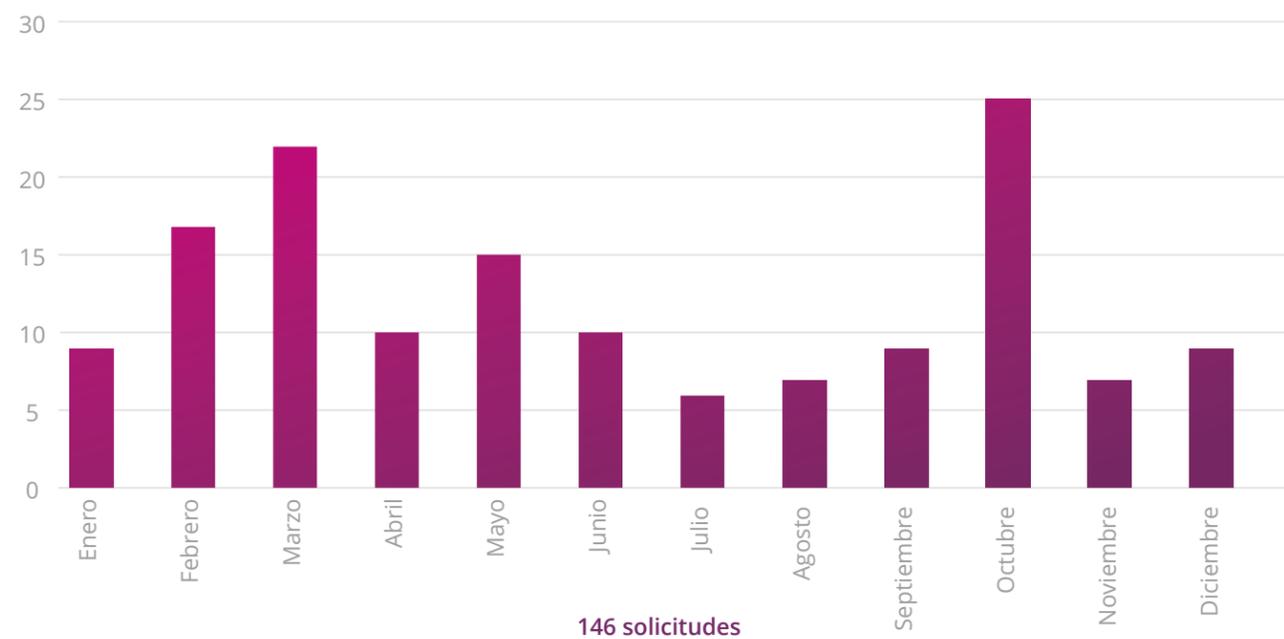
La Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, a través de la Unidad de Transparencia, en aras de cumplir con todas aquellas acciones tendientes a transparentar el trabajo de este Organismo Público Autónomo, atiende, con apego a la normatividad, en tiempo y forma, los diversos requerimientos de 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 2020, se 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". No obstante lo anterior, en este período las solicitudes fueron atendidas en un promedio de 10 días hábiles, es decir, un tiempo menor al establecido en la ley.

Solicitudes de información 2019

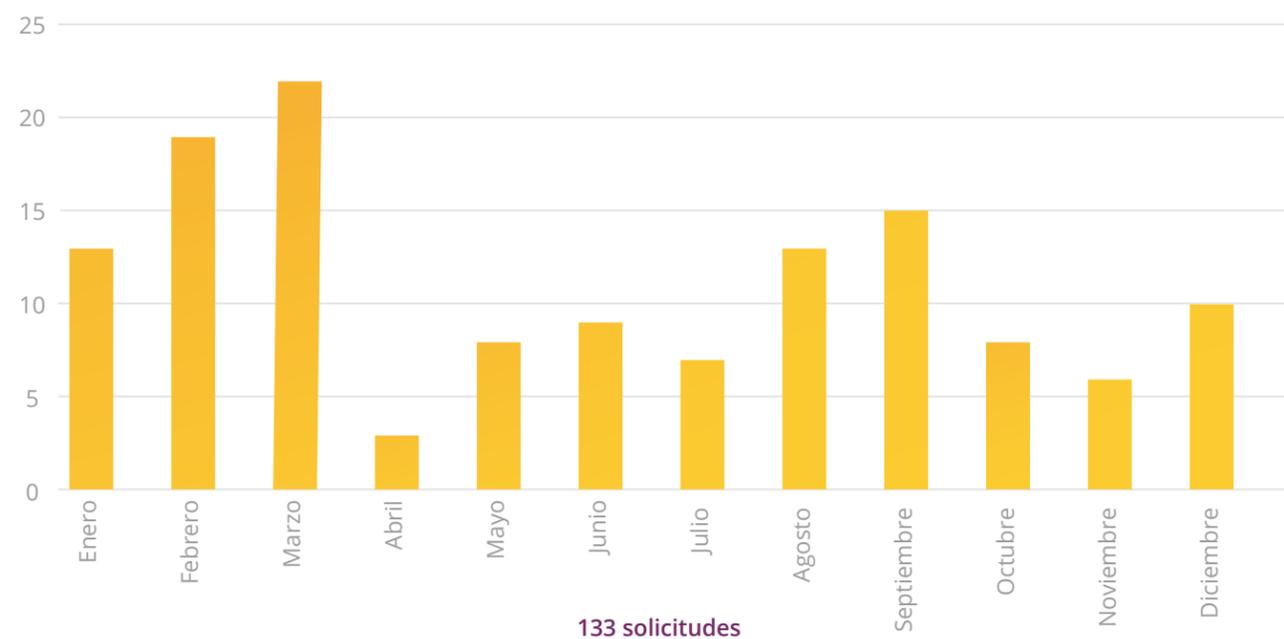


Se registraron 133 solicitudes en el sistema electrónico INFOMEX. De la tabla podrá observarse que en el mes de marzo se recibieron el mayor número de solicitudes; mientras que en el mes de abril se presentaron menos solicitudes de información.

Hay que recordar que el año 2020 se caracterizó por el cierre de actividades presenciales debido a la pandemia

| Comparativo de Solicitudes | 2019 | 2020 |
|----------------------------|------------|------------|
| Enero | 9 | 13 |
| Febrero | 17 | 19 |
| Marzo | 22 | 22 |
| Abril | 10 | 3 |
| Mayo | 15 | 8 |
| Junio | 10 | 9 |
| Julio | 6 | 7 |
| Agosto | 7 | 13 |
| Septiembre | 9 | 15 |
| Octubre | 25 | 8 |
| Noviembre | 7 | 6 |
| Diciembre | 9 | 10 |
| Total | 146 | 133 |

Solicitudes de información 2020



8.3 Temática de las solicitudes

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

- Acciones COVID 19;
- Acoso sexual;
- Acciones de inconstitucionalidad;
- Capacitaciones;
- Convenios;
- Currículos;
- Consejo de la Defensoría;
- Contratación de servicios;
- Derechos ARCO;
- Directorio de servidores públicos;

- Discapacidad;
- Estructura orgánica;
- Gastos;
- Hostigamiento sexual;
- Iniciativas de ley;
- Informes;
- Migrantes;
- Nombramiento de titulares;
- Normatividad;
- Nómina;
- Presupuesto asignado;
- Quejas en contra de

- prestadores de servicios de salud;
- Quejas por desaparición forzada;
- Quejas por muerte materna;
- Recomendaciones;
- Remuneraciones;
- Tabulador de sueldos;
- Tortura y
- Violencia contra la mujer en el sector salud.

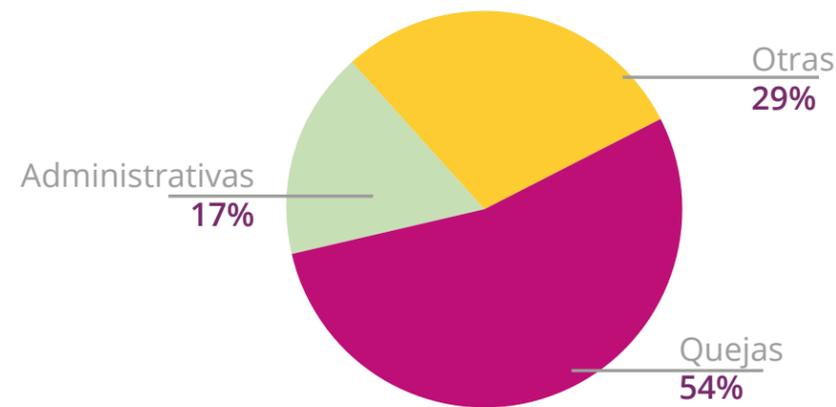
Además de los temas mencionados con anterioridad, recibimos solicitudes de información en las que no somos legalmente competentes tales como:

- Carpetas de investigación Fiscalía;
- Centros penitenciarios (población);
- Juicios en materia familiar;
- Municipios (personal);
- Protección ambiental;
- Quejas en donde se señala como autoridad responsable a SSPF, SEDENA, SEMAR, SEGOB, PF, CNS, FGR/PGR y
- Llamadas 911.

Dichas solicitudes se canalizan a la autoridad competente para su tramitación.

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



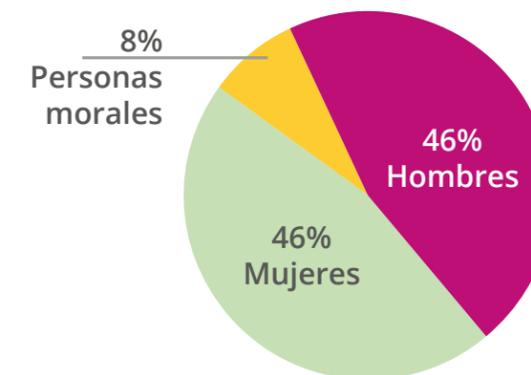
| Solicitudes | Temas |
|-------------|-----------------|
| 72 | Quejas |
| 22 | Administrativas |
| 39 | Otras |

8.3.1. Solicitudes de Información por Género del Peticionario

Del total de las 133 solicitudes de información recibidas del 1 de enero al 31 de diciembre de 2020, el género de los peticionarios se desglosa en la siguiente tabla, aclarando que en la misma se agregaron los requerimientos de información de diversas personas morales:

| Tipo de Solicitante | Solicitudes | Porcentaje |
|---------------------|-------------|-------------|
| Hombres | 61 | 46% |
| Mujeres | 61 | 46% |
| Personas Morales | 11 | 8% |
| Total | 133 | 100% |

Solicitudes de información



8.4 Actas de inexistencia

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 136, fracción II de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro, se expidieron 3 actas de inexistencia de información parcial, referentes a documentación jurídica y administrativa; motivo por el cual 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 2020 conoció

de 6 recursos de revisión, de los cuales el Órgano Garante confirmó la respuesta dada por esta Institución en 5 de ellos, quedando pendiente a la fecha uno, el cual se encuentra en trámite dentro del tiempo marcado por la ley.

8.6 Derechos ARCO

Los datos personales corresponden a cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable. Se considera que una persona es identificable cuando su identidad pueda determinarse directa o indirectamente a

través de cualquier información. Igualmente existen datos personales sensibles que son aquellos que se refieran a la esfera más íntima de su titular o cuya utilización indebida pueda dar origen a discriminación o conlleve un riesgo grave para éste. De manera enunciativa más no limitativa, se consideran sensibles los datos personales que puedan revelar aspectos como origen racial o étnico, estado de salud presente o futuro, información genética, creencias religiosas, fisiológicas y morales, opiniones políticas y preferencia sexual.

Los Derechos **ARCO**, estos son derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de los datos personales. En todo momento el titular o su representante podrán solicitar al responsable, el acceso, rectificación cancelación u oposición al tratamiento de los datos personales que le conciernen. El ejercicio de cualquiera de los derechos ARCO no es requisito previo, impide el ejercicio de otro.

Para mayor claridad se definen a continuación:

ACCESO: El titular tendrá derecho de acceder a sus datos personales que obren en posesión del responsable, así como conocer la información relacionada con las condiciones y generalidades de su tratamiento.

RECTIFICACIÓN: El titular tendrá derecho a solicitar al responsable la rectificación o corrección de sus datos personales, cuando estos resulten ser inexactos, incompletos o no se encuentren actualizados.

CANCELACIÓN: El titular tendrá derecho a solicitar la cancelación de sus datos personales de los archivos, registros, expedientes y sistemas del responsable, a fin de que los mismos ya no estén en su posesión y dejen de ser tratados por este último.

OPOSICIÓN: El titular podrá oponerse al tratamiento de sus datos personales o exigir que se cese en el mismo. 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 su información personal está siendo objeto de tratamiento, así como el alcance, condiciones y generalidades de dicho tratamiento.

En este sentido en el ejercicio 2020 se recibieron ante este Organismo 4 solicitudes para ejercer los derechos ARCO: **3 de Acceso y 1 Cancelación**, resultando una solicitud de **Acceso** procedente y concluyéndose en tiempo y forma para el peticionario, 3 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 cumplieron los requisitos de presentación y seguimiento habiéndoles prevenido para tal efecto y al no haber desahogado los peticionarios la citada prevención, se les dictaminó como no presentadas.

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. En este periodo se presentaron 8 informes mensuales, así como 3 trimestrales.

| Informe | Mensual | Trimestral |
|------------|---|---|
| Enero | 10/02/2020 | |
| Febrero | 11/03/2020 | |
| Marzo | Acdo.Gral. 02/2020 Contingencia COVID-19 | Acdo.Gral. 02/2020 Contingencia COVID-19 |
| Abril | Acdo.Gral. 03/2020 Contingencia COVID-19 | |
| Mayo | Acdo.Gral 04/2020 y 05/2020 Contingencia COVID-19 | |
| Junio | Acdo.Gral. 06/2020 y 08/2020 Contingencia COVID-19 | |
| Julio | 11/08/2020 | 11/08/2020 |
| Agosto | 09/09/2020 | |
| Septiembre | 08/10/2020 | 08/10/2020 |
| Octubre | 11/11/2020 | |
| Noviembre | 04//12/2020 | |
| Diciembre | 07/01/2021 | 07/01/2021 |

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, el Comité de Transparencia tiene por objeto 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 y 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 dos sesiones ordinarias y una extraordinaria en las cuales se trataron asuntos referentes a solicitudes recibidas y en trámite, así como actas de inexistencia de información parcial y clasificación de información que el Comité de Transparencia de manera colegiada resolvió por mayoría de votos.

| | | |
|----------------------------------|----------------------|--|
| 1ª Sesión Ordinaria | 01/Julio/2020 | Resolución de inexistencia de información y asuntos generales |
| 1ª Sesión Extra Ordinaria | 17/Julio/2020 | Clasificación de información y asuntos generales |
| 2ª Sesión Ordinaria | 12/Noviembre/2020 | Resolución de inexistencia de información y asuntos generales |

8.9 Plataforma nacional de transparencia

La Plataforma Nacional de Transparencia es el sistema electrónico que permite a los sujetos obligados y Organismos garantes en materia de transparencia y acceso a la información, cumplir con los procedimientos, obligaciones y disposiciones señaladas en la Ley. En este sentido y 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.

Durante el ejercicio 2020 se presentaron un total de cuatro informes de todas las áreas que integran este Organismo Autónomo, mediante formatos autorizados por el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales a través de la Plataforma denominada SIPOT (Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia, consistente en un módulo de la Plataforma Nacional de Transparencia (PNT) a través del cual, los ciudadanos podrán realizar la consulta de la información pública de los sujetos obligados de cada una de las entidades federativas y de la federación), dando cumplimiento a los procedimientos, obligaciones y disposiciones señaladas en la misma Ley y con ello 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 de las diferentes unidades administrativas, encargado de reportar las obligaciones de Transparencia en la Plataforma SIPOT y cursaron de manera virtual el curso de “Operación y funcionalidades del SIPOT”, como esquema para mejora continua del personal de esta Institución.

De igual manera, la encargada de la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información se inscribió y participó en los siguientes cursos:

| Nº | Fecha | Curso o conferencia | Lugar | Organizador |
|----|---------|--|---------|---|
| 1 | 13 mayo | Bioética, Triage y DAIP | Virtual | Comisión de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro (INFOQRO) |
| 2 | 15 mayo | Transparencia Proactiva y Apertura Institucional en Tiempos del COVID-19 | Virtual | Comisión de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro (INFOQRO) |
| 3 | 20 mayo | Acciones de los Órganos Garantes frente a la Protección de Datos Personales ante el COVID-19 | Virtual | Comisión de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro (INFOQRO) |
| 4 | 26 mayo | Curso denominado “Operación y Funcionalidades del SIPOT” (5 mujeres 2 hombres) | Virtual | Instituto Nacional de Transparencia Acceso a la Información y Protección de Datos Personales |
| 5 | 29 mayo | Infodemia y Otras Formas de Intoxicación Informativa | Virtual | Comisión de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro (INFOQRO) |

| | | | | |
|---|-----------------|--|---------|---|
| 6 | 12 junio | Impacto de las Tecnologías de la Información y Comunicación en los Derechos Humanos | Virtual | Comisión de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro (INFOQRO) |
| 7 | 17-20 noviembre | Semana Nacional de Transparencia 2020 “Salud Pública y Transparencia, importancia de la información pública para afrontar crisis sanitarias” | Virtual | Instituto Nacional de Transparencia Acceso a la Información y Protección de Datos Personales |

8.12 Logros

- La Unidad de Transparencia de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, derivado de la contingencia sanitaria provocada por el virus Covid-19 en este un año atípico, ha garantizado la protección de datos personales, así como el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de datos personales (ARCO). Con fluidez de la información, así como las medidas de seguridad tanto para las y los servidores públicos como para usuarios debido a la citada contingencia sanitaria, dando prioridad a las respuestas que versan sobre el tema.
- Se han mantenido estándares de protección sanitaria que han permitido cumplir sin contratiempos con la actualización permanente de portales de información, en el que cualquier usuario esté informado de las actividades y funciones, compromisos y proyectos de este Organismo Público Autónomo, llevando a cabo las gestiones correspondientes con las diferentes unidades administrativas, en tiempo y forma, y, con ello, dar respuesta a todas y cada una de las solicitudes que ingresan por las diferentes vías institucionales como son la plataforma INFOMEX, correo electrónico, vía telefónica o de manera presencial.
- De 133 solicitudes de información recibidas en el ejercicio 2020, únicamente (6) peticionarios se inconformaron presentando recurso de revisión ante el Órgano Garante (INFOQRO) mismo que confirmó las respuesta emitidas por esta Institución, en 5 de ellos, garantizando con ello el Principio de Máxima Publicidad, dando cuenta con esto que las respuestas a nuestras solicitudes de información son completas, así como la información inherente disponible públicamente en nuestro portal de transparencia en la página de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro.

9. *Coordinación de Comunicación Social*



9. COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL

9.1 Objetivo

La Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, por ministerio de ley, es la institución encargada de la difusión, promoción, defensa y protección de los derechos humanos en la entidad queretana, por ello y de acuerdo con su estructura orgánica, cuenta con una Coordinación de Comunicación Social, la cual tiene como objetivo difundir el quehacer desempeñado por las y los servidores públicos que la conforman, a través de la generación de información, creación de campañas y publicación de contenidos en sus plataformas digitales (página web, facebook, youtube y twitter) y medios de comunicación, con el propósito de seguir generando un cultura de paz y respeto a los derechos fundamentales.

Mantiene contacto permanente con las personas, a través de la fanpage, y del twitter, al responder y, en su caso, canalizar las inquietudes de la ciudadanía a la unidad administrativa correspondiente; asimismo, se encarga de actualizar la información contenida en la página web www.ddhqro.org, con el fin de dar cumplimiento a los artículos 14 de la Ley de Derechos Humanos del Estado de Querétaro (LDHEQ) y, 53 y 54 del Reglamento Interior de la Defensoría de los Derechos Humanos.

Sostiene un vínculo institucional con las y los reporteros de los distintos medios de comunicación locales, en un marco de tolerancia, respeto a la libertad de expresión y de acceso a la información, siempre con estricto apego a los derechos fundamentales establecidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Convención Americana de los Derechos Humanos, la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM) y la Constitución Política del Estado Libre y Soberano del Estado de Querétaro.

Mantiene informado al personal de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, así como a su Consejo, de lunes a viernes monitorea los medios de comunicación locales, nacionales e internacionales, para elaborar la síntesis informativa que se les envía diariamente.

Por lo que respecta a su estructura, está compuesta por tres personas: un coordinador, un jefe de prensa y un analista, quienes se encargan de la recopilación y generación de la información de promoción y protección a los derechos humanos que realiza diariamente el personal que labora en el Organismo Público Autónomo, para posteriormente darla a conocer a la población que reside en el Estado y a los medios de comunicación.

9.2 Síntesis informativa y monitoreo digital

Durante todo el año, se realiza la síntesis informativa y monitoreo digital de los medios de comunicación locales, nacionales e internacionales; una herramienta que permite conocer el escenario social y la agenda mediática en el estado de Querétaro, ayudando a direccionar las estrategias o acciones de promoción, difusión y protección de la Defensoría, para obtener mejores resultados, ejemplo de ello, son el inicio de las quejas de oficio por probables violaciones a los derechos humanos, pronunciamientos, comunicados de prensa y entrevistas.

Como resultado de la elaboración de la síntesis informativa, del periodo que se informa se realizaron 324 ediciones, donde se detectaron 98 notas correspondientes a información referente a las actividades y labores que desempeña la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro.

En cuanto al monitoreo digital, a lo largo del año 2020, hubieron 388 reportes y 139 menciones o notas relacionadas con este Organismo Constitucional Autónomo, de las que se puede observar que, en su mayoría, se trató de información en la que se hizo notar el trabajo efectuado por esta Institución, relacionada con la promoción, difusión, capacitación y defensa de los derechos humanos en el estado de Querétaro.

9.3 Difusión en las plataformas digitales

Facebook (fanpage)



En el año 2020, la Coordinación de Comunicación Social diseñó e implementó estrategias en favor de los derechos fundamentales, que ayudaron, en gran medida, a fortalecer la imagen externa de la Institución, a través de banners, infografías, videoclips y publicaciones constantes del quehacer del personal de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro.

Con estas estrategias se tuvo una mayor presencia, interacción e incremento de las personas interesadas en el trabajo de la Institución. Se elaboraron 510 publicaciones de la difusión, promoción y protección de los derechos humanos, teniendo un impacto en 470,594 personas, por lo que al 31 de diciembre la Defensoría cuenta con 8689 seguidores.

A través del messenger de la fanpage se atendieron a 316 personas, quienes solicitaron alguna asesoría, orientación o solicitud de capacitación, peticiones que fueron canalizadas a las unidades administrativas correspondientes.

Twitter

Por lo que respecta al twitter de la Defensoría, se realizaron 864 publicaciones del trabajo de promoción, difusión, capacitación y protección de los derechos humanos en el estado de Querétaro, teniendo un impacto en 312,100 personas. Además, se incrementó el número de personas interesadas en la labor de la Institución; es decir al 31 de diciembre cerramos con 8564 seguidores, un número mayor en comparación con el año 2019, en el que se contabilizaron 8281 cibernautas atraídos por la labor constante de promoción y protección de derechos humanos.



Página web

A efecto de dar cumplimiento a la Ley de Derechos Humanos del Estado de Querétaro y a su Reglamento Interno, se actualizó, en tiempo y forma, la información de la Página web, que fue proporcionada por las distintas unidades administrativas.

Como es el caso de los Acuerdos Generales relacionados con las actividades no presenciales de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, con motivo de la pandemia COVID 19, emitidos por la Presidencia, publicados en el portal de la Institución; de igual manera se actualizaron el 100% de las imágenes que mostraron el trabajo de las y los servidores públicos que laboran en ella.



9.4 Estrategia de comunicación digital

En este siglo XXI, las plataformas digitales han tomado mucha relevancia en el mundo de la información, ya que son un método efectivo y económico para la difusión del quehacer de la Defensoría.

Y con el propósito de seguir fortaleciendo la imagen institucional externa, se contrataron los servicios profesionales de la empresa de publicidad "Shock Estudios", con la cual se trabajó de febrero a diciembre del 2020.

A continuación se desglosa el trabajo realizado entre la coordinación de Comunicación Social de la Defensoría y la empresa en comento:

9.4.1. Banners e infografías de días nacionales e internacionales 2020 establecidos por la Organización de las Naciones Unidas (ONU)

Como parte del trabajo de promoción de los derechos humanos y con la finalidad de sensibilizar a la población queretana sobre temas de interés social; a lo largo del 2020 se diseñaron 42 banners y 16 infografías, mismas que fueron publicadas en las plataformas digitales de la Defensoría (facebook, twitter y página web).

9.4.1.1. Banners

1. Día Internacional de la Educación
2. Día Internacional de Conmemoración anual en memoria de las víctimas del Holocausto
3. Día Mundial contra el Cáncer
4. Día de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
5. Día Internacional de la Mujer y la Niña en la Ciencia
6. Día Mundial de la Justicia Social
7. Día Internacional de la Lengua Materna
8. Día Internacional de la Eliminación de la Discriminación Racial
9. Día Mundial del Agua



- 10. Día Internacional del Derecho a la Verdad en relación con Violaciones Graves de los Derechos Humanos y la Dignidad de las Víctimas
- 11. Día Internacional de las Niñas en las TIC
- 12. Día Mundial de la Salud y Seguridad en el Trabajo
- 13. Día Internacional del Trabajo
- 14. Día Mundial de la Libertad de Prensa
- 15. Día de las Madres
- 16. Día de los Maestros
- 17. Día Internacional de la Convivencia en Paz
- 18. Día Mundial de las Telecomunicaciones y la Sociedad de la Información
- 19. Día Mundial de la Diversidad Cultural para el Diálogo y el Desarrollo
- 20. Día Mundial de las Madres y los Padres
- 21. Día Internacional de los Niños Víctimas Inocentes de Agresión
- 22. Día Mundial del Medio Ambiente
- 23. Día Internacional en Apoyo de las Víctimas de la Tortura
- 24. Día Mundial de la Población
- 25. Día Mundial de las Habilidades de la Juventud
- 26. Día Mundial de la Asistencia Humanitaria
- 27. Día Internacional de Conmemoración y Homenaje a las Víctimas del Terrorismo
- 28. Día Internacional de las Víctimas de Desapariciones Forzadas
- 29. Día Internacional de la Beneficencia
- 30. Día Internacional de la Alfabetización
- 31. Conmemoración de la Independencia de los Estados Unidos Mexicanos
- 32. Día Internacional de la Lengua de Señas
- 33. Día Internacional del derecho de Acceso Universal a la Información

- 34. Día Internacional de las Personas de Edad
- 35. Día Internacional de la No Violencia
- 36. Día Mundial de los Docentes
- 37. Día Internacional de las Mujeres Rurales
- 38. Día Mundial de la Alimentación
- 39. Día Mundial para la Erradicación de la Pobreza
- 40. Día Nacional contra la Discriminación

19 de octubre
Día Nacional contra la DISCRIMINACIÓN

Puedes contactarte con nosotros, a través de los siguientes canales de comunicación:

| QUERÉTARO | SAN JUAN DEL RÍO | JALPAN DE SERRA |
|---|---|------------------------|
| 4421-09-54-00 4421-09-53-47 4421-09-54-03 | quejas@ddhqro.org isaac.hernandez@ddhqro.org | rocio.trejo@ddhqro.org |

Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro | @DDHQRO | DDHQRO.01

- 41. Día Internacional contra el Cáncer de mama
- 42. Día de las Naciones Unidas

24 de octubre
Día de las Naciones Unidas

Puedes contactarte con nosotros, a través de los siguientes canales de comunicación:

| QUERÉTARO | SAN JUAN DEL RÍO | JALPAN DE SERRA |
|---|---|------------------------|
| 4421-09-54-00 4421-09-53-47 4421-09-54-03 | quejas@ddhqro.org isaac.hernandez@ddhqro.org | rocio.trejo@ddhqro.org |

Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro | @DDHQRO | DDHQRO.01

- 43. Día Internacional para poner fin a la Impunidad de los Crímenes contra los Periodistas
- 44. Día de Muertos

02 de noviembre
DÍA DE MUERTOS

El Día de Muertos es considerado una de las tradiciones más representativas de nuestra cultura mexicana, la cual se acostumbra celebrar a partir del día primero de noviembre, dedicado a todos los santos en especial a niñas y niños fallecidos, y el 02 de noviembre dedicado a las personas adultas difuntas.

Puedes contactarte con nosotros, a través de los siguientes canales de comunicación:

| QUERÉTARO | SAN JUAN DEL RÍO | JALPAN DE SERRA |
|---|---|------------------------|
| 4421-09-54-00 4421-09-53-47 4421-09-54-03 | quejas@ddhqro.org isaac.hernandez@ddhqro.org | rocio.trejo@ddhqro.org |

Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro | @DDHQRO | DDHQRO.01

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 LUCHO 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.

- 45. Día Mundial de la Ciencia para la Paz y el Desarrollo
- 46. Día Internacional para la Tolerancia
- 47. 110 Aniversario de la Revolución Mexicana
- 48. Día Mundial del Niño
- 49. Día Mundial de Lucha contra el Sida
- 50. Día Internacional de las Personas con Discapacidad
- 51. Día Internacional de los Voluntarios
- 52. Día Internacional contra la Corrupción
- 53. Día de los Derechos Humanos
- 54. Día Internacional del Migrante
- 55. Día Internacional de Solidaridad Humana
- 56. Felices fiestas
- 57. Feliz navidad
- 58. Último día del año 2020

9.4.1.2. Infografías

1. Día de la Cero Discriminación
2. Día Internacional de la Mujer
3. Día de la Familia
4. Día Mundial del Síndrome de Down
5. Día Mundial de Concienciación sobre el Autismo
6. Día Internacional del Deporte para el Desarrollo y la Paz
7. Día del Niño y la Niña
8. Día Internacional de las Familias
9. Día Internacional contra la Homolebobitransfobia
10. Día Mundial contra la Trata
11. Día Internacional de los Pueblos Indígenas
12. Día Internacional de la Juventud
13. Día de las Personas Adultas Mayores
14. Día Internacional de la Alfabetización
15. Día Internacional de la Paz
16. Día Internacional de la Niña
17. Día de los Derechos Humanos

TRO DE MARZO
DÍA DE LA CERO DISCRIMINACIÓN

Tema 2020: "Cero discriminación contra las mujeres y las niñas"

En diciembre del 2013 la Asamblea General de las Naciones Unidas (ONU) proclamó el 01 de marzo como el Día Internacional para la Cero Discriminación, cuyo objetivo es promover el reconocimiento de la diversidad social en todas sus formas y recordar que no se debe discriminar a nadie por razones de edad, sexo, identidad de género, orientación sexual, discapacidad, raza, etnia, idioma, estado de salud (incluyendo el VIH), localización geográfica, estatus económico o migratorio, o por cualquier otra índole.

Para la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro es de suma importancia seguir generando una cultura de no discriminación y respeto de los Derechos Humanos, a través de la promoción, difusión y defensa de los mismos, para así poder garantizar su libre ejercicio, fomentando la participación activa de la sociedad.

EN LA ENCUESTA NACIONAL SOBRE DISCRIMINACIÓN (ENADIS, 2017)

El 20.2% de la población de 18 años y más declaró haber sido discriminada en el último año por alguna característica o condición personal, como: tono de piel, manera de hablar, peso o estatura, forma de vestir o arreglo personal, clase social, lugar donde vive, creencias religiosas, sexo, edad y orientación sexual.

Los motivos que destacan son:

- FORMA DE VESTIR O ARREGLO PERSONAL
- PESO O ESTATURA
- CREENCIAS RELIGIOSAS
- Y LA EDAD.

En definitiva, el Día de Cero Discriminación constituye un llamado para promover y celebrar que todas las personas reciban un trato digno y respetuoso de sus derechos humanos.

DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE QUERÉTARO #SomosDefensoría Fuente: ENADIS 2017, ONU 2000

17 DE MAYO DE 2020
DÍA INTERNACIONAL CONTRA LA HOMOLEBOBITRANSFOBIA

En el 2004, la Organización de las Naciones Unidas celebró el 17 de mayo como el Día Internacional contra la Homofobia y la Transfobia, en conmemoración del 17 de mayo de 1990, cuando la Asamblea General de Organización Mundial de la Salud (OMS) eliminó la homosexualidad de la clasificación internacional de enfermedades mentales; además de incluir a los líderes políticos, religiosos de opinión, movimientos sociales, al público en general y a los medios de comunicación, que reconocieron y hablaron sobre la violencia y la discriminación que sufren las personas Lesbianas, Gays, Bisexuales, Transgénero, Transsexuales e Intersexuales (LGBTI) a nivel internacional.

Esta fecha se conmemora anualmente como una expresión de respeto a la diversidad sexual y de género, al tiempo que recuerda que todas las personas nacemos libres e iguales en derechos y dignidad, independientemente de su orientación sexual, identidad de género y expresión de género.

A nivel internacional se han incorporado el día de lucha contra la transfobia: Chile, en 2009 se incluyó la lucha contra la transfobia y, en 2015, se incorporó a la conmemoración la lucha contra la transfobia.

Hay que señalar que, en el año 2016 la Organización Mundial de la Salud (OMS) dejó de considerar a la transexualidad como un trastorno de identidad de género.

En México, el 21 de marzo de 2014 se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Decreto por el que se designa el día que se celebra Día de la Tolerancia y el Respeto a las Diferencias, el 17 de mayo de cada año, y se declara que esa misma fecha será el Día Nacional de la Lucha contra la Homofobia.

El 17 de mayo de 2019, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Decreto por el que se designa el día que se celebra Día Nacional de la Lucha contra la Homofobia el 17 de mayo de cada año, y se declara para esa misma fecha de cada año el Día Nacional de la Lucha contra la Homofobia, Lesbofobia, Transfobia y Gifobia, con objeto de concientizar sobre la problemática específica y diferenciada que han enfrentado las personas por su orientación sexual, identidad de género y expresión de género, así particular a las personas Trans.

DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE QUERÉTARO #SomosDefensoría Fuente: ENADIS 2017, ONU

Para la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro es de suma importancia seguir generando una cultura de no discriminación y reconocimiento de los Derechos Humanos de todas las personas independientemente de su preferencia sexual, identidad y expresión de género, a través de la promoción, difusión y defensa de los mismos, para así poder garantizar su libre ejercicio, fomentando la participación activa de la sociedad.

En la Encuesta Nacional Sobre Discriminación (2017).

Cerca de seis de cada diez personas (58%) aceptan el matrimonio entre personas del mismo sexo, a nivel nacional, y es mayor entre las mujeres que entre los hombres (59.9 frente a 56%, respectivamente). Las personas jóvenes muestran mayor aceptación que las personas adultas y adultos mayores (75 frente a 56.2 y 36.9%) y en las localidades urbanas también hay mayor aceptación con respecto a las localidades no urbanas (63.7 frente a 47.4%). No obstante, todavía es considerable el rechazo social a reconocer este derecho.

Al analizar la postura sobre el matrimonio entre personas del mismo sexo a nivel de entidad federativa, se pueden apreciar diferencias significativas. **Las entidades con mayor aceptación a esta medida son:**

| | | | | | |
|---------------------|--------|-----------------|---------|-----------|------------------|
| LA CIUDAD DE MÉXICO | SONORA | BAJA CALIFORNIA | JALISCO | QUERÉTARO | ESTADO DE MÉXICO |
| 70.8% | 68.5% | 67% | 64.5% | 64% | 63.7% |

En contraste, las entidades con menor aceptación son:

| | | | | | |
|---------|----------|---------|----------|----------|--------|
| CHIAPAS | CAMPECHE | TABASCO | GUERRERO | VERACRUZ | OAXACA |
| 40.5% | 42.2% | 42.3% | 44.5% | 45% | 46.6% |

La diferencia más amplia se encuentra entre la Ciudad de México (70.8%) y Chiapas (40.5%)

Por último, la adopción de niñas y niños por parejas del mismo sexo fue aprobada por la Suprema Corte de Justicia de la Nación en 2010. (https://expansion.mx/huastlas/2010/06/16/la-suprema-corte-aprueba-el-rechazo-de-adopcion-a-multr-lesbianas-gay)

En 2017, 55.6% de la población se opone a la medida y 40% la respalda, y los resultados sobre las generaciones más jóvenes permiten anticipar una aceptación cada vez mayor.

DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE QUERÉTARO #SomosDefensoría Fuente: ENADIS, 2017, OMS

8 DE MARZO
DÍA INTERNACIONAL DE LA MUJER

Tema 2020: "Soy de la Generación Igualdad: Por los derechos de las mujeres"

El 18 de diciembre de 1972 la Organización de las Naciones Unidas (ONU) en la resolución A/RES/3010(XXVII), proclama al año 1975 como **Año Internacional de la Mujer**, con la finalidad de **promover y asegurar la integración plena de la mujer a favor del desarrollo**; destacando su importancia en el progreso económico, social y cultural de los planos nacional e internacional.

El 15 de diciembre en 1975 la ONU establece y celebra por primera vez el **Día Internacional de la Mujer**, coincidiendo con el **Año Internacional de la Mujer**.

Para este 2020 es decisivo la **promoción de la igualdad de género** en todo el mundo, a medida que la comunidad mundial hace un balance de los progresos obtenidos en la esfera de los derechos de las mujeres desde la aprobación de la Plataforma de Acción de Beijing.

De acuerdo a la Organización de las Naciones Unidas (ONU) el 15 de diciembre de 1977 en la resolución A/RES/32/142, se invitó a todos los Estados a que proclamen, de acuerdo con sus tradiciones históricas y costumbres nacionales, un día del año como Día de las Naciones Unidas para los Derechos de la Mujer y la Paz Internacional.

#SomosDefensoria

Fuente: ONU, 2020; Barroo Mundial, 2018 y ENADIS, 2010.

21 DE SEPTIEMBRE
DÍA INTERNACIONAL DE LA PAZ

"FORJANDO LA PAZ JUNTOS"

Uno de los objetivos principales que tienen la **Organización de las Naciones Unidas (ONU)** es la **promoción de la paz**. Por ello, en el año de 1981 la Asamblea General fijó el **21 de septiembre como Día Internacional de la Paz**.

En este sentido invita a todos los Estados miembros al **fortalecimiento de la paz**, a través de la **educación y sensibilización pública** que abonen a la **eliminación de la violencia y a la no discriminación**.

Este 2020 ha sido **muy difícil**, ya que la pandemia ocasionada por el virus Covid-19, ha **amenazado la salud de muchas personas en gran parte del mundo**. Por esta razón, **el Secretario General de la ONU, Antonio Guterres solicita a las naciones la unificación de fuerzas y poder combatir este virus**, recordando que las personas más vulnerables son las niñas, niños, mujeres, personas con discapacidad y adultos mayores.

La **Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro** contribuye a esa sensibilización con sus actividades fomentando el respeto a los derechos humanos, la no violencia, evitando la discriminación y contribuyendo a generar una cultura de paz.

#SomosDefensoria

Fuente: ONU, 2018; ENADIS, Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión (2020).

Puedes contactarte con nosotros, a través de los siguientes canales de comunicación:

| | | |
|---|--|--|
| QUERÉTARO | SAN JUAN DEL RÍO | JALPAN DE BERNA |
| 4421-09-54-00 4421-09-53-47 4421-09-54-95 | quejas@ddhqr.org 4421-86-71-27 isaac.hernandez@ddhqr.org | roca.trejo@ddhqr.org 4421-86-71-27 isaac.hernandez@ddhqr.org |

Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro

Fuente: ONU, 2020; Barroo Mundial, 2018 y ENADIS, 2010.

30 DE JULIO
DÍA MUNDIAL CONTRA LA TRATA

Sabías que el 18 de diciembre de 2013, la Asamblea General de las Naciones Unidas, aprobó la resolución A/RES/68/192, donde se designó el 30 de julio como el **Día Mundial contra la Trata**, con objeto de que en ese día se concientice a las personas sobre la situación de las víctimas del tráfico humano y para promocionar y proteger sus derechos.

¿Qué es la trata de personas?
La organización de la sociedad civil, la Comisión Unidas vs Trata, define a la trata de personas como **explotación moderna**. Consiste en la **captura, traslado o acogida de seres humanos por medio de la amenaza, la violencia o la coacción** (estafa, abuso de una posición dominante, engaño) para someterlos con fines de explotación, a trabajos forzados, prostitución u otras áreas.

Por otro lado la Ley Federal, de los delitos en materia de trata de personas; en el capítulo II, artículo 10, menciona que es "Toda acción u omisión dolosa de una o varias personas para captar, enganchar, transportar, transferir, retener, entregar, recibir o alojar a una o varias personas con fines de explotación".

¿Cuáles son los derechos humanos afectados de las personas víctimas de trata?

| | | | | |
|------------|-------------|--------------------|--------------------|-------------------------|
| INTEGRIDAD | TRATO DIGNO | SEGURIDAD JURÍDICA | DERECHOS LABORALES | VIDA LIBRE DE VIOLENCIA |
|------------|-------------|--------------------|--------------------|-------------------------|

¿Quién comete el delito de trata?
Cualquier persona que promueva, solicite, ofrezca, facilite, traslade, entregue o reciba a una persona mediante el uso de la violencia, el engaño o el abuso de poder con objeto de:

| | |
|---|---|
| Someter a la persona a la explotación sexual | Trabajar de manera forzada y en condiciones no aceptadas por la persona |
| Mantener a una persona bajo condiciones de esclavitud o servidumbre | Extraer un órgano, tejido o sus componentes del cuerpo de una persona sin el consentimiento de esta |

En México existe la Ley Para Prevenir y Sancionar la Trata de Personas (LPSTP)
Según el Instituto Nacional de Mujeres en México, aproximadamente el 80% de las víctimas identificadas a nivel mundial son mujeres y niñas.

Todas y todos debemos contribuir a **prevenir y denunciar el delito de la trata de personas** ya que es también una violación de los derechos humanos de las personas.

Es importante que la ley se aplique a las personas que cometen este delito y atender a las víctimas.

¿Dónde puedo denunciar la trata?
Al 800 5533 000

#SomosDefensoria

Fuente: ONU, UNODC, COMISIÓN UNIDOS VS TRATA, (MULHERES 2020).

Puedes contactarte con nosotros, a través de los siguientes canales de comunicación:

| | | |
|---|--|--|
| QUERÉTARO | SAN JUAN DEL RÍO | JALPAN DE BERNA |
| 4421-09-54-00 4421-09-53-47 4421-09-54-95 | quejas@ddhqr.org 4421-86-71-27 isaac.hernandez@ddhqr.org | roca.trejo@ddhqr.org 4421-86-71-27 isaac.hernandez@ddhqr.org |

Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro

Fuente: ONU, 2020; Barroo Mundial, 2018 y ENADIS, 2010.

2 DE ABRIL
DÍA MUNDIAL DE CONCIENCIACIÓN SOBRE EL AUTISMO

Para muchas personas con trastornos del espectro autista, el **acceso a las tecnologías de apoyo asequibles es indispensable para poder ejercer sus derechos humanos básicos y participar plenamente en la vida de sus comunidades**.

Es por ello que las Naciones Unidas declararon el 02 de abril como el **Día Mundial de Concienciación sobre el Autismo**, con el fin de **plantearse estrategias para eliminar las barreras que pueden afrontar las personas con autismo para su plena participación en la sociedad**, en el terreno económico y político.

Asimismo, en este día se hace hincapié en la promoción de la **igualdad, la equidad y la inclusión**.

#SomosDefensoria

Fuente: ONU, 2020; Barroo Mundial, 2018 y ENADIS, 2010.

7 DE ABRIL
DÍA MUNDIAL DE LA SALUD (OMS)

En el mundo, millones de personas siguen sin acceso alguno a la atención de salud, por lo que se ven obligadas a elegir entre la salud y otros gastos cotidianos, como alimentos, vestidos o incluso un techo.

La cobertura sanitaria universal es el objetivo primordial de la OMS y para lograrlo es crucial que **todas las personas puedan tener la atención que necesitan en el seno mismo de la comunidad.**

Es por eso que se dedica el **07 de abril** como el Día Mundial de la Salud con el objeto de **ayudar a las personas a entender mejor lo que significa la cobertura sanitaria universal:** los servicios y apoyos que deberían estar disponibles y dónde.

DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE QUERÉTARO #SomosDefensoría

Fuente: Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos 1917, ONU 2020.

9.4.1.3. Diseño de material gráfico

- Misión de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro
- Visión de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro
- Cine-debate "Sueño en otro Idioma"
- Canales de atención a población
- Paro nacional "El Nueve Ninguna se Mueve"
- Conversatorio en conmemoración del Día Internacional de la Mujer "¿Qué es ser mujer en el siglo XXI? Lo positivo y negativo de ser Mujer en la actualidad desde diferentes perspectivas y profesiones"
- Medidas de prevención, derivado del Covid-19, en "hñahñu"
- Recomendación de películas para adolescentes
- Recomendación de películas para niñas y niños
- Recomendación de lecturas para adolescentes
- Reconocimiento al personal de salud
- Canales de atención a la población
- Sana convivencia familiar
- Canales de atención a la población
- Medidas de prevención, derivado del Covid-19
- Cómo presentar una queja en la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro
- Qué son los derechos humanos
- Medidas de prevención, derivado del Covid-19 "Ventilación y Limpieza en el Trabajo"

LA DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE QUERÉTARO RECOMIENDA:
Nu jar nguu ar hñahñu ar mui ar za ya já'i maxi di xi'he.
TOMAR SANA DISTANCIA 1.5m
Oxki kwal'i ya já'i 1.5m

Si necesitas alguna orientación de parte de la DDHO, te puedes contactar con nosotros, a través de los siguientes canales de comunicación:
Gi ungunmádi nu xti ar "hu ar n'ungumtádi!

Queretaro / Ja Serra / San Juan del Rio / Jaipan de Serra

DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE QUERÉTARO

A toda la población del estado de Querétaro, la DDHO informa que debido a la contingencia COVID-19, a partir del **lunes 23 de marzo del 2020, quedan suspendidas las asesorías, orientaciones y atención de carácter presencial.**

Podrás recibir atención las 24 horas del día, a través de los siguientes canales de comunicación:

Queretaro / San Juan del Rio / Jaipan de Serra

DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE QUERÉTARO

OFICINAS DE LA DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE QUERÉTARO

Queretaro / San Juan del Rio / Jaipan de Serra

#SomosDefensoría

- 19. Medidas de prevención, derivado del Covid-19 "Uso de tapete sanitizante"
- 20. Medidas de prevención, derivado del Covid-19 "Uso de gel antibacterial"
- 21. Medidas de prevención, derivado del Covid-19 "Uso de cubrebocas"
- 22. Medidas de prevención, derivado del Covid-19 "Toma de temperatura"
- 23. Medidas de prevención, derivado del Covid-19 "Sana distancia"
- 24. Medidas de prevención, derivado del Covid-19 "Lavado de manos"

- 25. Derechos humanos que violenta el Abuso Sexual Infantil
- 26. Abuso Sexual Infantil (mito y realidad 1)
- 27. Abuso Sexual Infantil (mito y realidad 2)
- 28. Abuso Sexual Infantil (mito y realidad 3)
- 29. Abuso Sexual Infantil (mito y realidad 4)
- 30. Abuso Sexual Infantil (mito y realidad 5)
- 31. Abuso Sexual Infantil (mito y realidad 6)

- 32. Abuso Sexual Infantil (mito y realidad 7)
- 33. Sopa de letras "Derecho a un medio ambiente sano"
- 34. Sopa de letras "Cultura para la paz"
- 35. Sopa de letras "Derechos de las niñas y niños (hñahñu)"
- 36. Asesoría u orientación jurídica
- 37. Programa de Formación en Derechos Humanos de Pueblos, Comunidades Indígenas y Afromexicanas
- 38. Cartel del Tercer Congreso Nacional, "El impacto de la Contingencia Sanitaria por Covid-19, en el Disfrute y Goce de los Derechos Humanos"
- 39. Segundo Conversatorio sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad
- 40. Acuerdos Generales
- 41. Cartel del Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro 1
- 42. Cartel del Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro 2
- 43. Cartel del Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro 3
- 44. Recomendación de películas vinculadas a los derechos humanos 1
- 45. Recomendación de películas vinculadas a los derechos humanos 2
- 46. Recomendación de películas vinculadas a los derechos humanos 3

DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE QUERÉTARO

Ante la nueva normalidad que vivimos por la pandemia Covid-19, debes llevar a cabo las siguientes **medidas de prevención**:

- USO DE TAPETES SANITIZANTES
- TOMA DE TEMPERATURA
- USO DE CUBREBOCAS
- LAVADO DE MANOS
- USO DE GEL ANTIBACTERIAL
- SANA DISTANCIA EN LUGARES DE TRABAJO, EN ESPACIOS PÚBLICOS Y EN EL TRANSPORTE PÚBLICO (1.5m)
- VENTILACIÓN Y LIMPIEZA DE LOS LUGARES DE TRABAJO

¡RECUERDA! La DDHO brinda sus **servicios** de manera virtual, con el propósito de seguir protegiendo la salud de cada uno de ustedes y de su personal.

Estamos atendiendo a través de nuestras redes sociales, números telefónicos y página web, las 24 horas del día.

QUERÉTARO: 4421-09-54-00 / 4421-09-53-47 / 4421-09-54-03 | quejas@ddhgo.org | rocio.trejo@ddhgo.org
SAN JUAN DEL RÍO: 4421-86-71-27 | issac.hernandez@ddhgo.org
JALPAN DE SERRA: rocio.trejo@ddhgo.org

DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE QUERÉTARO | @DDHGO | DDHGO01

ESTA OBRA, PROGRAMA DE ACCIÓN DE CARÁCTER PÚBLICO, NO ES PATROCINADO NI FINANCIADO POR PARTIDO POLÍTICO ALGUNO Y SUS RECURSOS PROVIENEN DE LOS INGRESOS QUE APORTAN TODOS LOS CONTRIBUYENTES. ESTA PROMOCIÓN ES UNA DE LAS OBRAS, PROGRAMAS O ACCIONES CON FINES POLÍTICOS, ELECTORALES, DE LUCHA Y OTROS DERIVADOS A LOS ESTABLECIDOS, QUEM HAYA UNO RECURSO DE LOS RECURSOS DE ESTA OBRA, PROGRAMA O ACCIÓN, DEBE SER DENUNCIADO Y SANCIONADO DE ACUERDO CON LA LEY APLICABLE Y ANTE LA AUTORIDAD COMPETENTE.

TODAS Y TODOS EN CONTRA DEL ABUSO SEXUAL INFANTIL (ASI)

Datos sobre Abuso Sexual Infantil (ASI) en México:

Early Institute con apoyo de la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC) informa:

En 2017, se cifra en 8 millones, niñas y adolescentes afectadas por abuso sexual infantil (ASI) en México. Los ataques ocurren cada 10 segundos por cada 100 mil habitantes en...

En el país se estima que **8 de cada 10** millones de niñas que sufren abuso sexual son niñas de acuerdo con un estudio de Early Institute (2018)

En 2017, se cifra en 8 millones, niñas y adolescentes afectadas por abuso sexual infantil (ASI) en México. Los ataques ocurren cada 10 segundos por cada 100 mil habitantes en...

En cuanto a los estados reportados por incidencia de violencia sexual en menores, la cifra fue de 719 en 2017 y se atribuyen por cada estado:

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE). México ocupa el primer lugar en el primer mundo en abuso sexual infantil por...

5.4 millones de casos

Según información de la Secretaría de Gobernación, más del 80% de los casos de abuso sexual a niñas y niños de entre 0 a 12 años se registran en el hogar con familiares y personas de confianza.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE). México ocupa el primer lugar en el mundo en cuanto a violencia sexual a la mujer de entre 15 a 18 años. El costo estimado de la violencia contra las mujeres es de 3.2% del PIB global.

15 millones de niñas o adolescentes de 15 a 18 años han sufrido violencia sexual a lo largo de su vida. El costo estimado de la violencia contra las mujeres es de 3.2% del PIB global.

¿En Querétaro, dónde puedo denunciar el delito de Abuso Sexual Infantil?

Tribunal General del Estado de Querétaro
Procuraduría de Protección del Niño, Niña y Adolescente del DF del Estado y DF Municipales.

La Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro brinda acompañamiento y asesoría jurídica gratuita.

#SomosDefensoría

Misión de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro:

Establecer una cultura social, en cumplimiento de la normalidad y fortalecimiento de las instituciones para lograr el reconocimiento y respeto de los derechos humanos, a través de su promoción, difusión y defensa para garantizar su libre ejercicio, fomentando la participación activa de la sociedad.

#SomosDefensoría

DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE QUERÉTARO | @DDHGO | DDHGO01

ESTABLECIMIENTO DE LOS DERECHOS HUMANOS DE QUERÉTARO

ESTA OBRA, PROGRAMA DE ACCIÓN DE CARÁCTER PÚBLICO, NO ES PATROCINADO NI FINANCIADO POR PARTIDO POLÍTICO ALGUNO Y SUS RECURSOS PROVIENEN DE LOS INGRESOS QUE APORTAN TODOS LOS CONTRIBUYENTES. ESTA PROMOCIÓN ES UNA DE LAS OBRAS, PROGRAMAS O ACCIONES CON FINES POLÍTICOS, ELECTORALES, DE LUCHA Y OTROS DERIVADOS A LOS ESTABLECIDOS, QUEM HAYA UNO RECURSO DE LOS RECURSOS DE ESTA OBRA, PROGRAMA O ACCIÓN, DEBE SER DENUNCIADO Y SANCIONADO DE ACUERDO CON LA LEY APLICABLE Y ANTE LA AUTORIDAD COMPETENTE.

Derivado de la contingencia Covid-19, la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro **TE INVITA A NO SALIR** de tu casa, salvo que sea estrictamente necesario, y recuerda **cumplir con las medidas de prevención para evitar el contagio**.

Si necesitas alguna orientación por parte de la DDHO, te puedes contactar a través de los siguientes canales de comunicación:

Querétaro: 4421-09-54-00 / 4421-09-53-47 / 4421-09-54-03 | quejas@ddhgo.org
San Juan del Río: 4421-86-71-27 | issac.hernandez@ddhgo.org
Jalpan de Serra: rocio.trejo@ddhgo.org

#YoMeQuedoEnCasa

DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE QUERÉTARO | @DDHGO | DDHGO01

ESTA OBRA, PROGRAMA DE ACCIÓN DE CARÁCTER PÚBLICO, NO ES PATROCINADO NI FINANCIADO POR PARTIDO POLÍTICO ALGUNO Y SUS RECURSOS PROVIENEN DE LOS INGRESOS QUE APORTAN TODOS LOS CONTRIBUYENTES. ESTA PROMOCIÓN ES UNA DE LAS OBRAS, PROGRAMAS O ACCIONES CON FINES POLÍTICOS, ELECTORALES, DE LUCHA Y OTROS DERIVADOS A LOS ESTABLECIDOS, QUEM HAYA UNO RECURSO DE LOS RECURSOS DE ESTA OBRA, PROGRAMA O ACCIÓN, DEBE SER DENUNCIADO Y SANCIONADO DE ACUERDO CON LA LEY APLICABLE Y ANTE LA AUTORIDAD COMPETENTE.

DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE QUERÉTARO

Ante la nueva normalidad que vivimos por la pandemia Covid-19, debes llevar a cabo la siguiente **medida de prevención**: **TOMA DE TEMPERATURA**

¡RECUERDA! La DDHO brinda sus **servicios** de manera virtual, con el propósito de seguir protegiendo la salud de cada uno de ustedes y de su personal.

Estamos atendiendo a través de nuestras redes sociales, números telefónicos y página web, las 24 horas del día.

QUERÉTARO: 4421-09-54-00 / 4421-09-53-47 / 4421-09-54-03 | quejas@ddhgo.org | rocio.trejo@ddhgo.org
SAN JUAN DEL RÍO: 4421-86-71-27 | issac.hernandez@ddhgo.org
JALPAN DE SERRA: rocio.trejo@ddhgo.org

DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE QUERÉTARO | @DDHGO | DDHGO01

ESTA OBRA, PROGRAMA DE ACCIÓN DE CARÁCTER PÚBLICO, NO ES PATROCINADO NI FINANCIADO POR PARTIDO POLÍTICO ALGUNO Y SUS RECURSOS PROVIENEN DE LOS INGRESOS QUE APORTAN TODOS LOS CONTRIBUYENTES. ESTA PROMOCIÓN ES UNA DE LAS OBRAS, PROGRAMAS O ACCIONES CON FINES POLÍTICOS, ELECTORALES, DE LUCHA Y OTROS DERIVADOS A LOS ESTABLECIDOS, QUEM HAYA UNO RECURSO DE LOS RECURSOS DE ESTA OBRA, PROGRAMA O ACCIÓN, DEBE SER DENUNCIADO Y SANCIONADO DE ACUERDO CON LA LEY APLICABLE Y ANTE LA AUTORIDAD COMPETENTE.

- 47. Canales de atención a la población en el estado de Querétaro
- 48. Canales de atención a la población en el municipio de Querétaro
- 49. Canales de atención a la población en el municipio de San Juan del Río

- 50. Canales de atención a la población en el municipio de Jalpan de Serra
- 51. Plataformas digitales de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro

SOPA AR 'MUI AR ZA YA JÄ' I YA NXUTSI NE YA BÄTSI

(SOPA DE LETRAS de Derechos Humanos de las niñas y los niños)



| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| F | N | W | R | A | N | G | U | V | K | Q | L | N | Z | O | C | M | |
| W | M | C | A | V | T | Y | A | J | Y | O | A | J | W | Q | H | L | |
| K | A | E | Q | N | A | N | Z | A | K | I | A | G | B | A | X | S | |
| I | C | A | N | B | U | A | V | D | R | B | V | N | S | C | X | H | |
| M | C | Q | Z | G | S | D | F | G | H | A | K | G | J | K | M | B | |
| N | Q | A | P | T | R | U | T | Y | A | N | K | U | U | M | U | B | V |
| H | X | N | Q | N | I | G | A | N | E | G | O | U | N | U | E | A | |
| S | V | A | M | O | R | C | A | R | H | N | U | L | A | K | N | C | |
| D | N | G | U | X | O | D | I | K | E | T | A | R | M | T | I | H | |
| K | W | G | R | J | M | L | M | O | N | S | F | E | B | C | Q | L | |
| H | Q | Q | H | M | A | T | E | A | M | P | A | D | E | B | N | K | |
| O | Y | O | D | N | R | I | U | N | U | S | N | A | M | A | J | F | |
| D | I | V | I | N | O | T | D | E | H | E | S | E | I | M | P | E | |

1. MENCU (familia)
2. HNEHE (identidad)
3. HMIÁTE (amor)
4. NGÜ (casa)
5. DEHE (agua)
6. NGÜ XÜDI (escuela)
7. MBENI (pensar)
8. NÄ (hablar)
9. NZAKI (salud)
10. NONI (opinar)
11. RANGÜ (guardar)
12. JAMANSU UN IR NDC YO (ciudad del cuerpo)

LA DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE QUERÉTARO

TE COMPARTE ESTAS PELÍCULAS VINCULADAS CON DIVERSOS TEMAS DE DERECHOS HUMANOS



[AUNQUE SEA TARDE](#)
[AL OTRO LADO](#)
[CADENA DE FAVORES](#)
[CAMINO A LA ESCUELA](#)
[CAFARNAÏM](#)

[CAMPEONES](#)
[EL ESTUDIANTE](#)
[CONOCIENDO A HAY](#)
[DESDE MI CIELO](#)
[CORAZÓN BORRADO](#)

Puedes contactarte con nosotros, a través de los siguientes canales de comunicación:

| QUERÉTARO | SAN JUAN DEL RÍO | JALPAN DE SERRA |
|--|---|--|
| 4421-09-64-03 4421-09-64-03 quejas@dthgro.org | 4421-86-71-27 isaac.hernandez@dthgro.org | 4421-09-63-47 rocio.trujillo@dthgro.org |
| Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro | @DDHGR0 | DDHGR0.01 |

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 HAGÁ 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.

¿Qué son los Derechos Humanos?

Son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna, y queda prohibida toda discriminación por origen étnico o racial, de género, edad, de salud, discapacidad, condición social, religión, opinión, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.

Todas las autoridades en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos.

| PRINCIPIOS | MIS DERECHOS |
|-------------------------|--|
| UNIVERSALIDAD | <ul style="list-style-type: none"> Derecho a la vida Derecho a la libertad Derecho a la igualdad Derecho a la no discriminación Derecho al libre desarrollo de la personalidad Derecho a la libertad de opinión y expresión Derecho a la libertad de pensamiento, conciencia y religión Derecho a la libertad de reunión y asociación Derecho a la libre circulación y libertad de residencia Derecho a la vida privada y familiar Derecho a la protección de la familia y al libre matrimonio Derecho a la nacionalidad Derecho a la igualdad ante la ley Derecho al reconocimiento de la personalidad jurídica Derecho a un recurso efectivo ante los tribunales competentes Derecho a ser escuchado por un tribunal independiente e imparcial Derecho a la presunción de inocencia |
| INTERDEPENDENCIA | <ul style="list-style-type: none"> Derecho a participar en el gobierno de su país y al acceso a las funciones públicas Derecho a fundar sindicatos y afiliarse a ellos Derecho a la propiedad privada y colectiva Derecho a la seguridad social Derecho al trabajo y a la protección contra el desempleo Derecho al descanso y al disfrute del tiempo libre Derecho a la educación Derecho a la salud Derecho a la alimentación, a la vivienda, asistencia médica, vestido y servicios sociales necesarios Derecho a participar en la vida cultural Derecho al agua Derecho al medio ambiente sano Derecho a la autodeterminación de los pueblos Derecho a los pueblos y comunidades indígenas Derecho a la información |
| INDIVISIBILIDAD | |
| PROGRESIVIDAD | |

#SomosDefensoría

SOPA DE LETRAS CULTURA PARA LA PAZ



| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| D | D | H | Q | Z | S | D | C | Q | A | W | E | R | S | E | R | Y | F | S | F | N | | |
| W | I | T | T | O | L | E | R | A | N | C | I | A | E | O | F | D | W | E | C | H | O | |
| D | U | G | A | T | E | N | C | I | O | N | K | A | S | L | N | F | W | A | L | G | D | |
| S | O | G | N | S | A | L | K | D | N | H | K | D | P | I | D | X | M | N | F | K | I | |
| E | N | R | E | I | E | M | P | A | T | I | A | I | O | D | F | O | G | F | D | S | S | |
| G | G | S | W | E | D | F | D | F | U | O | I | L | N | A | R | G | H | K | J | K | C | |
| K | D | F | O | R | A | A | S | F | K | J | N | I | S | R | N | K | S | Y | U | V | R | |
| Q | P | A | Z | A | K | K | D | K | G | T | B | A | I | S | G | K | T | T | X | I | | |
| R | E | S | P | O | N | S | J | G | B | M | E | A | B | D | N | O | U | J | L | A | M | |
| A | S | E | R | T | I | V | I | D | A | D | G | S | I | A | J | H | H | K | I | W | I | |
| M | D | A | D | I | R | U | G | E | S | W | R | N | L | D | H | G | P | C | B | D | N | |
| N | C | A | R | I | Ñ | O | K | J | R | T | I | O | I | G | H | J | I | B | E | G | A | |
| J | R | K | S | F | D | G | H | G | T | D | P | D | R | F | T | G | F | R | G | C | | |
| G | O | D | A | D | L | A | U | G | I | X | A | S | A | B | S | F | H | F | T | Ñ | I | |
| D | V | I | E | L | M | A | H | J | Ñ | W | D | E | D | U | J | D | J | U | A | U | O | |
| R | E | S | P | E | N | S | A | B | S | A | W | R | J | U | K | J | F | D | Y | N | | |
| R | E | S | P | E | N | T | O | K | H | E | Q | U | I | D | A | D | F | K | I | N | T | W |
| K | C | O | N | V | I | V | E | N | C | I | A | W | O | H | K | L | O | P | J | E | A | |

1. IDENTIDAD
2. SOLIDARIDAD
3. ACTIVIDAD
4. IGUALDAD
5. JUSTICIA
6. LIBERTAD
7. RESPETO
8. TOLERANCIA
9. AMOR
10. INTEGRIDAD
11. RESPONSABILIDAD
12. CONVIVENCIA
13. PAZ
14. NO DISCRIMINACIÓN
15. EQUIDAD
16. CARIÑO
17. ATENCIÓN
18. SEGURIDAD
19. EMPATÍA
20. DIÁLOGO

9.4.1.4. Portadas para plataformas digitales

1. Misión de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro
2. Visión de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro
3. Principios de los derechos humanos
4. Servicios de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro
5. Erradiquemos la violencia contra la mujer
6. Medidas de prevención, derivado del Covid-19
7. Medidas de prevención ante la nueva normalidad, derivado del Covid-19
8. Cómo presentar una queja en la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro
9. Prevención de la violencia contra la mujer
10. Tercer Congreso Nacional, "El impacto de la contingencia sanitaria por Covid-19, en el disfrute y goce de los derechos humanos"
11. Derechos de las Personas con Discapacidad
12. Felices fiestas

Ante la **nueva normalidad** que vivimos por la pandemia Covid-19, debes llevar a cabo las siguientes **medidas de prevención:**

USO DE TAPETES SANITIZANTES | TOMA DE TEMPERATURA | USO DE CUBREBOCAS | LAVADO DE MANOS | USO DE GEL ANTIBACTERIAL | SANA DISTANCIA EN LUGARES DE TRABAJO, EN ESPACIOS PÚBLICOS Y EN EL TRANSPORTE PÚBLICO | VENTILACIÓN Y LIMPIEZA DE LOS LUGARES DE TRABAJO

¡RECUERDA! La DDHQ brinda sus servicios de manera virtual, con el propósito de seguir protegiendo la salud de cada uno de ustedes y de su personal.

Principios de los Derechos Humanos

#SomosDefensoría

- UNIVERSALIDAD:** Corresponden a todas las personas por igual
- INTERDEPENDENCIA:** Se encuentran ligados unos con otros
- INDIVISIBILIDAD:** El disfrute de los DDHH solo es posible en conjunto, ya que todos se encuentran estrechamente ligados
- PROGRESIVIDAD:** El Estado tiene la obligación de asegurar el progreso en el desarrollo constructivo de los DDHH, lo que implica la prohibición de cualquier retroceso

Misión de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro:

Establecer una cultura social en cumplimiento de la normatividad y fortalecimiento de las instituciones para lograr el reconocimiento y respeto de los derechos humanos, a través de su promoción, difusión y defensa para garantizar su libre ejercicio, fomentando la participación activa de la sociedad.

#SomosDefensoría

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!

#SomosDefensoría

9.4.1.5. Producciones audiovisuales

1. Cómo presentar una queja en la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro
2. Reconocimiento el personal médico
3. Derechos de las niñas, niños y adolescentes (cápsula 1)
4. Derechos de las niñas, niños y adolescentes (cápsula 2)
5. Derechos de las niñas, niños y adolescentes (cápsula 3)
6. Animalitos de la Selva y la Ranita Defensora de los Derechos Humanos
7. Usar cubrebocas es responsabilidad de todas y todos 1
8. Usar cubrebocas es responsabilidad de todas y todos 2
9. Usar cubrebocas es responsabilidad de todas y todos 3
10. Usar cubrebocas es responsabilidad de todas y todos 4
11. Usar cubrebocas es responsabilidad de todas y todos 5
12. Usar cubrebocas es responsabilidad de todas y todos 6
13. Usar cubrebocas es responsabilidad de todas y todos 7
14. Usar cubrebocas es responsabilidad de todas y todos 8

9.4.1.6. Campañas

A efecto de continuar promoviendo una cultura de igualdad y no discriminación, así como de respeto a los derechos humanos de la sociedad queretana, y derivado de la contingencia sanitaria ocasionada por el Covid-19, se emprendieron diversas campañas entre la Coordinación de Comunicación Social y las demás unidades administrativas que conforman este Organismo Constitucional Autónomo, las cuales se difundieron en las plataformas digitales de la Defensoría y que a continuación se enumeran:

Apoyo al personal de salud

Con la intención de apoyar, de reconocer el trabajo y esfuerzo que ha mostrado el personal médico del estado de Querétaro, ante la emergencia sanitaria por el Covid-19, la Defensoría lanzó en sus plataformas digitales la campaña "Apoyo al personal de salud", a efecto concientizar a la población y evitar actos de discriminación, dándole la importancia de proteger y cuidar a quienes nos cuidan.



Quédate en Casa

Derivado de la pandemia ocasionada por el Covid-19 y con la finalidad de prevenir el aumento de personas contagiadas en el estado de Querétaro, el personal que labora en la Defensoría se unió a la campaña "Quédate en Casa", la cual tiene como objetivo atender las recomendaciones establecidas por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y el gobierno federal y estatal.



Sana convivencia familiar

El respeto y la tolerancia son principios básicos para una convivencia pacífica, por lo cual, la Defensoría lanzó la campaña “Sana Convivencia Familiar”, que se enfoca en la realización de dinámicas que coadyuven en la integración de las familias, como: celebrar sus logros individuales y grupales, fortalecimiento de vínculos afectivos, compartir experiencias, improvisación de juegos, o simplemente ver un película, con el fin de evitar la violencia entre las familias queretanas.



#SomosDefensoria #SanaConvivenciaFamiliar

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 LUCHO Y OTROS DISTINTOS A LOS ESTABLECIDOS. QUEM 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.

#SomosDefensoria #SanaConvivenciaFamiliar

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 LUCHO Y OTROS DISTINTOS A LOS ESTABLECIDOS. QUEM 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.



El respeto y la tolerancia son esenciales para una convivencia familiar sana, por ello, la DDHQ invita a las personas que realizan dinámicas que coadyuven en la integración de las familias, como: celebrar sus logros individuales y grupales, fortalecer vínculos afectivos de la familia, leer equitativamente, compartir sus experiencias, pueden improvisar juegos, cocinar, ver o simplemente ver una película.

#SomosDefensoria #QuédateEnCasa

#Yo respeto a mi familia
#Convivencia familiar sana
#Sin violencia

#SomosDefensoria #SanaConvivenciaFamiliar

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 LUCHO Y OTROS DISTINTOS A LOS ESTABLECIDOS. QUEM 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.

#SomosDefensoria #QuédateEnCasa

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 LUCHO Y OTROS DISTINTOS A LOS ESTABLECIDOS. QUEM 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.

#SomosDefensoria #SanaConvivenciaFamiliar

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 LUCHO Y OTROS DISTINTOS A LOS ESTABLECIDOS. QUEM 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.

Día Naranja

El Día Naranja es un recordatorio para prevenir la violencia contra las niñas y las mujeres, que desde el año 2008 ha sido promocionado por la Organización de las Naciones Unidas, por lo que los 193 Estados que la conforman conmemoran los días 25 de cada mes. La Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, en su ámbito de actividades, a través de sus plataformas digitales publicó los días 25 de cada mes del año 2020, banners, infografías y videoclips con mensajes en favor de la prevención y en contra de la violencia hacia las mujeres y las niñas.

25 de cada mes
#DíaNaranja
Pon fin a la violencia contra las mujeres.

#SomosDefensoria

Puedes contactarte con nosotros, a través de los siguientes canales de comunicación:

| QUERÉTARO | SAN JUAN DEL RÍO | JALPAN DE SERRA |
|---|--|---------------------------------------|
| 4421-69-54-00 4421-69-53-47 4421-69-54-03 | 4421-65-71-27 www.defensoriahdh.org | 4421-65-71-27 radio.ingrid@dhq.org |

Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro | @DDHORO | DDHORO11

25 de cada mes
#DíaNaranja
Pon fin a la violencia contra las mujeres.

#SomosDefensoria

Puedes contactarte con nosotros, a través de los siguientes canales de comunicación:

| QUERÉTARO | SAN JUAN DEL RÍO | JALPAN DE SERRA |
|---|--|---------------------------------------|
| 4421-69-54-00 4421-69-53-47 4421-69-54-03 | 4421-65-71-27 www.defensoriahdh.org | 4421-65-71-27 radio.ingrid@dhq.org |

Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro | @DDHORO | DDHORO11

La Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro se **solidariza con el reclamo de las mujeres, adolescentes y niñas en contra de cualquier tipo de violencia que se ejerza en su perjuicio.**

Por ello, ha trabajado, trabaja y seguirá trabajando de acuerdo con su marco legal, en **brindar acompañamiento, asesorar, así como conocer e investigar las violaciones de derechos humanos** en perjuicio de ese grupo por las acciones u omisiones de cualquier autoridad o servidor público estatal o municipal.

#SomosDefensoria

Puedes contactarte con nosotros, a través de los siguientes canales de comunicación:

| QUERÉTARO | SAN JUAN DEL RÍO | JALPAN DE SERRA |
|---|--|---------------------------------------|
| 4421-69-54-00 4421-69-53-47 4421-69-54-03 | 4421-65-71-27 www.defensoriahdh.org | 4421-65-71-27 radio.ingrid@dhq.org |

Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro | @DDHORO | DDHORO11

25 de cada mes
#DíaNaranja
Pon fin a la violencia contra las mujeres.

#SomosDefensoria

Puedes contactarte con nosotros, a través de los siguientes canales de comunicación:

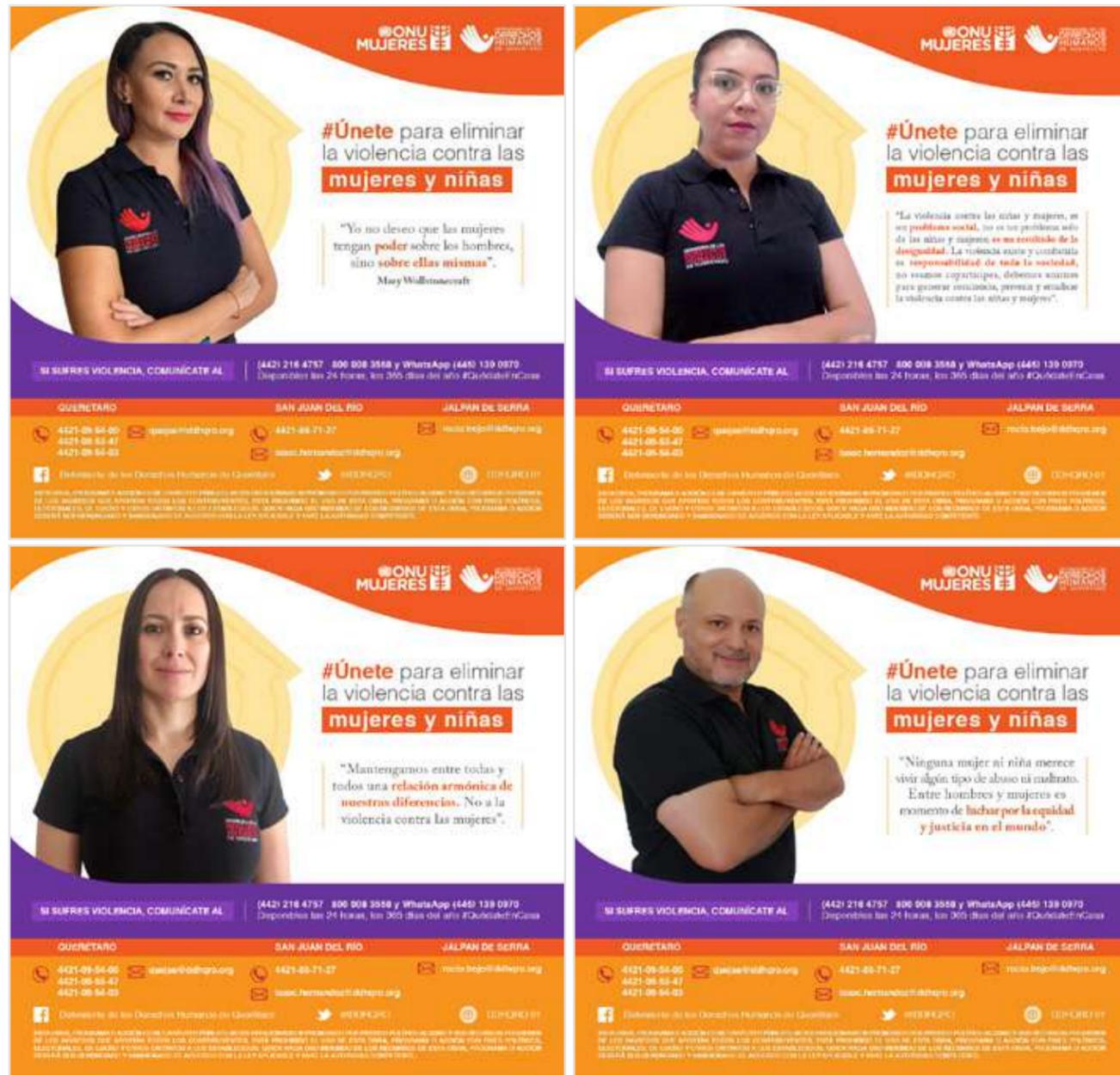
| QUERÉTARO | SAN JUAN DEL RÍO | JALPAN DE SERRA |
|---|--|---------------------------------------|
| 4421-69-54-00 4421-69-53-47 4421-69-54-03 | 4421-65-71-27 www.defensoriahdh.org | 4421-65-71-27 radio.ingrid@dhq.org |

Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro | @DDHORO | DDHORO11

Únete

En el 2008 la Organización de las Naciones Unidas dio inicio a la Campaña Naranja Únete, cuyo objetivo, no es sólo generar conciencia, sino la movilización de la opinión pública y de los gobiernos para prevenir y erradicar las violencia que sufren las niñas y las mujeres alrededor del mundo.

Por ello, la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro se sumó a la citada campaña, a través de fotografías y videoclips, de forma que se visibilice este problema, haciendo un llamado a la población queretana para generar un entorno libre de violencia.



Yo Uso Cubrebocas

La Defensoría emprendió la campaña Yo Uso Cubrebocas, la cual invita a las personas a usar adecuadamente el cubrebocas, a efecto de coadyuvar en la disminución de la propagación del Covid-9, de modo que se genere conciencia en toda la población queretana.



USEMOS EL CUBREBOCAS PARA CUIDARNOS Y CUIDAR A LOS DEMÁS

#YoUsoCubre bocas

LA SALUD ES RESPONSABILIDAD DE TODAS Y TODOS.

Puedes contactarte con nosotros, a través de los siguientes canales de comunicación:

| QUERÉTARO | SAN JUAN DEL RÍO | JALPAN DE SERRA |
|--|---|------------------------|
| 4421-09-54-00 4421-09-53-47 4421-09-54-03 quejas@ddhqro.org | 4421-86-71-27 isaac.hernandez@ddhqro.org | rocio.trejo@ddhqro.org |

DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE QUERÉTARO
@DDHQRO DDHQRO.01 #SomosDefensoría

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.

USEMOS EL CUBREBOCAS PARA CUIDARNOS Y CUIDAR A LOS DEMÁS

#YoUsoCubre bocas

LA SALUD ES RESPONSABILIDAD DE TODAS Y TODOS.

Puedes contactarte con nosotros, a través de los siguientes canales de comunicación:

| QUERÉTARO | SAN JUAN DEL RÍO | JALPAN DE SERRA |
|--|---|------------------------|
| 4421-09-54-00 4421-09-53-47 4421-09-54-03 quejas@ddhqro.org | 4421-86-71-27 isaac.hernandez@ddhqro.org | rocio.trejo@ddhqro.org |

DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE QUERÉTARO
@DDHQRO DDHQRO.01 #SomosDefensoría

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.

Día Internacional de la Juventud

En el marco del Día Internacional de la Juventud, este Organismo Público Autónomo invitó a las y los jóvenes para que participaran, tomándose una fotografía y expresaran sus inquietudes de cómo están viviendo la contingencia Covid-19, esto con la finalidad de incidir en las medidas de prevención.



9.5 Logros

- Del año que se informa, se fortaleció en las plataformas digitales la imagen externa de la Defensoría, ya que hubo un incremento de seguidores en la red social de facebook, puesto que en el 2019 se contaba con 7834 seguidores y para el 2020, con un total de 8689.
- Por lo que respecta a twitter, de igual forma, aumentó el número de personas interesadas en el trabajo de promoción y protección de los derechos humanos, ya que al cierre del año se contabilizaron 8564 internautas, 283 más que el año anterior.
- De las publicación del video animado Animalitos de la Selva y la Ranita Defensora de los Derechos Humanos, se logró tener un impacto de 7102 personas, quienes vieron la producción en comento, lo cual ayuda a dar a conocer el trabajo de la Defensoría.
- En cuanto a la atención a la población hubo un aumento del 37%, ya que se atendieron 316 personas, 101 más que el año pasado.

USEMOS EL CUBREBOCAS PARA CUIDARNOS Y CUIDAR A LOS DEMÁS

#YoUsoCubre bocas

LA SALUD ES RESPONSABILIDAD DE TODAS Y TODOS.

Puedes contactarte con nosotros, a través de los siguientes canales de comunicación:

| QUERÉTARO | SAN JUAN DEL RÍO | JALPAN DE SERRA |
|--|---|------------------------|
| 4421-09-54-00 4421-09-53-47 4421-09-54-03 quejas@ddhqro.org | 4421-86-71-27 isaac.hernandez@ddhqro.org | rocio.trejo@ddhqro.org |

DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE QUERÉTARO
@DDHQRO DDHQRO.01 #SomosDefensoría

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.

USEMOS EL CUBREBOCAS PARA CUIDARNOS Y CUIDAR A LOS DEMÁS

#YoUsoCubre bocas

LA SALUD ES RESPONSABILIDAD DE TODAS Y TODOS.

Puedes contactarte con nosotros, a través de los siguientes canales de comunicación:

| QUERÉTARO | SAN JUAN DEL RÍO | JALPAN DE SERRA |
|--|---|------------------------|
| 4421-09-54-00 4421-09-53-47 4421-09-54-03 quejas@ddhqro.org | 4421-86-71-27 isaac.hernandez@ddhqro.org | rocio.trejo@ddhqro.org |

DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE QUERÉTARO
@DDHQRO DDHQRO.01 #SomosDefensoría

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.

USEMOS EL CUBREBOCAS PARA CUIDARNOS Y CUIDAR A LOS DEMÁS

#YoUsoCubre bocas

LA SALUD ES RESPONSABILIDAD DE TODAS Y TODOS.

Puedes contactarte con nosotros, a través de los siguientes canales de comunicación:

| QUERÉTARO | SAN JUAN DEL RÍO | JALPAN DE SERRA |
|--|---|------------------------|
| 4421-09-54-00 4421-09-53-47 4421-09-54-03 quejas@ddhqro.org | 4421-86-71-27 isaac.hernandez@ddhqro.org | rocio.trejo@ddhqro.org |

DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE QUERÉTARO
@DDHQRO DDHQRO.01 #SomosDefensoría

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.

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

Secretaría Ejecutiva

Lic. Rosalía Isabel Alarcón Macías

Secretaría Particular

Lic. Lita Meribet Montoya Acosta

Directora Administrativa

Lic. Berenice Sánchez Rubio

Órgano Interno de Control

Suplente por ausencia del titular del OIC
C.P. Susana Lechuga Deloy

Departamento Jurídico

Lic. Francisco González Ortiz

Unidad de Transparencia

Lic. Cynthia Ramos Castañón

Comunicación Social

Lic. Eduardo Bárcenas Martínez



CONSULTA EN LÍNEA

Nuestras Oficinas

Querétaro

Zacarías Oñate No.13
Col. Cimatarío
C.P. 76030
Tels. 44 21 09 54 00 / 44 21 09 53 47
/ 44 21 09 54 03
Lada sin costo 800 400 6800
Correo electrónico:
quejas@ddhqro.org

San Juan del Río

Av. Río Moctezuma No.266, local 4-39
Plaza San Juan
Col. San Cayetano
Tels. 42 72 72 21 85 / 44 21 86 71 27
Lada sin costo 800 400 6800
Correo electrónico:
isaac.hernandez@ddhqro.org

Jalpan de Serra

Fray Junípero Serra No.5 Int.9
Col. Centro
Tel. 44 12 96 11 39 / 44 24 71 83 25
Lada sin costo 800 400 6800
Correo electrónico:
rocio.trejo@ddhqro.org

