DEFENSORÍA DE LOS
DERECHOS
HUMANOS
DE QUERÉTARO

INFORME ANUAL
2018

DIRECTORIO

Presidenta
Dra. Roxana de Jesús Ávalos Vázquez

Consejo
C. Josué Alberto Quino Andrade
Lic. Alejandra Martínez Galán
Lic. Bertha Patricia Loría Zárate
Lic. Delfino Hurtado Romero
Lic. Laura Benítez Licona
Pbro. Lic. Aristeo Olvera Maqueda

Secretaria Particular
Lic. Lita Meribet Montoya Acosta

Visitadora General
Mtra. Mónica Gabriela González Pasillas

Secretaria Ejecutiva
Lic. Rosalía Isabel Alarcón Macías

Directora Administrativa
Lic. Berenice Sánchez Rubio

Organo Interno de Control

Jefe del Departamento Jurídico
Lic. Francisco González Ortiz

Jefa de la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información
Lic. Cynthia Ramos Castañón

Jefe de Departamento de Comunicación Social
Lic. Eduardo Bárcenas Martínez

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN 9
1. PRESIDENCIA 13
1.1 Participación y asistencia a eventos 14
1.2 Participación en eventos como conferencista y moderadora 19
1.3 Presencia en medios de comunicación 25
1.4 Vinculación con instituciones y la sociedad queretana. 25
1.4.1 Convenios de colaboración 28
1.4.2 Organismos Constitucionales Autónomos 30
1.4.3 Asociaciones Civiles e Instituciones de Asistencia Privada 30
1.4.4 Regidores 31
1.5 Visitas de conformidad con el Artículo 17, Fracción IX de la Ley de Derechos Humanos del Estado de Querétaro 32
1.6 Visitas a municipios y comunidades 34
1.7 Vinculación Interinstitucional con Organismos Públicos Defensores de Derechos Humanos 36
1.7.1 Federación Mexicana de Organismos Públicos de Derechos Humanos (FMOPDH) 36
1.7.2 Comisión Interamericana de Derechos Humanos y Corte Interamericana de Derechos Humanos 37
1.8 Caminata de Migrantes Centroamericanos con destino a la frontera norte con los Estados Unidos de América 38
2. CONSEJO 43
3. VISITADURÍA GENERAL 49
3.1 Protección y defensa de los derechos humanos 51
3.2 Asesorías jurídicas presenciales 52
3.2.1 Desglose de asesorías presenciales por oficina 53
3.3 Atenciones por medios electrónicos. 55
3.4 Colaboraciones adicionales a las asesorías brindadas 55
3.5 Canalizaciones 56
3.5.1 Seguimiento de canalizaciones 61
3.6 Quejas 62
3.6.1 Grupos en situación de vulnerabilidad 65

3.6.2 Autoridades señaladas como responsables 67
3.7 Resultados de la investigación 70
3.7.1 Conciliación y/o resuelto durante el trámite 71
3.7.2 Acuerdos de responsabilidad 72
3.7.3 Recomendaciones 73
3.8 Seguimiento 76
3.9 Visitas e inspecciones 82
3.10 Coordinación de Atención a la Víctima 84
3.11 Logros alcanzados por la Visitaduría General 85
4. SECRETARÍA EJECUTIVA 89
4.1 Defensoría Itinerante 90
4.2 Capacitación en instituciones educativas 91
4.3 Una Vida Libre de Violencia 94
4.4 Soy Defensora / Defensor de los Derechos Humanos 97
4.5 Módulos informativos 101
4.6 Septuagésimo aniversario de la Declaración Universal de los Derechos Humanos 104
4.7 Congreso Nacional Logros y Retos de los Derechos Humanos a 70 Años de la Proclamación de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y 25 años de la creación de la entonces Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Querétaro .. 105
4.8 Capacitación a servidores públicos 107
4.8.1 Federales 108
4.8.2 Estatales 111
4.8.3 Municipales 115
4.9 Empresas 116
4.10 Capacitaciones a público en general 117
4.11 Organizaciones Sociales 117
4.12 Conferencias impartidas por la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro dentro del programa *Martes de Derechos Humanos* de la Casa de la Cultura Jurídica en Querétaro de la Suprema Corte de Justicia de la Nación 119
4.13 Eventos conmemorativos 121
4.14 Profesionalización del personal de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro 121
4.15 Grupos en situación de vulnerabilidad 124
4.15.1 Niñas, Niños y Adolescentes 126

4.15.2 Personas Adultas Mayores 128
4.15.3 Personas con discapacidad 135
4.15.4 Personas Indígenas 142
4.15.5 Capacitación en temas de la diversidad sexual 145
4.15.6 Capacitación en el tema de las personas que viven con VIH/sida 147
4.15.7 Migrantes 148
4.16 Logros 2018 149
5. DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA 153
5.1 Departamento de recursos financieros 154
5.2 Departamento de contabilidad 156
5.3 Departamento de recursos humanos 160
5.4 Departamento de recursos materiales 167
5.5 Departamento de sistemas 169
5.6 Archivo 172
6. ÓRGANO INTERNO DE CONTROL 179
6.1 Funciones de apoyo normativo 179
6.2 Funciones administrativas 179
6.3 Funciones preventivas 180
6.4 Investigación y procedimientos 181
6.5 Funciones contenciosas 183
7. DEPARTAMENTO JURÍDICO 183
7.1 Representación y defensa de los intereses de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro 184
7.2 Convenios 188
7.3 Instrumentos de regulación interna 189
7.4 Estudios Jurídicos 190
8. UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN 193
8.1 Atención de solicitudes 193
8.2 Temática de las solicitudes 194
8.3 Actas de inexistencia 195
8.4 Recursos presentados 195
8.5 Informes mensuales y trimestrales 195
8.6 Comité de transparencia 196

8.7 Plataforma nacional de transparencia 196
8.8 Portal de transparencia 196
8.9 Capacitaciones 196
9. COMUNICACIÓN SOCIAL 199
9.1 Objetivos 201
9.2 Síntesis informativa 202
9.3 Difusión en las plataformas digitales (fanpage y twitter) 202
9.4 Producciones audiovisuales de promoción de derechos humanos 202
9.5 Canalización institucional 202
9.6 Material de difusión, promoción y protección de derechos humanos para las plataformas digitales 203
9.7 Estrategias de comunicación digital 205
9.8 Publicidad impresa 207

DERECHOS
HUMANOS

INTRODUCCIÓN

La Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro es un organismo constitucional autónomo, cuya creación encuentra su fundamento en el artículo 102, apartado B, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como en el apartado A, del artículo 33 de la Constitución Política del Estado de Querétaro y la Ley de Derechos Humanos del Estado de Querétaro del 3 de septiembre de 2015.

La autonomía de este organismo consiste en que, en su actuación y en la toma de decisiones no recibe instrucciones de autoridad alguna. Su trabajo de promoción, difusión, protección y defensa de los derechos humanos se fundamenta en la ley y verifica que la actuación de los servidores públicos se encuentre apegada al marco normativo que los rige.

El quehacer cotidiano de la Institución, es decir la protección, defensa, promoción y difusión de los derechos humanos de las personas que se encuentran en la entidad, se realiza a través de las diversas unidades administrativas que la conforman, por lo que el informe de las actividades realizada por la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro en el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2018, se divide por unidades administrativas.

Se podrá observar, del análisis del documento, que hay un considerable incremento de las actividades realizadas durante el año 2018 con respecto del año 2017, en materia de protección, defensa, promoción y difusión de los derechos humanos.

Como todo organismo público, tiene el deber de rendir cuentas ante la ciudadanía, tal y como lo mandata la fracción XIV, del artículo 17 de la Ley de Derechos Humanos del Estado de Querétaro, razón por la cual, se presenta el informe de actividades correspondiente al año 2018 ante la Comisión de Igualdad de Género y Derechos Humanos de la Quincuagésima Novena Legislatura del Estado de Querétaro, así como ante la ciudadanía.

Finalmente, agradecemos a todo el personal de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, por la ardua labor que han realizado en este tiempo, los resultados que se muestran aquí hoy, no hubieran sido posibles, sin el trabajo comprometido, responsable y con vocación de servicio de todos y cada uno de ellos.

DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE QUERÉTARO

1

PRESIDENCIA

DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE QUERÉTARO

1. PRESIDENCIA

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

De acuerdo con lo anterior, se mencionan a continuación todas las actividades en las que participó la Presidenta, Dra. Roxana de Jesús Ávalos Vázquez.

1.1 Participación y asistencia a eventos

Durante su segundo año de gestión, la Dra. Roxana de Jesús Ávalos Vázquez, participó en 92 eventos institucionales, académicos y culturales, los cuales se mencionan a continuación:

1. Toma de Protesta de la Dra. Margarita Teresa de Jesús García Gasca como Rectora de la Universidad Autónoma de Querétaro por el período 2018-2021, 15 enero.
2. Séptima Reunión de Trabajo del Programa Estatal de la Ley para Prevenir, Investigar, Sancionar y Reparar la Desaparición de Personas en el Estado de Querétaro, 17 enero.
3. Junta de Seguimiento y Evaluación Policial de la Policía Federal en el Estado de Querétaro, 22 enero.
4. Foro Latinoamericano sobre Democracia y Transparencia organizado por el Instituto Electoral del Estado de Querétaro y la Comisión de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro, 23 enero.
5. Ceremonia de Conmemoración Anual en Memoria de las Víctimas del Holocausto, organizado por la Comisión Nacional de Derechos Humanos, 25 enero.
6. Mesa de trabajo para crear estrategias de acción para mejorar las condiciones de las personas Adultas Mayores, 26 enero.
7. Mesa de trabajo con la Red tu Vida lo Vale, el Grupo de Atención Integral para la Salud de la Adolescencia (GAIA) y el Grupo Estatal para la Prevención del Embarazo Adolescente (GEPEA), 26 enero.
8. Entrega de reconocimientos de derechos humanos a policías municipales de Amealco de Bonfil Querétaro. 30 enero
9. Décimo Sexta Sesión Ordinaria del Comité de Seguimiento del Programa Estatal de la Ley para Prevenir, Investigar, Sancionar y Reparar la Desaparición de Personas en el Estado de Querétaro, 31 enero.
10. “XXXI Congreso Seccional Extraordinario del Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación”, 2 febrero,
11. “CI Aniversario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos” encabezada por Enrique Peña Nieto, Presidente de la Republica, 5 febrero.
12. Novena Sesión Ordinaria del Comité Estatal para la Implementación y Operación del Programa Alerta Amber en el Estado de Querétaro, 13 febrero.
13. Inauguración del Congreso Nacional de Justicia Penal, modelo Querétaro, 15 febrero.
14. Inauguración del Foro “Encuentro Estatal de Pluralidad Política, organizado por la Facultad de Derecho de la Universidad Autónoma de Querétaro, 19 febrero.
15. Tercer Foro de Trabajo “Rehabilitación Psicosocial e Inclusión” organizado por el CESAM, 21 febrero.
16. Presentación del libro: “Análisis del compromiso cumplido para introducir la perspectiva de género en el Estado de Querétaro”, autora Sulima García Falconí, Profesora Investigadora de la Universidad Autónoma de Querétaro, 23 febrero.
17. Instalación del Consejo para prevenir y eliminar toda forma de discriminación en el Estado de Querétaro, 28 febrero.
18. Primera Reunión con asociaciones y agrupaciones de adultos mayores, jubilados y pensionados en el Estado de Querétaro**,** 1 marzo.

19. Primer Sesión Ordinaria 2018 de la Comisión de Acceso a la Justicia y Seguimiento a las recomendaciones del Comité de los Derechos del Niño y demás tratados internacionales del Sistema Estatal de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes (SIPINNA), 6 marzo.
20. Inauguración del Tercer Festival “Mujeres en las calles, espacios seguros para todas y todos”, organizado por el Consejo Temático Municipal de las Mujeres, 7 marzo.
21. Segunda Feria Estatal de Empleo para las Mujeres 2018, organizada por la Secretaría del Trabajo del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro y el Instituto Queretano de la Mujer, 8 marzo.
22. Instalación del Comité Técnico de Protección de los Derechos de las Personas Adultas Mayores del Municipio de Corregidora, Querétaro, 13 marzo.
23. Primera Sesión del Consejo de Armonización Contable del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro (CACQRO), 15 marzo.
24. Exposición “Ayer, hoy y mañana” con motivo del 55º Aniversario del Diario de Querétaro y el 38º Aniversario del Sol de San Juan del Río.
25. Conferencia “Derechos Político-Electorales de las personas con discapacidad”, organizado por el Instituto Electoral del Estado de Querétaro, 23 marzo.
26. Supervisión de la obra del Centro de Información y Análisis para la Seguridad del Estado de Querétaro (CQ), 26 marzo.
27. Informe de Actividades 2017 de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH), 28 marzo.
28. Informe Anual 2017 del Instituto Electoral del Estado de Querétaro (IEEQ), 4 abril.
29. Presentación del “Estudio sobre la intervención de las autoridades de trabajo en la prevención de la trata de personas y la detección de posibles víctimas en campos agrícolas” a cargo del licenciado Luis Raúl González Pérez, Presidente de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, 6 abril.
30. Presentación del Protocolo del Uso Legítimo de la Fuerza para el Personal Operativo adscrito a la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, 10 abril.
31. Ceremonia de Inauguración de los XLIII Juegos Nacionales Deportivos sobre sillas de ruedas, DIF Estatal, 13 abril.
32. Mesa de trabajo en el marco del proyecto “Auditoría Local de Seguridad en el Municipio de Querétaro” impartida por el personal de UNODC-*United Nations Office on Drogs and Crime* , 19 abril.
33. Instalación y Toma de Protesta del Comité de Integridad Policial del Estado de Querétaro y Diálogos vs la Corrupción, 9 mayo.
34. Mesa de trabajo interinstitucional sobre la inclusión laboral de las personas con discapacidad, 14 mayo.

35. Ceremonia de Inauguración de la exposición de las Fuerzas Armadas “Pasión por servir a México”, 17 mayo.
36. Acto de conmemoración del día internacional y nacional de la lucha contra la homo/les/bi/trans fobia, 17 mayo.
37. Primera Sesión Ordinaria del Comité Técnico de Protección de los Derechos de las Personas Adultas Mayores del Municipio de Corregidora, Querétaro, 29 mayo.
38. Ceremonia de Honores a la Bandera, Ceremonia de Firma del Convenio General de Colaboración entre la Fiscalía General del Estado de Querétaro y el Instituto Nacional de Lenguas Indígenas y entrega de reconocimientos al personal de dicha institución por su trayectoria laboral, 30 mayo.
39. Testigo en la firma del Convenio de Colaboración entre la Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas y la Secretaría de Salud del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, 5 junio.
40. Junta de Seguimiento y Evaluación Policial de la Policía Federal en el Estado de Querétaro, 7 junio.
41. Ceremonia de Graduación del Diplomado en Cultura y Gramática de la Lengua Hñañho, 8 junio.
42. Informe de Actividades del Comité Coordinador del Sistema Estatal Anticorrupción, 11 junio.
43. Entrega de Certificados a los egresados de la Segunda Generación de Abogados Subrogados-Modelo de la Defensoría Penal Pública y Subrogada, 12 junio.
44. Ceremonia conmemorativa relativa a los dos años de justicia oral en Querétaro, 15 junio.
45. Conferencia Magistral “La perspectiva de género en la impartición de justicia” a cargo de la Ministra de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, Margarita Beatriz Luna Ramos, 15 junio.
46. Ceremonia de Inauguración de la Terraza de Usos Múltiples “Dr. Jorge Carpizo MacGregor” de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México (CODHEM), 3 julio.
47. Segunda Muestra Cultural del Adulto Mayor, organizado por el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Corregidora, Querétaro, 11 julio.
48. Tercer Informe de Actividades del Poder Legislativo del Estado de Querétaro, 13 julio.
49. Ceremonia de Inauguración de la semana “Tu Vida lo Vale”, organizado por la Secretaría de la Juventud, 6 agosto.
50. Ceremonia Protocolaria del día “Únete”, referente a la semana “Tu Vida lo Vale”: Construcción de relaciones con respeto y cultura de paz en el marco del mes de la juventud, 7 agosto.
51. Décima Sesión Ordinaria del Comité Estatal Alerta Amber, 8 agosto.
52. Celebración del “Día Internacional de los Pueblos Originarios”, organizado por la Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas y el Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, 9 agosto.
53. Entrega de constancias del curso “Protocolo del uso legítimo de la fuerza para el personal operativo adscrito a la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, 10 agosto.
54. Firma del Convenio de Colaboración entre la Fiscalía General del Estado de Querétaro y la Secretaría de la Juventud del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, 14 agosto.
55. Segunda Sesión Ordinaria de la Zona Occidente de la Conferencia Nacional de Procuración de Justicia, 17 agosto.

56. Instalación de la Academia Nacional de Historia y Geografía con sede en el Estado de Querétaro, 17 agosto.
57. Inauguración del Diplomado de Argumentación Jurídica con Perspectiva de Género, organizado por el Instituto Queretano de las Mujeres, 17 agosto.
58. Feria de la salud y servicios institucionales para personas adultas mayores, organizado por SEDESOL, 21 agosto.
59. Clausura del Taller: "Formación de Promotoras y Promotores en Derechos Humanos", impartido por el personal de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos a los servidores públicos de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, 24 agosto.
60. "Reconocimiento al Adulto Mayor", organizado por la Dirección de Prevención del Delito de la Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Corregidora, 27 agosto. (Colonia Santa Bárbara y Comunidad de Charco Blanco)
61. Encuentro académico "El marco legal de la respuesta punitiva: Reflexiones sobre la necesidad de repensar el Código Penal" con la participación del Dr. Luis Arroyo Zapatero, Director de Instituto Penal Europeo e Internacional de la Universidad Castilla- La Mancha, España, 27 agosto.
62. Primera Sesión Ordinaria de la Comisión de Seguridad Jurídica y Derechos Humanos, 5 septiembre.
63. Tercer Informe de Gobierno del C. Francisco Domínguez Servién, Gobernador Constitucional del Estado de Querétaro,10 septiembre.
64. Conmemoración del "CLXXI Aniversario de la Gesta Heroica de los Niños Héroes de Chapultepec", 13 septiembre.
65. Ceremonia de liberación de cartillas y entrega de credenciales al personal que cumplió con el servicio militar, 22 septiembre.
66. Sesión Solemne de Instalación de la Quincuagésima Novena Legislatura del Estado de Querétaro, 26 septiembre.
67. Inauguración del curso "El valor de la diversidad y el derecho a la no discriminación", dirigido al cuerpo policíaco de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro, 10 octubre.
68. Inauguración del Primer Congreso Internacional "Retos y Visiones del Derecho en México", organizado por la Federación Mexicana de Jóvenes Abogados, A.C., 12 octubre.
69. Conmemoración del 65 Aniversario de la Promulgación del Derecho al Voto de la Mujer en México, organizado por el Poder Legislativo del Estado de Querétaro, 17 octubre.
70. Jornada de Prevención Contra el Cáncer de Mama e Inauguración de la Exposición Fotográfica "Y No Me Rindo", organizada por el DIF Estatal, 18 octubre.

71. Inauguración de la Conferencia “Derecho a la Igualdad y No Discriminación en los gobiernos locales”, en conmemoración del "Día Nacional contra la Discriminación", 19 octubre.
72. Toma de Protesta del Comité Técnico de Consulta del Mecanismo Independiente de Monitoreo Estatal sobre los Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad, 23 octubre.
73. Segunda Sesión Extraordinaria de la Comisión para la Consolidación y Evaluación del Sistema de Justicia Penal Acusatorio del Estado de Querétaro, 25 octubre.
74. Inicio de los Trabajos de la Comisión de Asuntos del Migrante del Poder Legislativo del Estado de Querétaro, 30 octubre.
75. Apertura de las mesas de trabajo de la Comisión de Derechos Humanos del Municipio de San Juan del Río, Querétaro, 30 octubre.
76. Clausura del curso “Derechos Humanos y Protocolo de Estambul” y entrega de reconocimientos al personal administrativo y operativo de la Comisión Estatal del Sistema Penitenciario de Querétaro, 31 octubre.
77. Apertura de la Comisión de Igualdad de Género y Derechos Humanos del Municipio de Querétaro, 8 noviembre.
78. Ceremonia de Clausura del Curso “Derechos Humanos de las Personas en Reclusión Penitenciaria” impartido por la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, dirigido a los servidores públicos de la Comisión Estatal del Sistema Penitenciario de Querétaro, 12 noviembre.
79. Inauguración de la Feria Informativa en "Conmemoración del Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres y Niñas", organizado por la Secretaría de Salud del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, 27 noviembre.
80. Firma de Convenios de Colaboración Interinstitucional para la adecuada implementación del Protocolo Alba a suscribirse por la Fiscalía General del Estado de Querétaro y los Municipios de Ezequiel Montes, Pedro Escobedo, Peñamiller, San Joaquín, Tequisquiapan y Tolimán, 27 noviembre.
81. Primera Entrega del Certificado Único Policial (CUP) al personal Operativo de la Policía Estatal del Estado de Querétaro, 27 noviembre.
82. Premiación del “Concurso de Dibujo de la Cultura Indígena” en la Escuela Primaria 21 de Marzo, San Francisquito, municipio de Querétaro, 3 diciembre.
83. Instalación de la Coordinación Estatal en materia de Seguridad acorde al Plan Nacional de Paz y Seguridad 2018-2024 y tres coordinaciones regionales en el Estado de Querétaro, Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, 6 diciembre.
84. Conmemoración por el Día Internacional Contra la Corrupción, Comité de Participación Ciudadana del Sistema Estatal Anticorrupción, 7 diciembre.
85. Ceremonia de Entrega del Premio Nacional de Derechos Humanos 2018, en el Palacio Nacional, Ciudad de México, 10 diciembre.
86. Ceremonia de Entrega del Premio Estatal de Derechos Humanos 2018 de San Luis Potosí, 11 diciembre.
87. Clausura del programa "Déjame que te cuente" organizado por la Comisión Estatal del Sistema Penitenciario de Querétaro, 13 diciembre.
88. Segunda Sesión Ordinaria del Sistema Estatal de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Querétaro, 13 diciembre.
89. Sesión del Consejo Consultivo de PROFECO, 13 diciembre.
90. Ceremonia de Entrega de 107 Cartillas Liberadas de los Conscriptos del Servicio Militar Nacional, llevada a cabo en la Décima Séptima Zona Militar del Estado de Querétaro, 15 diciembre.

91. Evento conmemorativo al "Día Internacional del Migrante", Escuela Primaria Rural Miguel Hidalgo, Comunidad el Sitio, organizado por el Ayuntamiento de San Juan del Río, 18 diciembre.
92. Ceremonia de Entrega de Reconocimientos a Policías Estatales 2018, 20 diciembre.

1.2 Participación en eventos como conferencista y moderadora

Siendo la difusión y promoción de los derechos humanos en la entidad una de las facultades de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, la Presidenta tuvo una participación activa en diferentes espacios de educación, públicos y privados, así como en foros de discusión sobre temas de derechos humanos. Uno de los objetivos era dar a conocer los derechos humanos de las personas y su protección, pero también sus obligaciones; así como la responsabilidad que todos tenemos en mantener la armonía y la paz social con el cumplimiento de las normas jurídicas que rigen al Estado. Pero, el otro objetivo era, que a través del conocimiento de las normas se pudieran prevenir los conflictos.

Fue conferencista en 16 ocasiones con los temas:

CONFERENCIAS				
N°	**FECHA**	**TEMA**	**DIRIGIDO A**	**LUGAR**
1.	8 febrero	"Importancia del Derecho Humano a la Salud"	Personal de enfermería, medicina y administrativa del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) Delegación Querétaro	Teatro del IMSS
2.	14 febrero	"Violencia en la familia, una realidad social"	Miembros de la Federación Mexicana de Organismos Públicos de Derechos Humanos (Zona Este)	Centro de las Artes de San Luis Potosí
3.	17 febrero	"Las realidades y retos de la diversidad e inclusión en el sector educativo como derecho universal"	Miembros de los Consejos Directivos de los Institutos Asunción (CMDX y Querétaro), religiosas que componen el Capitulo México así como directivos de dichas instituciones y representantes de las sociedades de padres de familia de los colegios	Instituto Asunción de Querétaro
4.	8 marzo	"El por qué del día internacional de la mujer y la importancia de su empoderamiento y su impacto en el ámbito educativo"	Trabajadores de la Educación al Servicio del Estado Sección 24 (SNTE 24) (Padres de familia, instituciones y organizaciones afines)	Sala de Juntas del Edificio Sindical Central
5.	22 marzo	"Los derechos humanos en la atención a grupos en situación de vulnerabilidad"	Encargados y representantes de las Instituciones de Asistencia Privada (I.A.P.)	Instalaciones del Centro de Rehabilitación Integral de Querétaro (CRIQ)
6.	22 marzo	"Los derechos y obligaciones de la niñez"	Padres de familia y tutores del Colegio "Luciano Frías y Soto"	Cuartel General de la 17/a Zona Militar
7.	25 abril	"Derechos Humanos"	Padres de Familia de la Escuela Primaria "Melchor Ocampo" del municipio de Jalpan de Serra	Escuela Primaria "Melchor Ocampo" del municipio de Jalpan de Serra
8.	27 abril	"El rol que desempeña la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro"	Estudiantes de la Facultad de Derecho de la Universidad Autónoma de Querétaro, Campus Jalpan de Serra	Sala de Juicios Orales de la Facultad de Derecho de la Universidad Autónoma de Querétaro Campus Jalpan de Serra
9.	16 mayo	"Mochila Segura"	Padres de familia del Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos del Estado de Querétaro (CECYTEQ)	Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos del Estado de Querétaro (CECYTEQ)

10.	7 agosto	“Violencia en contra de las mujeres en los ámbitos laboral, escolar y en la sociedad en general”	Alumnos de la Universidad Autónoma de Querétaro e Instituto Tecnológico de Querétaro, Campus Cadereyta, así como alumnos del Colegio de Bachilleres del Estado de Querétaro, Plantel 5, Cadereyta	Colegio de Bachilleres del Estado de Querétaro, Plantel 5
11.	21 agosto	“Violencia de Género”	Público en general	Casa de la Mujer Indígena, Municipio de Tolimán, Querétaro
12.	22 septiembre	“Derechos humanos, inclusión laboral y discriminación”	Personas inscritas al Segundo Congreso Nacional FEMMEX para Personas con Esclerosis Múltiple	Hotel Real de Minas Tradicional, Querétaro
13.	5 octubre	“La salud como un derecho humano”	Personal Médico del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE)	Instalaciones del ISSSTE
14.	12 octubre	“Violaciones a los Derechos Humanos”	Personas inscritas a la Primera Convención Iberoamericana, Querétaro 2018: “Los nuevos escenarios en el ejercicio de la Medicina”	Auditorio del Hotel Holiday Inn, Querétaro
15.	22 noviembre	"Los derechos de la mujer y la erradicación de la violencia"	Personal de las Unidades de Medicina Familiar y Jefaturas de la Delegación Querétaro del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)	Auditorio del S.N.T.S.S. Querétaro
16.	29 noviembre	"Conciencia ambiental bajo el enfoque de los derechos humanos a una vida digna"	Estudiantes de la Universidad Politécnica de Querétaro (UPQ)	Sala isóptica del edificio B, de la UPQ ubicada en Carr. Estal 420 S/N, El Rosario, 76240 Qro.

Impartió 13 capacitaciones en los siguientes temas:

CAPACITACIONES				
N°	**FECHA**	**TEMA**	**DIRIGIDO A**	**LUGAR**
1.	1 marzo	“No Discriminación”	Estudiantes de la Escuela Normal del Estado de Querétaro (ENEQ)	Escuela Normal del Estado de Querétaro (ENEQ)
2.	1 marzo	“Introducción a los derechos humanos y cultura para la paz”	ONG, IAP, y sociedad civil	Aula de Medios de la Fundación Merced, Querétaro
3.	20 marzo	“Trato digno a las personas adultas mayores”	Elementos de proximidad social de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Corregidora	Carretera Corregidora Huimilpan, km 0+600 Santa Bárbara
4.	17 abril	"Marco deontológico y axiológico de la función policial II en Derechos Humanos"	Policías – Programa Técnico Superior Universitario en Policía Preventivo Municipal, Cuarta Generación, Administración 2015-2018	Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro
5.	20 abril	“Derechos Humanos de las personas en Centros de Rehabilitación”	Representantes y operadores de Centros de Rehabilitación en el Estado de Querétaro	Sala de Literatura del Centro Educativo y Cultural “Manuel Gómez Morín”
6.	20 junio	“Introducción a los derechos humanos”	Docentes de la Escuela Normal del Estado de Querétaro	Auditorio de la Escuela Normal del Estado de Querétaro “Andrés Balvanera”
7.	5 julio	“Introducción a los derechos humanos”	Oficiales de seguridad de la Universidad Autónoma de Querétaro	Universidad Autónoma de Querétaro
8.	6 julio	“Los Derechos Humanos y la Salud”	Personal administrativo y conductores de unidades médicas	Hospital General de Jalpan de Serra
9.	25 julio	“Los Derechos Humanos y la Función Policial”	Cadetes de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro	Instituto del Servicio Profesional de Carrera Policial
10.	13 agosto	“Derechos Humanos y el Protocolo de Estambul"	Custodios y personal administrativo	CRESE anexa a la comisión estatal del sistema penitenciario de Querétaro

11.	6 noviembre	“Los Derechos Humanos de los Migrantes”	Policía Estatal de la Secretaría de la Seguridad Ciudadana	Centro de Capacitación, Formación e Investigación para la Seguridad (CECAFIS)
12.	6 noviembre	“Los Derechos Humanos de los Migrantes”	Policía Estatal de la Secretaría de la Seguridad Ciudadana	Centro de Capacitación, Formación e Investigación para la Seguridad (CECAFIS)
13.	7 noviembre	“Los Derechos Humanos de los Migrantes”	Policía Estatal de la Secretaría de la Seguridad Ciudadana	Centro de Capacitación, Formación e Investigación para la Seguridad (CECAFIS)

Como moderadora, el 16 de febrero la Presidenta participó en el Panel “La implementación del Sistema Penitenciario”, Congreso Nacional de Justicia Oral en Querétaro y el 14 de junio participó en el Panel “Declaración: Envejecer con Dignidad y Derechos Humanos en México: Nuestra Meta”, organizado por esta institución, con la participación de la CNDH, Asociaciones de Adultos Mayores e INAPAM, en el Centro Educativo y Cultural del Estado de Querétaro (CECEQ) “Manuel Gómez Morín”.

Por otro lado, el 18 de octubre participó en la Presentación del libro “Derechos humanos en el marco electoral de transparencia y acceso a la información pública” coordinado por el Consejero Presidente del Instituto Estatal Electoral, Gerardo Romero Altamirano y la Dra. Gabriela Aguado Romero, académica de la Facultad de Derecho de la UAQ, en la sala José Arana Morán de la citada Facultad.

El 26 de noviembre participó como integrante del Jurado de Premiación del "Premio Nacional de Derechos Humanos 2018" otorgado por la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, en las instalaciones del mismo Organismo Constitucional Autónomo.

Entre las instituciones educativas que invitaron a la Presidenta a participar en espacios de discusión se encuentran: la Universidad Autónoma de Querétaro; Universidad Politécnica de Querétaro; Escuela Normal del Estado de Querétaro “Andrés Balvanera”; Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos del Estado de Querétaro y el Instituto Asunción de Querétaro, entre otros.

Del mismo modo, las asociaciones civiles que propiciaron estos espacios fueron: el Colegio Médico de Querétaro, la Fundación Merced Querétaro, Sin Mielina EM de Querétaro y la Junta de Asistencia Privada del Estado de Querétaro.

Se trabajó en colaboración con distintas instituciones gubernamentales, estatales y federales, como la Secretaría de la Juventud, Secretaría de Gobierno, Secretaría de Seguridad Ciudadana del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro, Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Corregidora, Comisión Estatal del Sistema Penitenciario de Querétaro, Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación Sección 24, el Consejo Estatal contra la Adicciones; Instituto Mexicano del Seguro Social y el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Asimismo, entre los organismos constitucionales autónomos con los que se llevó a cabo esta colaboración fueron la Comisión Nacional de los Derechos Humanos y el Instituto Electoral del Estado de Querétaro.

1.3 Presencia en medios de comunicación

Uno de los derechos fundamentales regulados en el artículo 6 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, es el de la libertad de expresión y el acceso a la información pública. La Presidenta, ha sido respetuosa, en todo momento, de este derecho y, por tal razón, ha concedido, en la medida de sus actividades, las entrevistas que le han sido solicitadas por los medios de comunicación, orales o escritos. La periodicidad de las entrevistas y su presencia en los medios, se describe en el apartado correspondiente al área de Comunicación Social de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro.

1.4 Vinculación con instituciones y la sociedad queretana.

La Presidenta atendió a 56 personas que así lo solicitaron para plantearle el problema de una probable violación de derechos humanos, a los que asesoró directamente. En tales casos, y siempre con respeto de lo ordenado por el artículo 4 de la ley que la rige, se iniciaron quejas ante la Visitaduría General cuando así procedió; mientras que en otros, se les orientó para que acudieran a las instancias competentes con el oficio correspondiente de atención.

Una función que resulta relevante para el cumplimiento de las resoluciones que emite este organismo constitucional autónomo es el establecimiento de vínculos de colaboración con las diversas autoridades estatales y municipales, e inclusive federales.

La labor respetuosa, objetiva e imparcial construye la “autoridad moral” de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, en razón de que sus resoluciones, de conformidad con el artículo 10 de la ley que la rige, “sólo estarán basados en las pruebas, evidencias, indicios, datos y elementos de convicción, que consten en los respectivos expedientes”. Esa “autoridad moral” va encaminada siempre a la solución pacífica de los conflictos que se le plantean, al conocer la verdad de los hechos, conforme a los elementos de convicción que obran en el expediente y resolver en consecuencia.

Tomando en consideración que, las resoluciones de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro no son vinculantes, el satisfactorio cumplimiento de las mismas radica principalmente en la “autoridad moral” de la Defensora, la cual se construye, no sólo con el respeto interinstitucional, sino con la imparcialidad de sus resoluciones.

Se ha procurado llegar a una solución amistosa entre el quejoso y el servidor público cuando el caso en particular lo amerita, pero cuando de la investigación y constancias que integran los expedientes de queja se acredita de manera fehaciente la existencia de la violación a derechos humanos cometida por personas del servicio público adscritas a dependencias de la administración pública estatal o municipal, se realizan los señalamientos para que las autoridades identifiquen y reconozcan la actuación infractora del servidor público involucrado e inicien los procedimientos respectivos ante el órgano interno de control de la dependencia, el que determinará la procedencia o no de una sanción; así como la implementación de medidas pertinentes que garanticen la reparación integral del daño a las víctimas.

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

AUTORIDADES		NÚMERO DE REUNIONES
Nº	**FEDERAL**	
1.	Instituto Nacional de Antropología e Historia (INAH) Delegación Querétaro	1
2.	Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) Delegación Querétaro	3
3.	Policía Federal, División de Gendarmería	1
4.	Secretaría de Desarrollo Social Federal (SEDESOL)Delegación Querétaro	1
Nº	**ESTATAL**	
1.	Comisión Estatal de Aguas en Querétaro (CEA)	2
2.	Comisión Estatal del Sistema Penitenciario de Querétaro	4
3.	Comité de Participación Ciudadana del Sistema Estatal Anticorrupción	1
4.	Consejo Estatal contra las Adicciones (CECA)	1
5.	Coordinación Académica del Centro de Capacitación, Formación e Investigación para la Seguridad (CECAFIS)	1
6.	Coordinación de Centros de Rehabilitación de la Secretaría de Salud	1
7.	Coordinación del Servicio Profesional de Carrera Policial de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Estado de Querétaro	1
8.	Coordinación Estatal de los Programas de Fortalecimiento a la Atención Médica y Unidades Médicas Móviles de la Secretaría de Salud del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro	1
9.	Coordinación General de la Unidad de Servicios Para la Educación Básica en el Estado de Querétaro (USEBEQ)	3
10.	Coordinación para la Protección y Promoción de los Derechos Humanos de la Secretaría de Gobierno del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro	5
11.	Dirección de la Facultad de Derecho de la Universidad Autónoma de Querétaro	1
12.	Dirección de la Facultad de Derecho de la Universidad de Londres, Campus Querétaro	1
13.	Dirección de la Secretaría de Educación del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro (SEDEQ)	3
14.	Dirección del Instituto de la Defensoría Penal Pública	1
15.	Dirección Jurídica de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro	4
16.	Dirección Jurídica y Consultiva de la Secretaría de Gobierno del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro	3
17.	Instituto Queretano de la Mujer (IQM)	1
18.	Instituto Queretano del Transporte (IQT)	1
19.	Oficialía Mayor del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro	1
20.	Procuraduría de la Defensa del Trabajo de Querétaro	1
21.	Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Querétaro	3
22.	Rectoría de la Universidad Autónoma de Querétaro (UAQ)	1
23.	Secretaría de Gobierno del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro	4

24.	Secretaría de Movilidad del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro	2
25.	Secretaría de Seguridad Ciudadana del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro	1
26.	Subsecretaría de Gobierno del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro	4
Nº	**MUNICIPAL**	
1.	Dirección de la Unidad Municipal de Protección Civil de Corregidora	1
2.	Dirección de la Unidad Municipal de Protección Civil de Querétaro	1
3.	Instituto Municipal para Prevenir y Eliminar la Discriminación (INMUPRED)	4
4.	Municipio de Colón	2
5.	Municipio de Ezequiel Montes	1
6.	Municipio de Huimilpan	1
7.	Municipio de Pinal de Amoles	1
8.	Municipio de San Joaquín	1
9.	Secretaría de Control Interno y Combate a la Corrupción del Municipio de Corregidora	1
10.	Secretaría de Seguridad Pública Municipal de El Marqués	1
11.	Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro	2
12.	Secretaría General de Gobierno del Municipio de Querétaro	2
13.	Unidad de Protección Integral de grupos Vulnerables del Municipio de Corregidora, Querétaro	1

1.4.1 Convenios de colaboración

En cumplimiento a lo establecido por el artículo 28, fracción VIII de la Ley de Derechos Humanos del Estado de Querétaro se celebraron 6 convenios de colaboración con instituciones y organismos públicos con la finalidad de elaborar programas e iniciar acciones de promoción, difusión y capacitación de los derechos humanos en beneficio de la sociedad queretana.

CONVENIOS DE COLABORACIÓN		
Nº	**FECHA**	**DEPENDENCIA**
1.	25 enero	Convenio General de Colaboración entre el Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura (representada por la CNDH) y los diversos Organismos Públicos de Derechos Humanos del País
2.	14 agosto	Convenio de Colaboración con la Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas
3.	2 octubre	Convenio de Colaboración con el Sistema Nacional de Empleo
4.	3 octubre	Convenio de Colaboración con la Federación Mexicana de Jóvenes Abogados
5.	5 octubre	Convenio de Colaboración con el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE)
6.	22 noviembre	Convenio de Colaboración con el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), Delegación Querétaro

Para más detalles sobre estos convenios de colaboración, consultar el apartado correspondiente al Departamento Jurídico.

1.4.2 Organismos Constitucionales Autónomos

La Defensora también estableció contacto con otros organismos constitucionales autónomos vinculados con el ejercicio de su función.

ORGANISMOS CONSTITUCIONALES AUTÓNOMOS			TOTAL 15
N°	**FECHA**	**ORGANISMOS CONSTITUCIONALES AUTÓNOMOS**	**N° REUNIONES**
1.	3 abril	Entidad Superior de Fiscalización del Estado de Querétaro (ESFE)	1
2.	4 abril	Comisión de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro (INFOQRO)	1
3.	6 febrero 15 mayo 14 junio 15 junio	Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH)	4
4.	12 junio 4 julio	Fiscalía General del Estado de Querétaro (FGEQ)	2
5.	4 abril	Instituto Electoral del Estado de Querétaro (IEEQ)	1
6.	21 marzo 10 julio 10 octubre	Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Estado de Querétaro (JLCAEQ)	3
7.	20 febrero 4 julio 17 octubre	Vice Fiscalía de Derechos Humanos y Desarrollo Institucional de la Fiscalía General del Estado de Querétaro	3

1.4.3 Asociaciones Civiles e Instituciones de Asistencia Privada

Es muy importante escuchar a la sociedad civil organizada, la que trabaja a través de organizaciones o asociaciones civiles enfocadas en temas muy concretos y que apoyan a la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro como asesores en esos temas determinados.

Se llevaron a cabo reuniones de trabajo, con diversas asociaciones civiles e instituciones de asistencia privada, entre las cuales destacan:

- Centro de Investigación Social Avanzada (CISAV), 12 marzo.
- Grupo Ecológico de la Sierra Gorda, I.A.P., 25 abril
- Guerrero Agua Nueva A.C., 3 mayo.
- Puerta Abierta I.A.P., 5 junio.
- SinMielina EM de Querétaro I.A.P., 29 agosto.
- Frente Queretano por el Derecho a la No Discriminación y el Estado Laico, 4 octubre.

1.4.4 Regidores

El 29 de noviembre se llevó a cabo una reunión con los Regidores de Derechos Humanos de los municipios, a la que acudieron 14 representantes de los 18 municipios que conforman el Estado de Querétaro.

Los Regidores que estuvieron presentes fueron:

Nº	NOMBRE	MUNICIPIO
1.	Magdalena Ugalde Flores	Amealco de Bonfil
2.	Lizeth Citlally Puebla Cárdenas	Arroyo Seco
3.	Guadalupe Monserrat Gómez Vázquez	Cadereyta de Montes
4.	Emily Mariana Zúñiga Ferruzca	Colón
5.	María Guadalupe Lázaro Casas	Corregidora
6.	Estela Ayala Guerrero	El Marqués
7.	Gabriela Trejo Dorantes	Ezequiel Montes
8.	María Cristina Orta Crespo	Huimilpan
9.	Yeni Ivi Lozano Márquez	Landa de Matamoros
10.	Diego Gabriel Ramírez Trejo (Representante de la Regidora Emma Laura Landeros Vega)	Pedro Escobedo
11.	Claudia Karina Varela Najar	Querétaro
12.	Germaín García Alcántara	San Juan del Río
13.	María Santana Reséndiz Gudiño	Tequisquiapan
14.	Noé Santos Arellano	Tolimán

En esa sesión de trabajo se explicó a los regidores presentes la naturaleza, facultades y funciones de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro y se convino en trabajar de manera conjunta para la promoción, difusión, defensa y protección de los derechos humanos en los municipios que representan. Dependiendo de las necesidades particulares de cada municipio se trabajaría en la capacitación de los servidores públicos de cada uno de ellos.

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

La Presidenta acudió a diversos establecimientos para supervisar que las condiciones de las personas pertenecientes a grupos en situación de vulnerabilidad, estuvieran apegadas a derecho, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17, fracción IX de la Ley de Derechos Humanos del Estado de Querétaro.

VISITAS DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 17, FRACCIÓN IX DE LA LEY DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE QUERÉTARO			
Nº	**FECHA**	**INSTITUCIÓN**	**N° VISITAS**
1.	5 marzo 2 mayo	Centro Penitenciario C.P.1. Varonil de San José El Alto	2
2.	15 marzo	Planta tratadora de aguas residuales de San Pedro Mártir	1
3.	11 abril	Centro de Rehabilitación Femenil “Soledad Valencia”, Municipio de Tequisquiapan, Querétaro	1
4.	11 abril	Centro de Salud del Municipio de Tequisquiapan, Querétaro	1
5.	13 abril	Centro de Salud “La Cueva”, Municipio de Corregidora, Querétaro	1
6.	16 abril	Escuela Primaria Matutina Epigmenio González, Querétaro	1
7.	18 abril 24 julio	Centro Penitenciario C.P.3. de San Juan del Río, Querétaro	2
8.	25 abril	Escuela Primaria “12 de octubre” ubicada en la comunidad de Yerbabuena, Jalpan de Serra, Querétaro	2
9.	26 abril	Centro de Salud de Santa María de los Cocos, Arroyo Seco, Querétaro	1
10.	27 abril	Centro Penitenciario C.P.4. de Jalpan de Serra, Querétaro	1
11.	27 abril	Dirección General de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Jalpan de Serra, Querétaro (Juzgado Cívico)	1
12.	27 abril	Hospital General de Jalpan de Serra, Querétaro	1
13.	28 abril	Cárcel Municipal de Arroyo Seco, Querétaro	1
14.	28 abril	Relleno Sanitario Mesas de Agua Fría, Arroyo Seco, Querétaro	1
15.	28 abril	Río Las Adjuntas, Arroyo Seco, Querétaro	1
16.	30 abril	Unidad de Investigación de Jalpan de Serra, Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias (Fiscalía)	1
17.	30 abril	Cárcel Municipal de Landa de Matamoros, Querétaro	1

18.	30 abril 6 julio	Casa de Día, Municipio de Landa de Matamoros, Querétaro	2
19.	11 mayo	Visita en la Escuela Secundaria “Jaime Torres Bodet”, Municipio de San Joaquín, Querétaro	1
20.	18 mayo	Cárcel municipal de San Joaquín, Querétaro	1
21.	22 mayo	Centro Penitenciario C.P.2. Femenil de San José El Alto	1
22.	27 junio	Estancia infantil “Garabatos”, Municipio de Querétaro	1
23.	10 julio	Centro de Asistencia Social (CAS) “Carmelita Ballesteros”	1
24.	14 septiembre	Secretaría de Seguridad Pública de Santa Rosa Jáuregui (Juzgado Cívico)	1
25.	14 septiembre	Centro de infracciones municipales por alcoholimetría “Torito y Vaquita” Santa Rosa Jáuregui	1
26.	27 septiembre	Asilo de Ancianos "Fray Junípero Serra", ubicado en Jalpan de Serra, Querétaro	1
27.	28 septiembre	Albergue Hospitalario de Jalpan de Serra, Querétaro	1

De estas visitas, se elaboraron diversos documentos dirigidos a las distintas autoridades para hacerles notar las situaciones irregulares de estos recintos, y la forma en que los mismos pueden mejorar. Nuestra función es hacer notar las irregularidades, con el objeto de que dichas estancias brinden un servicio profesional y digno a las personas que se encuentran en los mismos. Para más detalles revisar el apartado correspondiente en el área de la Visitaduría General.

1.6 Visitas a municipios y comunidades

Parte de la labor de la Presidenta fue la de acercar los servicios de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro a las comunidades más alejadas del Estado, tomando en consideración que por la distancia y los recursos económicos con los que se disponen, esa población no tiene la facilidad de acceder a la capital del Estado. Ha sido preocupación constante de la Presidenta establecer contacto directo con esas comunidades, escuchar su problemática y plantear soluciones a la autoridad competente.

Es así, que en el período que se informa se visitaron las siguientes comunidades y cabeceras municipales:

VISITAS A MUNICIPIOS Y COMUNIDADES DEL ESTADO DE QUERÉTARO			
Nº	**FECHA**	**MUNICIPIO**	**COMUNIDAD/LOCALIDAD**
1.	30 enero 9 agosto 14 agosto	Amealco de Bonfil	▪ Cabecera municipal ▪ Cabecera municipal ▪ Chitejé de Garabato
2.	26 abril 28 abril	Arroyo Seco	▪ Santa María de los Cocos ▪ Las Adjuntas ▪ Mesas de Agua Fría
3.	7 agosto	Cadereyta de Montes	▪ Cabecera municipal
4.	21 agosto	Colón	▪ Cabecera municipal
5.	13 marzo 20 marzo 13 abril 16 mayo 29 mayo 15 junio 9 julio 11 julio 6 agosto 13 abril 27 agosto	Corregidora	▪ Cabecera municipal ▪ Cabecera municipal ▪ La Cueva ▪ Cabecera municipal ▪ Cabecera municipal ▪ Cabecera municipal ▪ Cabecera municipal ▪ Cabecera municipal ▪ Cabecera municipal ▪ Cabecera municipal ▪ Santa Bárbara ▪ Charco Blanco

6.	7 febrero	Huimilpan	▪ Cabecera municipal
7.	25 abril 27 abril 30 abril 6 julio 27 septiembre 28 septiembre	Jalpan de Serra	▪ Yerbabuena ▪ Cabecera municipal ▪ Cabecera municipal ▪ Cabecera municipal ▪ Cabecera municipal ▪ Tancoyol ▪ Las Nuevas Flores
8.	30 abril 6 julio	Landa de Matamoros	▪ Cabecera municipal ▪ Cabecera municipal
9.	29 noviembre	El Marqués	▪ El Rosario
10.	1 febrero	Pinal de Amoles	▪ Cabecera municipal
11.	11 mayo 18 mayo 12 julio	San Joaquín	▪ Cabecera municipal ▪ Cabecera municipal ▪ San José Carrizal
12.	9 noviembre 16 noviembre 18 diciembre	San Juan del Río	▪ Cabecera municipal ▪ Cabecera municipal ▪ El Sitio
13.	11 abril	Tequisquiapan	▪ Cabecera municipal
14.	21 agosto	Tolimán	▪ Cabecera municipal

1.7 Vinculación Interinstitucional con Organismos Públicos Defensores de Derechos Humanos

1.7.1 Federación Mexicana de Organismos Públicos de Derechos Humanos (FMOPDH)

La Defensoría de Derechos Humanos de Querétaro forma parte de la Federación y en el período que se informa, se asistieron a 8 sesiones, 2 reuniones regionales de la Zona Este, a la que pertenece el Estado de Querétaro, y 6 reuniones nacionales. En todas ellas, se han puesto en la mesa temas relevantes como el de la tortura, la desaparición forzada de personas, la violencia contra la mujer y feminicidios, la violencia familiar y el cumplimiento de las resoluciones de los organismos constitucionales autónomos, entre otros.

El objetivo es instituir directrices generales que sirvan de guía en la actuación de los organismos en sus respectivas jurisdicciones, para una mejor protección y defensa de los derechos humanos y establecer las colaboraciones que sean necesarias entre los integrantes de la Federación.

La libre discusión de las ideas permite establecer las mejores opciones de actuación como Federación, en lo general, y como Comisiones estatales, en lo particular, cuando se suscitan violaciones graves de derechos humanos que hacen necesario un pronunciamiento firme sobre los hechos imputables a los gobiernos locales o federal.

N°	FECHA	EVENTO	LUGAR
1.	25 enero	Reunión de trabajo entre la Confederación Nacional de Gobernadores (CONAGO), la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH) y la Federación Mexicana de Organismos Públicos de Derechos Humanos (FMOPDH)	Museo de la Ciudad de México
2.	14 febrero	Primera Reunión Regional de la Federación Mexicana de Organismos Públicos de Derechos Humanos, Zona Este	Centro de las Artes de San Luis Potosí.
3.	31 mayo	XLVIII Congreso Nacional de la FMOPDH	Hotel Barceló Karmina, Manzanillo, Colima.
4.	1 junio	Asamblea General Ordinaria de la FMOPDH	Hotel Barceló Karmina, Manzanillo, Colima.
5.	7 agosto	Segunda Reunión Regional Zona Este de la Federación Mexicana de Organismos Públicos de Derechos Humanos	Estado de Tlaxcala
6.	19 septiembre	XXV Aniversario de la FMOPDH	Sala Nezahualcóyotl del Centro Cultural Universitario, Ciudad de México
7.	19 septiembre	Reunión de trabajo con las Ombudsperson de las Comisiones Estatales de Derechos Humanos de Baja California, Baja California Sur, Ciudad de México, Nuevo León, Veracruz y Zacatecas	Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México
8.	20 septiembre	XLIX Congreso Nacional y Asamblea General Ordinaria de la FMOPDH	Facultad de Derechos de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM)

1.7.2 Comisión Interamericana de Derechos Humanos y Corte Interamericana de Derechos Humanos

Con un propósito de actualización en materia de derechos humanos, el 18 y 19 de julio de 2018 personal de la Presidencia y de la Visitaduría General asistieron a la celebración del **“**40 Aniversario de la entrada en vigor de la Convención Americana sobre Derechos Humanos y de la creación de la Corte Interamericana de Derechos Humanos. Éxitos y desafíos de los sistemas regionales de Derechos Humanos” en la ciudad de San José, Costa Rica.

Asimismo, el 1 de septiembre de 2018 se participó en la reunión de trabajo con los integrantes de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, así como con la jueza y los jueces de la Corte Interamericana de Derechos Humanos la cual se llevó a cabo en la Ciudad de México.

1.8 Caminata de Migrantes Centroamericanos con destino a la frontera norte con los Estados Unidos de América

Con el propósito de planificar y garantizar el respeto a los derechos humanos de las personas migrantes provenientes de Centroamérica en su paso por el Estado de Querétaro, el 22 de octubre de 2018, la Defensora participó en la junta de coordinación y atención a la primera caravana de migrantes centroamericanos, entre autoridades federales y estatales y municipales del Estado de Querétaro.

Por lo anterior, los días 5 y 7 de noviembre se llevaron a cabo reuniones con el Grupo de Trabajo Interinstitucional, integrado por autoridades federales, estatales y municipales, del cual forma parte la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, con la finalidad de implementar líneas de acción, en las que se acordó que esta institución y el Instituto Nacional de Migración impartirían capacitación a las y los servidores públicos que fueron designados para atender a las personas que integran las caminatas migrantes.

Independientemente de la labor de capacitación, 52 integrantes de las distintas unidades administrativas de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, encabezados por la Presidenta, brindaron acompañamiento los días 9, 10, 11, 16, 17, 18, 23 y 24 de noviembre, a las personas que integraron las Caminatas, en su transitar por el Estado de Querétaro. El acompañamiento consistió en verificar que no se violaran los derechos humanos de las personas en situación de migración, pero también que este grupo respetara las leyes del Estado.
En el operativo para la atención a las diversas caminatas migrantes provenientes de Centroamérica participaron más de 800 servidores públicos pertenecientes a:

- Secretaría de Gobierno,
- Secretaría de Seguridad Ciudadana,
- Secretaría de Salud,
- Desarrollo Integral de la Familia (DIF) Estatal y Municipal,
- Coordinación Estatal de Protección Civil,
- Coordinación Municipal de Protección Civil de Corregidora,
- Coordinación Municipal de Protección Civil de Querétaro,
- Coordinación Municipal de Protección Civil de San Juan del Río,
- Bomberos Querétaro,
- Bomberos San Juan del Río,
- Policía Federal,
- Policía Estatal,
- Policía Municipal,
- Desarrollo político,
- Dirección de Riesgos Sanitarios,
- Instituto Nacional de Migración, Delegación Querétaro,
- Centro de Investigación y Seguridad Nacional (CISEN), Delegación Querétaro,
- Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH),
- Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro.

Se brindó seguridad, asistencia y trato humanitario a 8 mil 673 personas que formaron parte de la Caminata Migrante, en su paso hacia la ciudad de Tijuana, quienes mostraron un amplio agradecimiento a la población queretana toda vez que durante su estadía en el Estado de Querétaro recibieron un trato digno, hospitalidad, protección y seguridad jurídica por parte de todas las personas que colaboraron en el operativo.

POLICIA
MUNICIPAL

2

CONSEJO

DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE QUERÉTARO

2. CONSEJO

El Consejo de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro es el órgano colegiado integrado por seis miembros de la sociedad civil, la Presidenta de la Defensoría y la Secretaria Ejecutiva de la Institución, entre cuyas atribuciones, de acuerdo con el artículo 31 de la ley que la rige, se encuentra la de aprobar la reglamentación interna, el presupuesto, el informe y formular propuestas para impulsar la cultura de los derechos humanos en el Estado.

Durante el año 2018, el Consejo de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, llevó a cabo 10 sesiones ordinarias y 7 sesiones extraordinarias con la finalidad de dar seguimiento a las actividades del organismo, en términos de lo establecido por los artículos 30 y 31 de la Ley de Derechos Humanos del Estado de Querétaro.

SESIONES DEL CONSEJO			TOTAL 17
N°	**FECHA**	**SESIÓN/TIPO**	**ASUNTO**
1.	25 de enero	Sexagésima Quinta, Ordinaria	Aprobación del reglamento del Órgano Interno de Control de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro
2.	13 de febrero	Extraordinaria	Presentación del proyecto de Reglamento Interior de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro
3.	22 de febrero	Sexagésima Sexta, Ordinaria	Aprobación del Informe de actividades 2017
4.	5 de marzo	Extraordinaria	Discusión del proyecto de Reglamento Interior de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro
5.	20 de marzo	Extraordinaria	Propuesta de Decreto para Renovar la membresía del Consejo
6.	22 de marzo	Sexagésima Séptima, Ordinaria	Aprobación del proyecto de presupuesto 2018
7.	12 de abril	Extraordinaria	Presentación de propuestas para ocupar la vacante del Consejo
8.	26 de abril	Sexagésima Octava, Ordinaria	Presentación de modificaciones al presupuesto 2018, con corte al mes de marzo. Presentación de propuesta de aumento salarial 2018

9.	29 de mayo	Sexagésima Novena, Ordinaria	Revisión del proyecto de Manual de Políticas de Operación y del Reglamento Interior
10.	9 de julio	Septuagésima, Ordinaria	Propuesta de sanción del Procedimiento Administrativo de Responsabilidad PAR/02/2016, derivado de resolución judicial.
11.	16 de agosto	Septuagésima Primera, Ordinaria	Aprobación de perfiles para ocupar los cargos vacantes de consejeros de la Defensoría.
12.	3 de septiembre	Septuagésima Segunda, Ordinaria	Aprobación del Manual de Políticas de Operación de la Defensoría; Reglamento Interior de la Defensoría; Lineamientos para la Integración, Operación y Funcionamiento del Comité de Transparencia de la Defensoría
13.	18 de septiembre	Extraordinaria	El Consejo aprobó por unanimidad los perfiles de Marina Ruiz Carrasco, Alejandro Arriaga Hinojosa y Adriana Puebla Padilla para integrar el Comité Técnico de Consulta del Mecanismo Independiente de Monitoreo Estatal de la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad. El Consejo aprobó emitir una nueva convocatoria para llenar un puesto vacante en el Comité Técnico.
14.	25 de septiembre	Extraordinaria	Bienvenida a los nuevos integrantes del Consejo y explicación de las facultades y de la estructura orgánica de la Defensoría
15.	23 de octubre	Septuagésima Tercera, Ordinaria	Aprobación del Proyecto de Presupuesto de Ingresos y Egresos y Proyecto de Programa Operativo Anual para el ejercicio fiscal de 2019. Presentación de las modificaciones al presupuesto al 30 de septiembre de 2018, conforme con lo estipulado en el numeral 1.4.2. del Manual de Políticas de Operación de la Defensoría de los Derecho Humanos. Proyecto de modificación al punto 2.4.11 del Manual de Políticas de Operación de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro. Actualización del Juicio 1198-2017-QII que deriva del procedimiento administrativo de responsabilidad PAR-01-2016.
16.	4 de diciembre	Septuagésima Cuarta, Ordinaria	Presentación de eventos próximos de la Defensoría
17.	18 de diciembre	Extraordinaria	Atención de la petición de un quejoso

El 19 de septiembre de 2018, la Quincuagésima Octava Legislatura del Estado de Querétaro emitió el Decreto mediante el cual designó a los ciudadanos: Pbro. Lic. Aristeo Olvera Maqueda y Josué Alberto Quino Andradre para ocupar las vacantes de dos ex consejeros; asimismo designó a los ciudadanos: Lic. Bertha Loría Zárate, Lic. Laura Benítez Licona y el Lic. Delfino Hurtado Romero para cubrir los espacios de tres consejeros que concluían su encargo en septiembre del mismo año. Cabe mencionar que estos miembros del Consejo durarán en su encargo del 25 de septiembre de 2018 al 24 de septiembre de 2021.

Asimismo, es importante señalar que la consejera Lic. Alejandra Martínez Galán concluye su encargo el 27 de octubre de 2019.

En este sentido, el Consejo quedó conformado de la siguiente manera:

Nº	CONSEJERO	EXPERIENCIA EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS
1.	Lic. Bertha Patricia Loría Zárate	Litigio en Derechos Humanos
2.	Lic. Laura Benítez Licona	Imparte pláticas en escuelas como representante de "Promotores Juveniles de los Derechos Humanos, A.C., desde 2013. Colaboradora permanente en activaciones comunitarias y acercamiento social con dirigentes locales, en creación de programas productivos y de desarrollo social sustentable, proyectos de formación juvenil.
3.	Lic. Alejandra Martínez Galán	Coordinadora de la Asociación Queretana de Educación para las Sexualidades Humanas A.C.
4.	Lic. Delfino Hurtado Romero	Coordinador de la Coalición Red Familia Querétaro
5.	Lic. Aristeo Olvera Maqueda	Presidente de la Dimensión de la Movilidad Humana en la pastoral social de la Iglesia para la atención a las personas migrantes en la Diócesis de Querétaro de 2006 a 2012 Secretario de *Migrantes Unidos en Caravana A.C.* Presidente de la Asociación *Albergu e Migrantes Toribio Romo A.C.*
6.	C. Josué Alberto Quino Andrade	Director de Teatro y SIDA A.C. Fundación QUINDEL Comité Organizador de la Marcha del Orgullo LGBT+ de Querétaro Centro de Atención Integral para adolescentes y jóvenes LGBT+

Como podrá observarse la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro cuenta con un Consejo equilibrado, puesto que en él se encuentran representados diversos sectores de la sociedad civil, lo que garantiza a esta que todos ellos sean escuchados para la labor de protección, defensa, promoción y difusión de los derechos humanos.

3

VISITADURÍA GENERAL

DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE QUERÉTARO

3. VISITADURÍA GENERAL

Es una de las unidades administrativas sustanciales de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, en razón de que es la encargada de proteger y defender a la población residente en el Estado de Querétaro, cuando la misma alega la violación a sus derechos humanos.

De conformidad con el artículo 35 de la Ley que rige a este organismo constitucional autónomo, la Visitaduría General cuenta con una Visitadora General, un Visitador Adjunto[1] y varios Visitadores Adjuntos Auxiliares, además de analistas encargados de ejercer las facultades determinadas por la ley.

La Visitaduría General cuenta con abogados especialistas en derechos humanos dedicados a la atención de la ciudadanía las 24 horas del día, los 365 días del año. Esa atención se brinda en un horario de 9:00 a 21:00 horas en la oficina y después de esa hora en el teléfono de guardia, de tal manera que el personal de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro siempre está atento a responder al llamado de las personas que así lo necesitan.

[1] Es importante mencionar que durante el año 2018 el cargo de Visitador Adjunto estuvo vacante.

Sus funciones son las de:

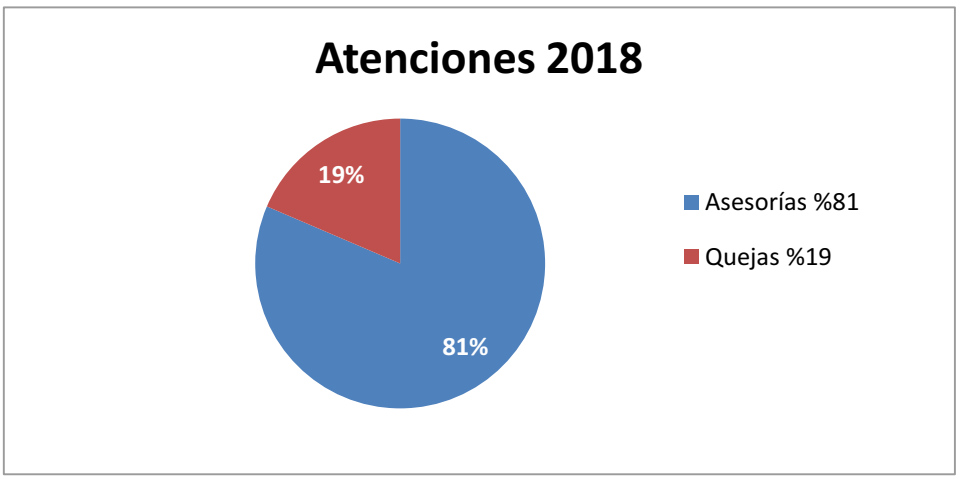
- Asesorar,
- Tramitar quejas,
- Hacer visitas *in loco*,
- Dar fe pública de hechos,
- Recibir pruebas testimoniales de los quejosos y de la autoridad,
- Solicitar a las autoridades pruebas documentales,
- Asistir a reuniones entre autoridades y quejosos,
- Buscar la conciliación entre las partes,
- Analizar el expediente de queja para elaborar los proyectos de resoluciones que serán sometidas al visto bueno de la Visitadora General y de la Presidenta.

Un expediente de queja comprende todas estas actividades. Cada visitador adjunto auxiliar atiende un promedio aproximado de 60 quejas, a veces más. La Visitaduría General sólo cuenta con **9** visitadores adjuntos auxiliares y **3** analistas.

3.1 Protección y defensa de los derechos humanos

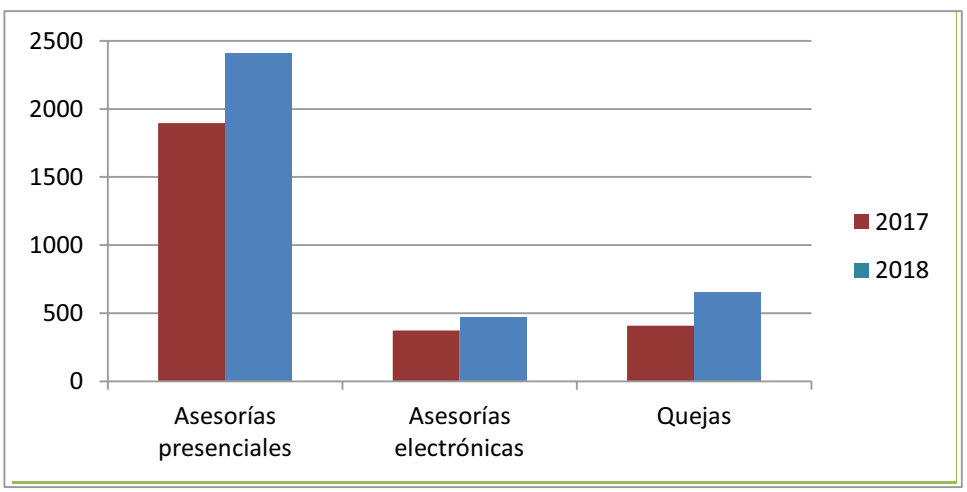
En el año 2018 se brindaron un total de **3540** atenciones, las cuales corresponden a **657** quejas y **2883** asesorías jurídicas. Lo anterior, significó un incremento del **23.99%** en comparación con el año 2017, lo cual es un indicador de la efectiva difusión, promoción y protección a derechos humanos que esta Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro realiza.

TOTAL DE ATENCIONES 2018	
Asesorías jurídicas - Presenciales: 2409 - Medios Electrónicos: 474	**2883**
Quejas	**657**
TOTAL	**3540**



En tal virtud, se puede apreciar un incremento en cada rubro respecto a las atenciones brindadas en los años 2017 y 2018, como a continuación se detalla:

COMPARATIVO		
Tipo de atención	**2017**	**2018**
Asesorías presenciales	1897	2409
Asesorías electrónicas	373	474
Quejas	407	657



3.2 Asesorías jurídicas presenciales

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

El área de Orientación y Quejas, es el primer contacto con cada persona que acude a nuestra institución, a la cual le brindará la asesoría jurídica correspondiente y, en caso de advertir hechos que sean probablemente violatorios de derechos humanos, los registrarán con un número de expediente, remitiéndolos de manera inmediata a la Visitaduría General, con la finalidad de que él o la visitadora asignada a la causa le dé tramite.

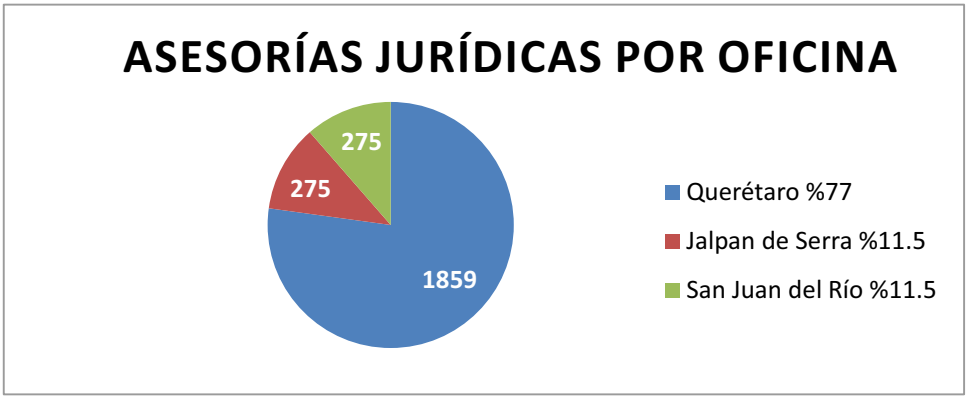
Ahora bien, cuando por razones de competencia, de conformidad con el artículo 4 de la ley que la rige, esta Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro se encuentre legalmente imposibilitada para admitir una queja, se procede a brindar orientación jurídica para que la persona acuda ante la instancia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

Para dar cumplimiento a esta función, este organismo cuenta con tres oficinas ubicadas en los municipios de Querétaro, San Juan del Río y Jalpan de Serra; por lo que, en aras de tener presencia en todo el Estado, se ha distribuido la atención por municipios 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

De esa manera, nuestras oficinas se encargan de cubrir las necesidades de atención que se presentan en todos los municipios del Estado.

ASESORÍAS JURÍDICAS POR OFICINA	
Querétaro	1859
Jalpan de Serra	275
San Juan del Río	275
TOTAL	2409



De lo anterior, se observa que el 77% del total de las asesorías se brindan en la oficina de Querétaro, así como un 11.5% en las oficinas de San Juan del Río y Jalpan de Serra, respectivamente, lo cual atiende a la densidad poblacional que se concentra en los municipios de Querétaro, Corregidora, El Marqués, Huimilpan y Pedro Escobedo.

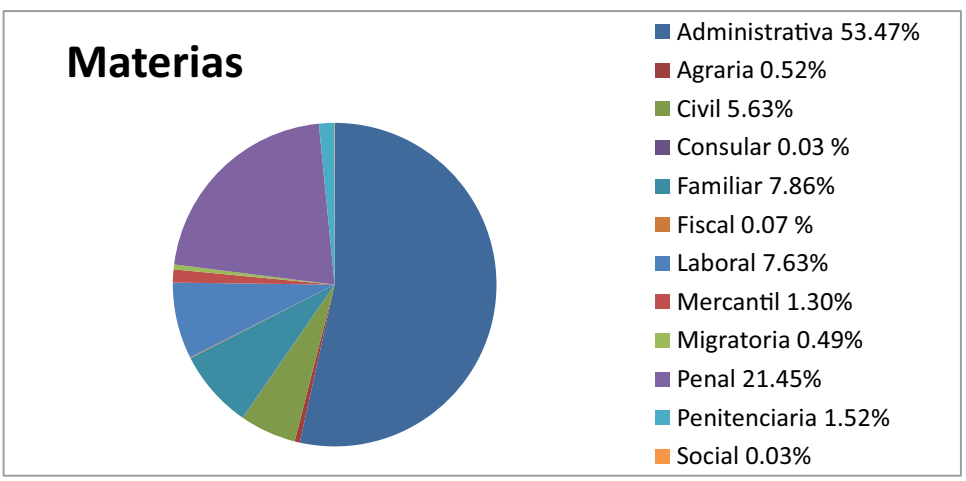
3.2.1 Desglose de asesorías presenciales por oficina.

ASESORÍAS				
MES	QUERÉTARO	JALPAN DE SERRA	SAN JUAN DEL RÍO	Total
Enero	140	30	21	191
Febrero	171	37	27	235
Marzo	189	20	21	230
Abril	158	19	21	198
Mayo	166	34	27	227
Junio	133	14	16	163
Julio	151	11	21	183
Agosto	184	24	28	236
Septiembre	165	21	19	205
Octubre	180	40	26	246
Noviembre	117	15	28	160
Diciembre	105	10	20	135
TOTAL	1859	275	275	2409

Las asesorías jurídicas brindadas durante el año 2018, se clasifican por materia en:

ORIENTACIONES POR MATERIA	
Administrativa	1436
Agraria	14
Civil	151
Consular	1
Familiar	211
Fiscal	2
Laboral	205
Mercantil	35
Migratoria	13
Penal	576
Penitenciaria	41
Seguridad social	1
TOTAL	2686

Es menester destacar que el área de Orientación y Quejas brinda asesorías jurídicas integrales, motivo por el cual, una atención puede abarcar más de una materia.



DESGLOSE DE MATERIAS POR OFICINA				
Materia	Querétaro	Jalpan de Serra	San Juan del Río	Total
Administrativa	1181	125	114	1436
Agraria	5	7	2	14
Civil	100	28	23	151
Consular	-	-	1	1
Familiar	137	44	30	211
Fiscal	1	-	1	2
Laboral	159	16	30	205
Mercantil	24	7	4	35
Migratoria	11	-	2	13
Penal	411	86	79	576
Penitenciaria	29	5	7	41
Seguridad Social	1	-	-	1
TOTAL	**2059**	**318**	**309**	**2686**

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

No se omite señalar, que dentro de la materia administrativa se engloban asesorías del ámbito educativo y de salud, esto con motivo de la naturaleza jurídica de los trámites que realizan las autoridades competentes en esos rubros, sin que ello implique que no se presenten situaciones de esta índole.

3.3 Atenciones por medios electrónicos.

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

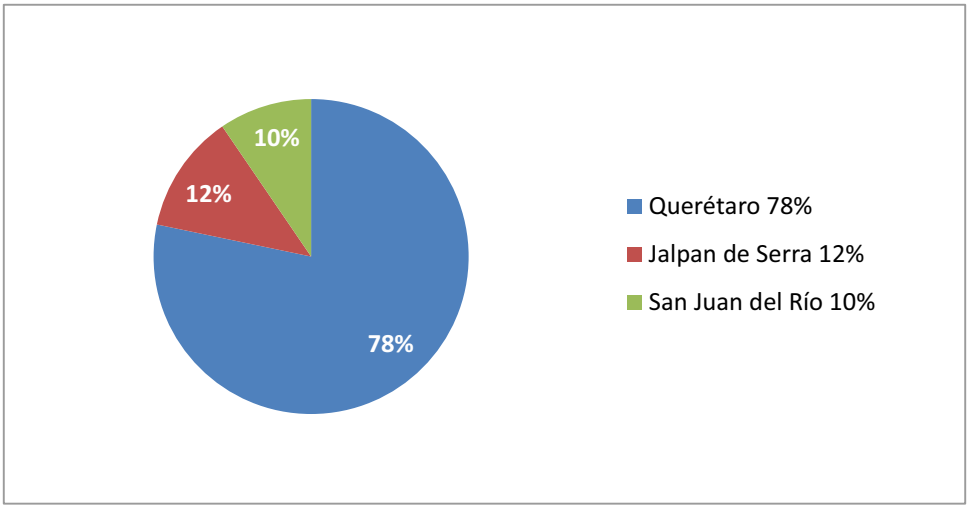
En el año 2018, se atendieron **474** asuntos a través de medios electrónicos, **101** más que en el año 2017, por lo que, las medidas de difusión implementadas han dado resultados positivos.

3.4 Colaboraciones adicionales a las asesorías brindadas.

Dentro de las orientaciones jurídicas brindadas, se han realizado de manera adicional acciones de colaboración (gestiones) con diversas instituciones de carácter público y privado, con el objeto de atender la problemática planteada por el o la peticionaria de conformidad con los principios de inmediatez, concentración y rapidez, a efecto de dar cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 8 de la Ley de Derechos Humanos del Estado de Querétaro y 42 del Reglamento Interior de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro.

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

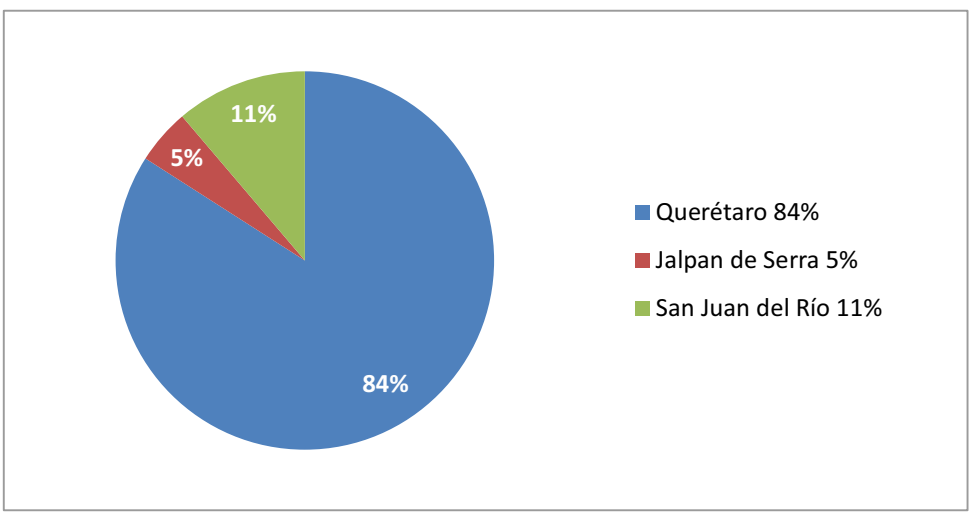
COLABORACIONES ADICIONALES A LAS ASESORÍAS POR OFICINA	
Querétaro	468
Jalpan de Serra	73
San Juan del Río	57
TOTAL	598



3.5 Canalizaciones

Esta Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro procura en todo momento el contacto directo de las personas con las autoridades, por lo que, en los asuntos en los que no es procedente iniciar una queja, tras brindar una asesoría jurídica integral, el área de Orientación y Quejas, genera un oficio de canalización dirigido al titular de la instancia que resulte competente para atender y dar solución a la problemática planteada por el o la peticionaria.

CANALIZACIONES POR OFICINA	
Querétaro	1034
Jalpan de Serra	58
San Juan del Río	138
TOTAL	1230



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 2018		
Autoridad	**Subtotal**	**Total**
Federales		
Comisión Federal de Electricidad (CFE)	8	174
Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)	15	
Fondo de Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (FOVISSSTE)	1	
Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE)	8	
Instituto del Fondo Nacional de Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT)	8	
Instituto Federal de la Defensoría Penal Pública (IFDP)	3	
Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)	50	
Instituto Nacional del Suelo Sustentable (INSUS)	1	
Instituto Nacional de Migración (INM)	6	
Procuraduría Agraria	3	
Procuraduría de la Defensa del Contribuyente (PRODECON)	2	
Procuraduría de la Defensa del Trabajo del Estado de México	1	
Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo (PROFEDET)	23	
Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO)	18	
PROSPERA, Programa de inclusión social	1	
Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano (SEDATU)	1	
Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL)	5	
Secretaría de Educación Pública (SEP)	6	
Servicio Nacional del Empleo (SNE)	7	
Secretaría de Relaciones Exteriores (SRE)	7	
Otras Entidades Federativas		
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Hidalgo (CDHEH)	2	6
Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Michoacán (CEDH Michoacán)	1	
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla (CDH Puebla)	1	
Procuraduría de Derechos Humanos del Estado de Guanajuato (PDHEG)	2	
Estatales		
Bufete Jurídico Gratuito del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro	82	762
Centro de Rehabilitación Integral de Querétaro (CRIQ)	3	
Centro de Salud Mental (CESAM)	4	
Colegio de Bachilleres de Querétaro (COBAQ)	1	
Comisión Estatal de Aguas (CEA)	12	
Comisión de Arbitraje Médico del Estado (CAMEQ)	10	
Comisión Estatal de Atención a Víctimas de la Secretaría de Seguridad Ciudadana	45	
Comisión Estatal de Infraestructura (CEIQRO)	1	
Consejo Estatal Contra las Adicciones (CECA)	11	
Dirección de Educación de la Secretaría de Educación del Estado (SEDEQ)	16	
Dirección Estatal del Registro Civil	3	
Dirección Estatal de Mecanismos Alternos de Solución de Conflictos y Controversias (MASC)	5	
Fiscalía General del Estado de Querétaro (FGE)	256	
Instituto de la Defensoría Penal Pública	64	
Instituto del Deporte y la Recreación del Estado de Querétaro (INDEREQ)	4	

Instituto Queretano de las Mujeres (IQM)	4	
Instituto Queretano del Transporte (IQT)	7	
Procuraduría de la Defensa del Trabajo	86	
Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes	11	
Secretaría de Desarrollo Sustentable (SEDESU)	1	
Secretaría de Gobierno del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro: - Dirección de Quejas de Notarías 2 - Dirección de Regularización de Predios 1	3	
Secretaría de Planeación y Finanzas (SPF)	2	
Servicio Estatal de Empleo	1	
Servicios de Salud del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro (SESEQ)	7	
Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Querétaro (DIF Estatal)	2	
Tribunal de Justicia Administrativa	8	
Tribunal Superior de Justicia (TSJ)	61	
Unidad de Servicios Para la Educación Básica del Estado de Querétaro (USEBEQ)	49	
Universidad Autónoma de Querétaro (UAQ)	2	
Universidad Tecnológica de Querétaro (UTEQ)	1	
Municipales		
Amealco de Bonfil: Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF Municipal) 1 Tesorería Municipal 1	2	90
Corregidora: Ayuntamiento 1 Centro de Mediación Municipal 1 Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal (SSPyTM) 1	3	
El Marqués: Contraloría 1 Dirección de Ingresos 2 Dirección Jurídica 2 Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes (PPNNA) 1 Secretaría de Seguridad Pública Municipal (SSPM) 1	7	
Huimilpan: Dirección de Servicios Públicos Municipales 1 Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes (PPNNA) 1	2	
Landa de Matamoros: Dirección de Desarrollo Urbano 1	1	
Pedro Escobedo: Contraloría 1 Dirección Jurídica 2	3	
Querétaro: Albergue Yimpathi 2 Auditoría de Fiscalización 1 Dirección de Catastro 1 Dirección de Desarrollo Urbano 1 Dirección de Ecología 1 Dirección de Ingresos 1 Dirección de Inspección a Comercio y Espectáculos 7 Dirección de Servicios Municipales 3 Instituto Municipal para la Prevenir y Erradicar la Discriminación (INMUPRED) 13 Procuraduría de Protección a Niños, Niñas y Adolescentes (PPNNA) 1 Procuradurías Sociales 25 Protección Civil 1	70	

Secretaría de Gobierno 1 Secretaría de Movilidad 3 Secretaría de Seguridad Pública Municipal (SSPM) 4 Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF Municipal) 5		
Tolimán: Ayuntamiento 1 Oficial Mayor 1	2	
Otros		
Colegio de Abogados Litigantes de Querétaro	2	2
Total		**1034**

Respecto de nuestra oficina ubicada en el municipio de Querétaro, durante el año 2018, se realizaron **1034** canalizaciones a diferentes instituciones de los tres niveles de gobierno, destacando la colaboración y comunicación que se sostuvo con la Unidad de Servicios para la Educación Básica del Estado de Querétaro, el Tribunal Superior de Justicia del Estado de Querétaro, la Procuraduría de la Defensa del Trabajo del Estado de Querétaro, la Fiscalía General del Estado de Querétaro, el Instituto Mexicano del Seguro Social y el Bufete Jurídico Gratuito del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, para brindar una atención pronta a las personas que buscan dar inicio a algún procedimiento, trámite, o en su caso, recibir la asesoría jurídica necesaria.

Canalizaciones realizadas en la oficina de Jalpan de Serra 2018		
Autoridad	**Subtotal**	**Total**
Federales		
Comisión Federal de Electricidad (CFE)	4	4
Estatales		
Bufete Jurídico Gratuito del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro	4	36
Comisión Estatal de Aguas (CEA)	3	
Fiscalía General del Estado de Querétaro (FGEQ)	25	
Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes (PPNNA)	1	
Procuraduría de la Defensa del Trabajo	1	
Tribunal de Justicia Administrativa	1	
Unidad de Servicios para la Educación Básica del Estado de Querétaro (USEBEQ)	1	
Municipales		
Arroyo Seco: Procuraduría de Protección del Menor y la Familia 2	2	18
Jalpan de Serra: Dirección de Servicios Públicos Municipales 1 Juzgado Cívico Municipal 2 Procuraduría de Protección del Menor y la Familia 2 Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF Municipal) 2	7	
Landa de Matamoros: Dirección Jurídica 1 Juzgado Cívico 4	5	
Pinal de Amoles: Juzgado Cívico 1 Procuraduría de Protección del Menor y la Familia 2 Procuraduría Social 1	4	
Total		**58**

Canalizaciones realizadas en la oficina de San Juan del Río 2018		
Autoridad	**Subtotal**	**Total**
Federales		
Comisión Federal de Electricidad (CFE)	1	26
Comisión Nación para la Protección y Defensa de Usuarios de los Servicios Financieros (CONDUSEF)	2	
Comisión Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED)	1	
Instituto Federal de la Defensoría Pública	2	
Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)	9	
Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo (PROFEDET)	8	
Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO)	1	
Procuraduría General de la República (PGR)	1	
Secretaría de Educación Pública (SEP)	1	
Estatales		
Bufete Jurídico Gratuito del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro	24	94
Comisión de Arbitraje Médico de Querétaro (CAMEQ)	2	
Comisión Estatal de Aguas (CEA)	1	
Dirección Estatal del Registro Civil	1	
Dirección de Educación de la Secretaría de Educación del Estado (SEDEQ)	1	
Fiscalía General del Estado de Querétaro (FGEQ)	36	
Instituto de la Defensoría Penal Pública	2	
Procuraduría de la Defensa del Trabajo	11	
Procuraduría de Protección a Niñas, Niños y Adolescentes (PPNNA)	1	
Secretaría de la Contraloría	1	
Secretaría de Seguridad Ciudadana (SSC)	1	
Servicios de Salud del Estado de Querétaro (SESEQ)	1	
Tribunal de Justicia Administrativa	5	
Unidad de Servicios para la Educación Básica del Estado de Querétaro (USEBEQ)	4	
Universidad Autónoma de Querétaro (UAQ)	3	
Municipales		
Amealco De Bonfil: Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia 1 Tesorería Municipal 1	2	18
San Juan Del Río: Dirección de Ingresos 1 Dirección de Desarrollo Económico 1 Instituto de Movilidad 1 Junta de Agua Potable y Alcantarillado Municipal 2 Juzgado Cívico Municipal 1 Presidencia Municipal 1 Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia 3 Secretaría de Servicios Públicos 1 Unidad de Información Gubernamental 1	12	
Tequisquiapan: Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia 2 Tesorería Municipal 2	4	
Total		**138**

En cuanto a las oficinas ubicadas en los municipios de San Juan del Río y Jalpan de Serra, se observa que se realizaron 138 y 58 canalizaciones respectivamente, volviendo a encontrar que el Bufete Jurídico Gratuito del Poder Ejecutivo 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 Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, así como con la Fiscalía General del Estado, ha resultado relevante para brindar una atención eficiente a las y los peticionarios.

3.5.1 Seguimiento de canalizaciones

Ahora bien, para este organismo, resulta importante dar seguimiento a cada una de las canalizaciones que se generaron, esto para dar cumplimiento en lo estipulado por el artículo 64 de la Ley de Derechos Humanos del Estado de Querétaro, motivo por el cual, se enviaron solicitudes de información a las instituciones receptoras, con el objeto de conocer el resultado de la atención brindada y, de ese modo, verificar que la misma haya sido conforme a derecho.

Seguimiento de canalizaciones en Querétaro		
Oficios de canalización		**1034**
Casos en los que las personas sí acudieron a la institución a la que se canalizó y posteriormente fueron atendidas satisfactoriamente.	366	**939**
Casos en los que las personas no acudieron a las instituciones a las que se canalizó.	206	
Casos que continúan en seguimiento.	367	
Pendientes.		**95**

Seguimiento de canalizaciones en Jalpan de Serra		
Oficios de canalización		**58**
Casos en los que las personas sí acudieron a la institución a la que se canalizó y posteriormente fueron atendidas satisfactoriamente.	53	**54**
Casos en los que las personas no acudieron a las instituciones a las que se canalizó.	1	
Casos que continúan en seguimiento.	0	
Pendientes.		**4**

Seguimiento de canalizaciones en San Juan del Río		
Oficios de canalización		**138**
Casos en los que las personas sí acudieron a la institución a la que se canalizó y posteriormente fueron atendidas satisfactoriamente.	96	**130**
Casos en los que las personas no acudieron a las instituciones a las que se canalizó.	34	
Casos que continúan en seguimiento.	0	
Pendientes.		**8**

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

Asimismo, una canalización puede estar pendiente, en razón de que la autoridad se encuentra en término para dar contestación a la solicitud de información generada.

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 da inicio a una queja, la misma es asignada a un visitador o visitadora, quien deberá dar trámite a la investigación, debiendo cumplir con 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 de Querétaro considere que en la queja interpuesta no existan violaciones a derechos humanos; o en su caso, carezca de competencia legal para conocer de los hechos, el o la visitadora procederá a brindar una orientación jurídica integral a la parte quejosa para que acuda ante la instancia correspondiente.

Durante el año de 2018, se iniciaron un total de 657 quejas, mismas que fueron tramitadas por cinco Visitadoras Adjuntas Auxiliares y cuatro Visitadores Adjuntos Auxiliares, en coadyuvancia con tres Analistas, con los que cuenta este organismo, las cuales se iniciaron de la manera siguiente:

Quejas iniciadas en 2018	
Mes	N° de Quejas
Enero	38
Febrero	56
Marzo	50
Abril	66
Mayo	55
Junio	54
Julio	47
Agosto	48
Septiembre	58
Octubre	66
Noviembre	52
Diciembre	67
Total	**657**

Derechos humanos probablemente violados	
Derecho Humano	N° de Quejas
Al acceso, disposición y saneamiento de agua	2
Educación	65
Igualdad	124
Integridad y seguridad personal	261
Legalidad	435
Libertad	72
Medio ambiente sano y ecológicamente equilibrado	2
Petición	20
Privacidad	18
Propiedad y posesión	21
Protección de la salud	34
Seguridad jurídica	465
Trabajo	12
Trato digno	270
Vida	1
Total	**1802**

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

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

Hechos calificados como probablemente violatorios en las quejas		
Derechos humanos	**Hechos violatorios**	**Total**
Agua	Negativa y/o inadecuada prestación del servicio de agua potable	2
Educación	Negativa y/o inadecuada prestación del servicio de educación	66
Igualdad y trato digno	Discriminación	16
	Violaciones a los derechos de las mujeres	17
	Violación a la dignidad humana inherente a las personas (trato digno)	24
	Violación a los derechos de las personas bajo la condición jurídica de migrantes	3
	Violación a los derechos de niñas, niños y adolescentes	68
	Violación a los derechos de personas adultas mayores	4
	Violación a los derechos de personas con discapacidad	9
	Violación a los derechos de personas en situación de calle	1

	Violación a los derechos de personas indígenas	6
	Violación a los derechos de personas de la comunidad LGBT+	2
	Violación a los derechos de personas privadas de la libertad	80
	Violación del derecho a la igualdad	8
Integridad y seguridad personal	Amenazas	1
	Ejercer violencia desproporcionada en la detención	35
	Intimidación	50
	Lesiones	88
	Tortura	19
	Violación al derecho a la integridad de las personas	21
Legalidad y seguridad jurídica	Brindar deficientemente el servicio de seguridad pública	65
	Cohecho	4
	Diferir presentación ante autoridad competente	14
	Ejercicio ilegal del cargo público	8
	Empleo arbitrario de la fuerza pública	123
	Falsificar documentos	1
	Falta de fundamentación y/o motivación del acto de autoridad	58
	Faltas a la legalidad, honestidad, imparcialidad y eficiencia	59
	Faltas contra el debido funcionamiento de la administración pública	20
	Imputar indebidamente hechos	18
	Incumplir formalidades del procedimiento	59
	Irregular integración de la carpeta de investigación	29
	Omitir brindar asesoría u orientación sobre el desarrollo del procedimiento	47
	Omitir brindar protección u auxilio	22
	Omitir brindar una sanción legal	9
	Omitir cumplir con la función investigadora o en su caso omitir desarrollar diligencias para esclarecer los hechos	36
	Omitir identificarse como servidor público	12
	Omitir mostrar orden escrita de autoridad competente u omitir hacer constar acto de autoridad	34
	Practicar negligentemente las diligencias	11
	Prestación y/o ejercicio indebido del servicio público	263
	Violación a los derechos de víctimas u ofendidos del proceso penal	53
	Violaciones a los derechos de imputados en el proceso penal	10
	Violaciones al derecho a la legalidad y a la seguridad jurídica	40
	Violaciones del derecho al debido proceso	44
	Violaciones a la administración de justicia	23
Libertad	Detención arbitraria	79
	Hostigamiento sexual	4
	Incomunicar	10
	Retención ilegal	4
	Violación al derecho a la libertad de las personas	15
	Violación al derecho a la libertad o inexperiencia sexual	5
Medio ambiente sano	Violaciones al derecho a disfrutar de un medio ambiente sano y ecológicamente equilibrado	2
Petición	Omitir brindar respuesta escrita	20
	Violaciones al derecho de petición	7
Privacidad	Cateo ilegal	18
	Violación al derecho a la inviolabilidad del domicilio	19
	Violaciones al derecho a la privacidad	3

Propiedad y posesión	Asegurar, decomisar o rematar indebidamente bienes	5
	Robo	12
	Violación al derecho a la propiedad (Daño)	16
Protección de la salud	Negativa o inadecuada prestación del servicio de salud	32
	Omitir brindar atención médica	9
Trabajo	Violación o Impedimento del acceso al trabajo digno y socialmente útil	12
Vida	Omisiones que violentan el derecho a la vida	1
Total		**1855**

En el presente apartado, se debe hacer la aclaración de que la calificación de la queja se realiza conforme al *Manual para la Calificación de Hechos Violatorios de los Derechos Humanos*[2], elaborado por la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, el cual se vincula con diversos instrumentos nacionales e internaciones, además, una queja puede ser calificada por un derecho humano violado o más, el cual puede tener diferentes hechos violatorios de derechos humanos atendiendo a cada caso en concreto.

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

Asimismo, esta Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro 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.

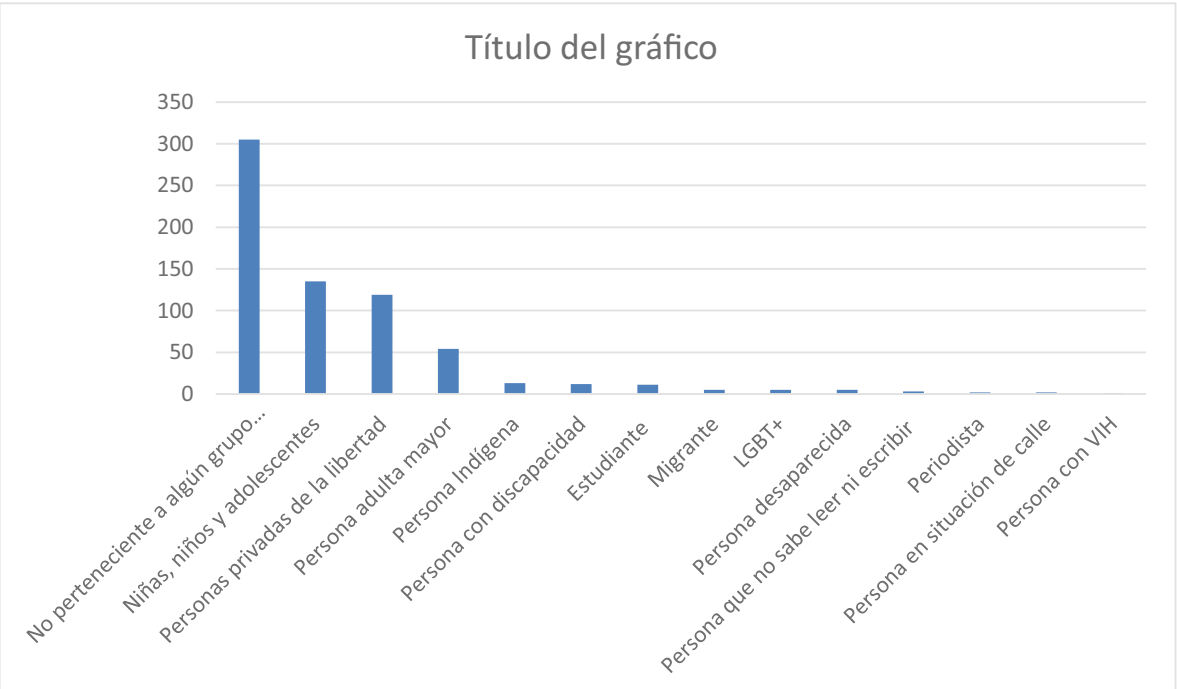
En tal virtud, al encontrarse en alguno de los supuestos referidos en el párrafo que antecede se inicia la queja de oficio y de contar con las evidencias suficientes que acrediten la violación a los derechos humanos, este organismo procede a realizar el pronunciamiento pertinente.

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, es que se cuenta con los siguientes datos:

[2] Quintana Roldán, Carlos Francisco, Coordinador, Manual para la Calificación, México, Comisión Nacional de Derechos Humanos, 1998, p. 354

Grupo Vulnerable	N° de Quejas
No perteneciente a algún grupo vulnerable	305
Niñas, niños y adolescentes	135
Personas privadas de la libertad	119
Persona adulta mayor	54
Persona indígena	13
Persona con discapacidad	12
Estudiante	11
Migrante	5
LGBT+	5
Persona desaparecida	5
Persona que no sabe leer ni escribir	3
Periodista	2
Persona en situación de calle	2
Persona con VIH	1
Total	**672**



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 puede 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 de los Derechos Humanos de Querétaro 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 de los Derechos Humanos de Querétaro 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, 53 autoridades fueron señaladas como responsables de violaciones a derechos humanos.

Los totales y porcentajes se presentan a continuación:

Autoridades Federales

N°	Dependencia	Incidencia
1.	Centro Federal de Reinserción Social No. 17, Michoacán	1
2.	Dirección General de Educación Tecnológica Industrial (DGETI)	1
3.	Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)	2
4.	Instituto Nacional de Migración (INM)	1
5.	Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE)	2
6.	Policía Federal	1
7.	Secretaría de la Defensa Nacional (SEDENA)	1
Total		**9**

Autoridades Estatales

N°	Dependencia	Incidencia
1.	Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica (CONALEP)	2
2.	Comisión Estatal de Aguas (CEA)	10
3.	Comisión Estatal de Infraestructura	2
4.	Comisión Estatal del Sistema Penitenciario	96
5.	Dirección de Educación	6

6.	Dirección del Registro Público de la Propiedad y el Comercio	1
7.	Escuela Normal del Estado	1
8.	Fiscalía General del Estado de Querétaro	153
9.	Gobierno del Estado	4
10.	Instituto del Deporte y la Recreación del Estado de Querétaro (INDEREQ)	2
11.	Instituto de la Defensoría Penal Pública	1
12.	Instituto Queretano del Transporte (IQT)	5
13.	Junta Local de Conciliación y Arbitraje (JLCA)	8
14.	Poder Legislativo del Estado de Querétaro	2
15.	Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Querétaro (PPNNA)	5
16.	Secretaría de Desarrollo Social del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro (SEDESOQ)	1
17.	Secretaría de Desarrollo Sustentable del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro (SEDESU)	2
18.	Secretaría de Educación del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro (SEDEQ)	3
19.	Secretaría de Desarrollo Urbano y Obras Públicas del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro (SDUOP)	1
20.	Secretaría de Salud del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro (SESA)	19
21.	Secretaría de Seguridad Ciudadana (SSC)	28
22.	Tribunal Superior de Justicia (TSJ)	12
23.	Universidad Autónoma de Querétaro (UAQ)	10
24.	Unidad de Servicios para la Educación Básica en el Estado de Querétaro (USEBEQ)	83
25.	Universidad Tecnológica de Querétaro (UTEQ)	1
Total		**458**

Autoridades Municipales

N°	MUNICIPIO	DEPENDENCIA	INCIDENCIA	TOTAL
1.	Amealco	Administrativas	3	**7**
		Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Amealco	4	
2.	Arroyo Seco	Administrativas	1	**5**
		Dirección de Seguridad Pública, Prevención y Tránsito Municipal de Arroyo Seco	4	
3.	Cadereyta de Montes	Administrativas	1	**2**
		Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Cadereyta de Montes	1	
4.	Colón	Administrativas	2	**4**

		Secretaría General de Seguridad Pública, Policía Preventiva y Tránsito Municipal de Colón	2	
5.	Corregidora	Administrativas	4	**21**
		Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Corregidora	17	
6.	El Marqués	Administrativas	2	**23**
		Dirección General de Seguridad Pública Municipal y Tránsito Municipal de El Marqués	21	
7.	Ezequiel Montes	Administrativas	2	**5**
		Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Ezequiel Montes	3	
8.	Huimilpan	Administrativas	1	**4**
		Dirección de Seguridad Pública Municipal de Huimilpan	3	
9.	Jalpan de Serra	Administrativas	2	**12**
		Dirección General de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Jalpan de Serra	10	
10.	Landa de Matamoros	Administrativas	1	**4**
		Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Landa de Matamoros	3	
11.	Pedro Escobedo	Administrativas	0	**1**
		Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Pedro Escobedo	1	
12.	Peñamiller	Administrativas	0	**1**
		Dirección de Seguridad Pública Municipal de Peñamiller	1	
13.	Pinal de Amoles	Administrativas	3	**5**
		Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Pinal de Amoles	2	
14.	Querétaro	Administrativas	38	**107**
		Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro	69	
15.	San Joaquín	Administrativas	0	**1**
		Secretaría de Seguridad Pública Municipal de San Joaquín	1	
16.		Administrativas	4	**16**

	San Juan del Río	Secretaría de Seguridad Pública Municipal de San Juan del Río	12	
17.	Tequisquiapan	Administrativas	1	**4**
		Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Tequisquiapan	3	
18.	Tolimán	Administrativas	2	**4**
		Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Tolimán	2	
Total				**226**

Otras Autoridades

N°	Dependencia	Incidencia
1.	Procuraduría General de Justicia de Guanajuato	1
2.	Procuraduría General de Justicia de Michoacán	1
3.	Procuraduría General de Justicia de San Luis Potosí	1
Total		3

Ahora bien, este organismo ha advertido que las autoridades relacionadas con el ámbito de la procuración de justicia y seguridad pública, son las que más incidencia tienen al ser señaladas como autoridad responsable, lo cual se debe a la naturaleza de las funciones que realizan como lo son la prevención e investigación del delito, además de tratarse de instituciones con mayor número de personal.

3.7 Resultados de la investigación

De las quejas radicadas en el año 2018, **391** se encuentran dentro de las siguientes causales de conclusión contempladas por el artículo 88 de la Ley de Derechos Humanos del Estado de Querétaro:

Fracción	Causas	Número
I	**Incompetencia**	10
II	**No violación**	113
III	**Recomendación**	4
IV	**Acuerdo de responsabilidad**	58
V	**Desistimiento**	35
VI	**Falta de interés**	71
VII	**Acumulación**	18
VIII	**Conciliación y/o resuelto durante el trámite**	80
IX	**No subsanarse requisitos de procedencia**	2
Total		**391**

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.

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

En el 2018, 80 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:

Conciliaciones y/o resueltos durante el trámite	
Estatales	
Autoridad	Número
Comisión Estatal de Aguas (CEA)	5
Comisión Estatal del Sistema Penitenciario (CESP)	18
Dirección de Educación	1
Fiscalía General del Estado de Querétaro (FGEQ)	14
Junta Local de Conciliación y Arbitraje (JLCA)	1
Secretaría de Salud del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro (SESA)	4
Secretaría de Seguridad Ciudadana (SSC)	2
Unidad de Servicios para la Educación Básica en el Estado de Querétaro (USEBEQ)	25
Universidad Autónoma de Querétaro (UAQ)	3
Municipales	
Municipio de Amealco de Bonfil	2
Municipio de Arroyo Seco	1
Municipio de Jalpan de Serra	2
Municipio de Landa de Matamoros	1
Municipio de Tolimán	1
Total	**80**

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. 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.

En el caso de no ser aceptados o que no sean cumplidos, la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro puede continuar el procedimiento y emitir una recomendación a la autoridad señalada como responsable.

En el período que se informa se emitieron 58 acuerdos de responsabilidad, 23 fueron para la Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro (SSPMQ), mientras que 12 se elaboraron para la Fiscalía General del Estado de Querétaro (FGEQ), amén de otras autoridades con un número menor de acuerdos de responsabilidad.

Todos los acuerdos de responsabilidad fueron aceptados por las autoridades responsables, por lo que se encuentran en seguimiento para verificar su cumplimiento.

ACUERDOS DE RESPONSABILIDAD	Total 58
Autoridad	**N° de Acuerdos**
Autoridades Estatales	
Comisión Estatal del Sistema Penitenciario de Querétaro (CESP)	2
Fiscalía General del Estado de Querétaro (FGEQ)	12
Junta de Conciliación y Arbitraje del Estado de Querétaro (JLCA)	2
Secretaría de Salud del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro (SESA)	1
Autoridades Municipales	
Municipio de Corregidora	3
Municipio de El Marqués	4
Municipio de Huimilpan	1
Municipio de Pedro Escobedo	1
Municipio de Pinal de Amoles	1
Municipio de Querétaro	5
Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro (SSPMQ)	23
Secretaría General de Gobierno Municipal de Querétaro	3

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 expondrá 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 de los Derechos Humanos de Querétaro, 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, esta Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro solicita su intervención a la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, a fin de que ésta se encargue de realizar una reparación integral a la víctima por los hechos violatorios a sus derechos humanos.

Durante el año 2018, se emitieron cuatro recomendaciones, mismas que se enlistan a continuación:

1. RECOMENDACIÓN (225) 1/2018
Expediente: DDH/225/2017
Autoridad Responsable: Municipio de San Juan del Río

Síntesis del Caso: El quejoso fue detenido por policías municipales de San Juan del Río, en razón de que se encontraba ingiriendo bebidas alcohólicas fuera de una cervecería, dichos servidores públicos lo esposaron y lo subieron a la patrulla, propinándole múltiples golpes en diferentes partes del cuerpo. Aunado a lo anterior, cuando fue presentado en el Juzgado Cívico, a efecto de que se le impusiera la sanción correspondiente a la falta administrativa cometida, el quejoso no recibió atención ni certificación médica, aún y cuando los golpes con los que contaba, de conformidad con los certificados médicos realizados de forma posterior, resultaban de gravedad.

Por lo anterior, se dio inicio a la queja DDH/225/2017, misma que fue calificada como probable violación a derechos humanos, por transgresiones al trato digno; legalidad y seguridad jurídica; integridad y seguridad personal; por el empleo excesivo del uso de la fuerza; razón por la cual, se emitieron puntos recomendatorios al Municipio de San Juan del Río. La recomendación fue aceptada en su totalidad por la autoridad.

La recomendación en comento se encuentra cumplida en un 35%, quedando pendiente la impartición de cursos de capacitación, así como la reparación del daño a la víctima y la resolución del procedimiento de responsabilidad administrativa.

En el presente asunto se emitió la recomendación, derivado de la gravedad de las lesiones que le fueron infligidas al quejoso por parte de personal adscrito a la Secretaría de Seguridad Pública Municipal de San Juan del Río, Querétaro.

2. RECOMENDACIÓN (226) 2/2018
Expediente: DDH/317/2017
Autoridad Responsable: Municipio de San Juan del Río

Síntesis del Caso: A través de la red social denominada Facebook, este organismo advirtió la existencia de una nota y una videograbación en la cual se señalaba la desaparición de una persona, esto tras haber sido detenida por elementos de la policía municipal de San Juan del Río, Querétaro, mientras se encontraba manifestándose en una de las calles del aludido municipio.

Por lo anterior, se dio inicio de oficio a la queja DDH/317/2017, misma que fue calificada como probable violación a derechos humanos, por transgresiones a la legalidad y seguridad jurídica; libertad de reunión; libertad de expresión y libertad de tránsito; en virtud de que personal de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal de San Juan del Río realizó una detención arbitraria, coartó la libre participación de los agraviados en reuniones pacíficas; así como, restringió el derecho de los periodistas a la libertad de expresión. Por lo anterior, se emitieron puntos recomendatorios al Municipio de San Juan del Río. La recomendación fue aceptada en su totalidad por la autoridad.

La recomendación en comento se encuentra cumplida en un 35%, quedando pendiente la impartición de cursos de capacitación, así como la reparación del daño a la víctima.

En el presente asunto se emitió la recomendación, derivado de violaciones graves a derechos humanos de legalidad y libertad personal, aunado a que se trataba de un grupo en situación de vulnerabilidad, como lo son las y los periodistas, mismos que se encontraban realizando su función al momento de los hechos.

3. RECOMENDACIÓN (227) 3/2018
Expediente: DDH/330/2017
Autoridad Responsable: Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Estado de Querétaro

Síntesis del Caso: El quejoso figuraba como actor dentro de un juicio laboral, manifestando que la autoridad señalada como responsable presentaba dilación, la cual no era proporcional, aún y cuando se tomó en consideración la carga de trabajo de dicho órgano.

Por lo anterior, se dio inicio a la queja DDH/330/2017, misma que fue calificada como probable violación a derechos humanos, por transgresiones a la legalidad, en virtud de que personal de la Junta Auxiliar número 5 omitió administrar y procurar justicia con apego a lo establecido en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Por lo anterior, se emitieron puntos recomendatorios a la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Estado de Querétaro. La recomendación fue aceptada en su totalidad por la autoridad.

La recomendación en comento se encuentra cumplida en un 35%, quedando pendiente la impartición de cursos de capacitación, así como la contratación del personal necesario, a efecto de regularizar la carga de trabajo de dicha dependencia y el procedimiento de responsabilidad administrativa.

En el presente asunto se emitió la recomendación, derivado de las graves consecuencias jurídicas que implican la vulneración al derecho humano de acceso a la justicia, quebrantándose con ello el Estado de derecho que como órgano de control de legalidad estamos obligados a verificar.

4. RECOMENDACIÓN (228) 4/2018
Expediente: DDH/404/2017
Autoridad Responsable: Comisión Estatal del Sistema Penitenciario de Querétaro

Síntesis del Caso: La Comisión Estatal del Sistema Penitenciario de Querétaro hizo del conocimiento de este organismo el deceso de una persona privada de la libertad, misma que se encontró dentro de su celda. Posteriormente, la citada autoridad informó a esta Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro que otra persona privada de la libertad había fallecido dentro del Centro Penitenciario C.P.1. Varonil.

Por lo anterior, se dio inicio de oficio a la queja DDH/404/2017, misma que fue calificada como probable violación a derechos humanos, por transgresiones a la integridad y seguridad personal, en virtud de la omisión del personal de la Comisión Estatal del Sistema Penitenciario de Querétaro, de verificar periódicamente las condiciones de las personas privadas de la libertad. Asimismo, se inició de oficio el expediente DDH/097/2018 por el deceso posterior de otra persona privada de la libertad, mismo que se acumuló a la primera queja. Por lo anterior, se emitieron puntos recomendatorios a la Comisión Estatal del

Sistema Penitenciario de Querétaro, mismos que fueron aceptados en su totalidad por la autoridad penitenciaria.

La recomendación en comento se encuentra cumplida en un 50%, quedando pendiente la modernización del equipo de CCTV, así como la resolución del procedimiento de investigación administrativa.

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

3.8 Seguimiento

Entre las funciones de esta Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, se encuentra la del seguimiento a cada uno de los pronunciamientos derivados de un procedimiento de queja, en los que la autoridad haya adquirido un compromiso o, en su caso, en los asuntos en los que se haya dado inicio a 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.

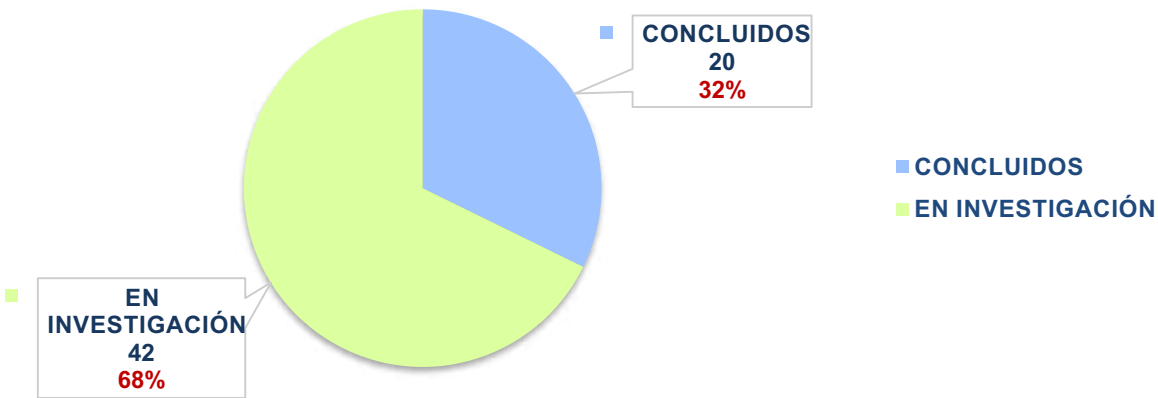
Ahora bien, el tiempo para que la autoridad cumpla una resolución, varía dependiendo del caso en concreto. Para ejemplificar lo anterior, la naturaleza jurídica cambia respecto a la integración de un procedimiento penal a uno administrativo o, en su caso, si la solución implica la aprobación de un incremento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

Bajo ese contexto, 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 2018, se brindó seguimiento a un total de **77** expedientes, de los cuales **15 (19.49%)** se encuentran totalmente cumplidos y **62 (80.51%)** se encuentran parcialmente cumplidos.

EXPEDIENTES A LOS QUE SE BRINDÓ SEGUIMIENTO EN 2018

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 **62 procedimientos**, de los cuáles **20 (32.25%)** ya fueron concluidos y **42 (67.75%)** continúan en investigación.

ESTADO DE LOS PROCEDIMIENTOS INICIADOS EN CONTRA DE SERVIDORES PÚBLICOS



Cabe resaltar que, como resultado de los procedimientos de responsabilidad que se reportan como concluidos, se desprendió la imposición de **31 sanciones** en contra de servidores públicos, las cuáles se desglosan de la siguiente manera:

SANCIONES IMPUESTAS CON MOTIVO DE LOS ACUERDOS DE RESPONSABILIDAD Y DENUNCIAS REALIZADAS POR LA DDHQ	
TIPO DE SANCIÓN	**N°**
Amonestación escrita	13
Amonestación verbal	5
Suspensión	3
Arresto	3
Multa	2
Prisión	1
Pago de daño moral	1
Destitución	1
Inhabilitación	1
Pago de tratamiento terapéutico en favor de la víctima	1
TOTAL	**31**

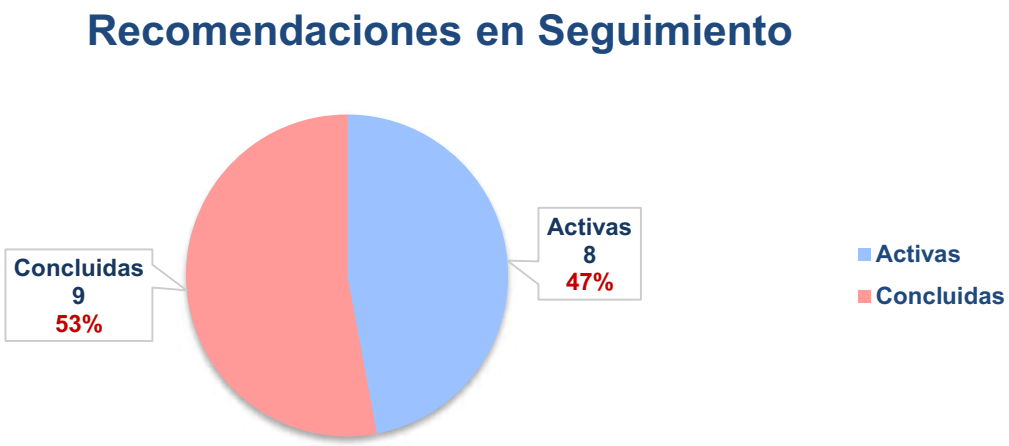
Resulta menester mencionar la importancia de la implementación de medidas que garanticen la no repetición de actos que puedan violar derechos humanos, además, de ser idóneas para fortalecer a las instituciones, por lo que, con motivo de las resoluciones de esta Defensoría, diversas autoridades han capacitado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

CAPACITACIONES IMPARTIDAS A SERVIDORES PÚBLICOS CON MOTIVO DE LAS CONCILIACIONES Y ACUERDOS DE RESPONSABILIDAD		
MATERIA	**N°**	**INSTITUCIÓN A LA QUE SE IMPARTIÓ**
Administración del tiempo.	1	Secretaría General de Gobierno Municipal de Querétaro
Boletas de presentación.	1	Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Cadereyta de Montes
Competencias básicas de la función policial.	1	Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro
Contención emocional.	1	Secretaría General de Gobierno Municipal de Querétaro
Delitos de fraude y abuso de confianza.	1	Fiscalía General del Estado de Querétaro
Delitos de Homicidio y Lesiones dolosas.	1	Fiscalía General del Estado de Querétaro
Delitos de Lesiones y daños dolosos.	1	Fiscalía General del Estado de Querétaro
Delitos de robo de vehículo, a casa habitación y Comercio.	1	Fiscalía General del Estado de Querétaro
Derecho a la salud.	1	Hospital de Especialidades del Niño y la Mujer
Derecho familiar.	1	Fiscalía General del Estado de Querétaro

Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes.	1	Fiscalía General del Estado de Querétaro
Derechos Humanos	3	Centenaria y Benemérita Escuela Normal del Estado de Querétaro
		Centro de Convivencia Familiar
		Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro
Derechos humanos aplicados a la función pública.	1	Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro
Eventos adversos de salud.	1	Hospital General de San Juan del Río
Hospital Seguro.	1	Hospital General de Querétaro
Igualdad, trato digno y no discriminación.	1	Centenaria y Benemérita Escuela Normal del Estado de Querétaro
Impugnaciones ante Juez de Control.	1	Fiscalía General del Estado de Querétaro
Inteligencia emocional.	1	Secretaría General de Gobierno Municipal de Querétaro
Investigación y persecución penal del delito de tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes.	1	Fiscalía General del Estado de Querétaro
Justicia Administrativa.	1	Secretaría General de Gobierno Municipal de Querétaro
La función policial y su eficacia en los primeros actos de investigación.	2	Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro
Marco legal.	1	Secretaría General de Gobierno Municipal de Querétaro
Perspectiva de género y no discriminación.	1	Secretaría General de Gobierno Municipal de Querétaro
Protocolos de investigación con perspectiva de género.	1	Fiscalía General del Estado de Querétaro
Redacción y argumentación jurídica.	1	Secretaría General de Gobierno Municipal de Querétaro
Resolución de conflictos.	1	Secretaría General de Gobierno Municipal de Querétaro
Responsabilidad legal en el llenado del expediente clínico.	1	Hospital General de San Juan del Río
Uso legítimo de la fuerza.	1	Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro
Viviendo sin discriminación.	1	Centenaria y Benemérita Escuela Normal del Estado de Querétaro
TOTAL	32	

SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES

Durante el año de 2018 la Visitaduría General dió seguimiento a **17 recomendaciones** emitidas anteriormente, con la finalidad de verificar su cabal cumplimiento, de las cuales, actualmente, **9 (53%)** se encuentran concluidas y **8 (47%)** permanecen activas.



Respecto a esas **17** recomendaciones se iniciaron **46** procedimientos en distintas materias, de los que, actualmente **40** se encuentran concluidos y **6** continúan en trámite.

De los procedimientos anteriormente descritos, derivaron **10 sanciones** de distinto tipo, mismas que se muestran a continuación:

SANCIONES IMPUESTAS EN RAZÓN DEL CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES	
Tipo de Sanción	**Cantidad**
Amonestación Escrita	4
Destitución	2
Inhabilitación	1
Multa	2
Suspensión por 30 días sin goce de sueldo	1
Total	**10**

Finalmente, dentro del cumplimiento de los puntos recomendatorios, distintas instituciones proporcionaron **32 capacitaciones** a servidores públicos de los distintos niveles de gobierno, así como de diversas áreas, en los siguientes temas:

CAPACITACIONES IMPARTIDAS A SERVIDORES PÚBLICOS CON MOTIVO DE LAS RECOMENDACIONES		
Nombre del Tema	**N°**	**Institución a la que se impartió**
Derechos Humanos	5	Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de El Marqués
		Secretaría de Salud del Estado de Querétaro
		Secretaría de Gobierno del Estado de Querétaro
		Secretaría de Planeación y Finanzas del Estado de Querétaro
		Fiscalía General del Estado de Querétaro
Perspectiva de Género	3	Fiscalía General del Estado de Querétaro
Cumplimiento de diversas Normas Oficiales Mexicanas	2	Secretaría de Salud del Estado de Querétaro
Derechos Humanos y Protocolo de Estambul	2	Fiscalía General del Estado de Querétaro
		Comisión Estatal del Sistema Penitenciario de Querétaro
Técnicas de la Función Policial	1	Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de El Marqués
Derechos Humanos, Detención Legal y Uso Legítimo de la Fuerza	1	Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de El Marqués
Policía de Proximidad Social con Perspectiva de Mediación	1	Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de El Marqués
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
Servicios públicos de salud y el nuevo sistema de justicia penal	1	Secretaría de Salud del Estado de Querétaro
Responsabilidades Administrativas	1	Secretaría de Salud del Estado de Querétaro
Derechos humanos, obstáculos y retos frente al nuevo sistema de justicia penal	1	Fiscalía General del Estado de Querétaro
Responsabilidades de los servidores públicos	1	Fiscalía General del Estado de Querétaro
Claves de la Igualdad entre mujeres y hombres	1	Fiscalía General del Estado de Querétaro
Sensibilización de atención a usuarios	1	Fiscalía General del Estado de Querétaro

Atención a víctimas de delitos sexuales	1	Fiscalía General del Estado de Querétaro
Políticas Públicas con perspectiva de derechos humanos	1	Secretaría de Gobierno del Estado de Querétaro
Signos Vitales y Fracturas	1	Municipio de Arroyo Seco (Particulares)
Prácticas de Rescate y Primeros Auxilios	1	Municipio de Arroyo Seco (Particulares)
Código de Ética	1	Fiscalía General del Estado de Querétaro
Igualdad y no discriminación	1	Fiscalía General del Estado de Querétaro
Uso de bastón retráctil	1	Secretaría de Seguridad Pública Municipal de San Juan del Río
Derechos humanos de las personas en reclusión penitenciaria	1	Comisión Estatal del Sistema Penitenciario de Querétaro
Prevención del suicidio	1	Comisión Estatal del Sistema Penitenciario de Querétaro
Protocolo de riesgo de conducta suicida	1	Comisión Estatal del Sistema Penitenciario de Querétaro
Total		**32**

3.9 Visitas e inspecciones

A efecto de dar cumplimiento a lo estipulado 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 198**	
Lugar	**N° de visitas**	**Subtotal**
Zonas de concentración indígena		
Amealco de Bonfil	1	1
Instituciones y organismos que trabajan con niñas, niños y adolescentes		
Albergues Escolares	1	33
Centros de Atención Múltiple	2	
Centros de Asistencia Social	2	
Guarderías y Estancias Infantiles	13	
Jardines de Niños	2	
Preparatorias	1	
Primarias	10	
Secundarias	1	
Universidad Autónoma de Querétaro	1	
Instituciones de atención a personas con discapacidad y adultos mayores		
Instituciones de atención a adultos mayores	18	20
Instituciones de atención a personas con discapacidad	2	
Centros de salud		
Municipio de Amealco	3	34
Municipio de Arroyo Seco	1	
Municipio de Corregidora	3	

Municipio de Huimilpan	8	
Municipio de Landa de Matamoros	1	
Municipio de Pedro Escobedo	9	
Municipio de Pinal de Amoles	1	
Municipio de Querétaro	7	
Municipio de Tequisquiapan	1	
Instituciones de rehabilitación y tratamiento "Anexos"		
Municipio de Corregidora	1	28
Municipio de Ezequiel Montes	2	
Municipio de Pedro Escobedo	1	
Municipio de Querétaro	19	
Municipio de San Juan del Río	2	
Municipio de Tequisquiapan	3	
Recintos de detención de la Fiscalía General del Estado de Querétaro		
Amealco de Bonfil	1	8
Cadereyta de Montes	1	
Jalpan de Serra	1	
Querétaro	2	
San Juan del Río	1	
Tequisquiapan	1	
Tolimán	1	
Cárceles Municipales y Juzgados Cívicos		
Amealco de Bonfil	1	23
Arroyo Seco	1	
Cadereyta de Montes	1	
Colón	1	
Corregidora	2	
El Marqués	1	
Ezequiel Montes	1	
Huimilpan	1	
Jalpan de Serra	1	
Landa de Matamoros	1	
Pedro Escobedo	1	
Peñamiller	1	
Pinal de Amoles	1	
Querétaro	4	
San Joaquín	1	
San Juan del Río	2	
Tequisquiapan	1	
Tolimán	1	
Centros Penitenciarios		
Centro Penitenciario C.P.1. Varonil San José El Alto	24	42
Centro Penitenciario C.P.2. Femenil San José El Alto	3	
Centro Penitenciario C.P.3. San Juan del Río	9	
Centro Penitenciario C.P.4. Jalpan de Serra	3	
Autoridad de Ejecución de Medidas del Sistema Integral de Justicia Penal para Adolescentes del Estado de Querétaro	3	
Otras visitas e inspecciones		
Colaboración con el Estado Mayor Presidencial	4	9
Seguridad en Vialidades	5	

3.10 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, encargado de brindar contención emocional a las personas que acuden a la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro; así como elaborar dictámenes en ciertos expedientes de queja, en el que se requiera determinar la existencia de un daño 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 canalizarlas a las instituciones especializadas en donde puedan recibir un tratamiento constante y permanente.

De esta forma, la Coordinación atendió asuntos de violencia familiar en los 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 aquélla 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, se brindó atención psicológica a las personas que lo necesitaron y, en su caso, se les canalizó a diversas instituciones con la finalidad de que se les hiciera una valoración, para el debido tratamiento.

MES	VIOLENCIA FAMILIAR	VIOLENCIA DIRIGIDA	ORIENTACIÓN FAMILIAR	ASISTENCIAL	TOTAL
ENERO	1	16	10	1	28
FEBRERO	7	10	8	1	26
MARZO	4	18	3	0	25
ABRIL	5	8	5	0	18
MAYO	2	8	0	0	10
JUNIO	4	13	4	0	21
JULIO	7	18	24	5	54
AGOSTO	4	21	42	17	84
SEPTIEMBRE	0	29	35	3	67
OCTUBRE	1	27	1	4	33
NOVIEMBRE	6	15	37	3	61
DICIEMBRE	5	16	24	3	48
TOTAL	46	199	193	37	**475**

Violencia familiar desglosada por grupos en situación de vulnerabilidad

Son los casos de violencia en donde la víctima y su agresor guardan un lazo de parentesco familiar. Por ejemplo: maltrato hacia la mujer por parte de su pareja, omisión de cuidados o maltrato a los hijos e hijas y abandono de adultos mayores.

MES	MUJERES	HOMBRES	NIÑAS	NIÑOS	ADOLESC. MUJER	ADOLESC. VARÓN	ADULTA MAYOR	ADULTO MAYOR	TOTAL
ENERO	4	7	4	2	2	0	0	0	19
FEBRERO	6	8	3	3	1	5	2	1	29
MARZO	13	10	2	1	0	3	0	0	29
ABRIL	6	3	3	3	1	0	0	1	17
MAYO	1	4	2	4	0	1	0	0	12
JUNIO	6	3	3	7	1	0	0	0	20
JULIO	3	14	1	1	/	/	0	0	19
AGOSTO	17	4	4	3	/	/	2	1	31
SEPTIEMBRE	6	7	2	6	/	/	0	1	22
OCTUBRE	2	13	1	3	/	/	1	0	20
NOVIEMBRE	3	12	4	5	/	/	2	0	26
DICIEMBRE	12	7	2	6	/	/	2	2	31
TOTAL	79	92	31	44	5	9	9	6	**275**

3. 11 Logros alcanzados por la Visitaduría General

El 20% de las quejas tramitadas en esta Visitaduría General fueron concluidas por su resolución durante el trámite, así como por conciliación, generando con ello un vínculo interinstitucional, el cual fomenta la colaboración entre las personas y autoridades, para solventar de manera eficiente, los diversos problemas planteados por las personas que acuden a esta Institución.

En el 41.8% de los casos de las 1230 canalizaciones proporcionadas, las personas acudieron a las instancias a la que se canalizó y posteriormente fueron atendidas satisfactoriamente, es decir 515 asuntos se resolvieron eficientemente propiciando el trabajo de colaboración interinstitucional, en beneficio de la ciudadanía.

A través del seguimiento de quejas y recomendaciones, se advierte el inicio de 108 procedimientos (75 de índole administrativa, 10 patrimoniales y 23 del ámbito penal) en contra de servidores públicos, dentro de los cuáles se han impuesto 41 sanciones, sin soslayar que 48 aún continúan en investigación. Dichas cifras resultan de gran importancia, considerando que las medidas de sanción, contribuyen a desincentivar conductas violatorias de derechos humanos y erradicar la impunidad, lo cual legitima el trabajo de esta Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro a través del cumplimiento de los compromisos adquiridos por diversas instancias como consecuencia de nuestros pronunciamientos.

Se logró la especialización del personal adscrito a la Visitaduría General, a través de su asistencia a cursos y seminarios relativos a temas de discriminación, penitenciarios, atención a víctimas, búsqueda y localización de personas y sistema interamericano de derechos humanos.

Colaboración con la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, para la ejecución del Diagnóstico Nacional de Supervisión Penitenciaria 2018.

Por último, durante el año 2018, la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, resolvió 9 recursos de inconformidad promovidos por los quejosos en contra de las resoluciones de esta Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, por las que se dio por concluida la queja; determinando la no violación de derechos humanos, en los cuales, el ombudsman nacional confirmó lo resuelto por este organismo.

4

SECRETARÍA EJECUTIVA

DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE QUERÉTARO

4. SECRETARÍA EJECUTIVA

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

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

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

- Defensoría Itinerante
- Soy Defensora/Defensor
- Una vida libre de violencia
- Personas Adultas Mayores
- Equinoterapia

Durante el 2018, la Secretaría Ejecutiva, con 11 servidores públicos y 1 asesor por honorarios, promovió y difundió, en los distintos municipios del estado, los derechos humanos, logrando un alcance de **64,036** personas a través de distintas actividades.

PROGRAMA/ACTIVIDAD	NÚMERO DE PERSONAS ATENDIDAS
Instituciones educativas	32,221
Módulos informativos	5,787
Servidores Públicos	4,755
Empresas	183
Organizaciones de la sociedad civil	478
Eventos conmemorativos	829
Grupos en situación de vulnerabilidad	19,783
TOTAL	**64,036**

De esta forma, se destaca que la labor de difusión y promoción realizada en 2018 fue más amplia con la presencia permanente de la Secretaría Ejecutiva en el municipio de Jalpan de Serra, cuya actividad no sólo abarcó ese municipio, sino los municipios de Arroyo Seco, Landa de Matamoros y Pinal de Amoles. Por tal motivo, se llevaron a cabo diversas actividades, de forma focalizada, en aspectos que requieren ser visibilizados por parte de la sociedad, como el respeto a los derechos de las personas adultas mayores, las personas con discapacidad, los migrantes y las personas LGBT+, así como medidas para evitar la violencia de género, el acoso escolar y el abuso sexual infantil.

La colaboración con las autoridades de los ámbitos federal, estatal y municipal fue constante en materia de capacitación, lo cual contribuyó a la disminución de quejas por el actuar de los servidores públicos.

La interacción con la sociedad, permitió promover una cultura de denuncia que, al mismo tiempo, refuerza la confianza en las instituciones y los procedimientos apegados al principio de legalidad.

En las páginas siguientes se desarrollará de forma cualitativa y cuantitativa cada uno de los aspectos indicados.

4.1 Defensoría Itinerante

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

La Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro tuvo presencia en diversas comunidades y cabeceras de los municipios de la entidad, para llevar a cabo diversos tipos de actividades de promoción y difusión de derechos humanos, al visitar escuelas, centros de salud e impartir capacitación a servidores públicos y padres de familia.

Durante las visitas que se realizaron, se tuvo contacto con las personas en los centros de salud, en las escuelas y en las plazas públicas, con objeto de conocer sus necesidades e inquietudes respecto de los servicios que las autoridades municipales y estatales les brindan, así como orientarlos acerca de los servicios que brinda la institución.

De igual manera, incluyó diversas actividades de difusión en instituciones educativas y eventos conmemorativos en plazas públicas.

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

2017		2018	
PROGRAMA/ACTIVIDAD	**NÚMERO DE PERSONAS ATENDIDAS**	**PROGRAMA/ACTIVIDAD**	**NÚMERO DE PERSONAS ATENDIDAS**
Instituciones educativas	17,167	Instituciones educativas	32,221
Módulos informativos	4,071	Módulos informativos	5,787
Servidores Públicos	1,297	Servidores Públicos	4,755
Empresas	295	Empresas	183
Organizaciones de la Sociedad Civil	195	Organizaciones de la Sociedad Civil	478
Grupos en situación de vulnerabilidad	4,482	Grupos en situación de vulnerabilidad	19,783
TOTAL	**27,507**	**TOTAL**	**63,207**

4.2 Capacitación en instituciones educativas

En este rubro se atendieron instituciones educativas de todos los niveles, incluidas las universidades, en las que se impartieron pláticas sobre problemas específicos como:

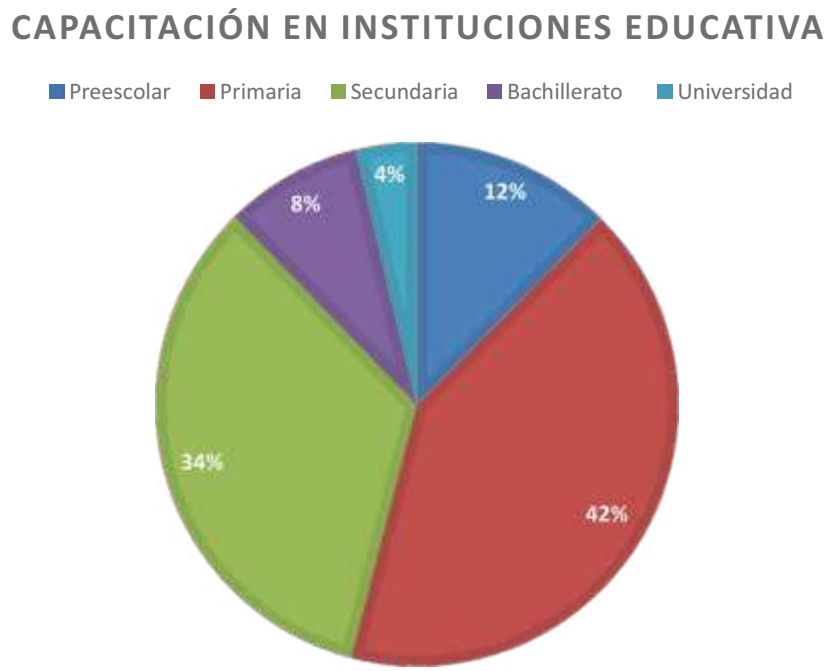
- Aspectos básicos de derechos humanos,
- Convivencia pacífica,
- Violencia de género,
- Diversidad sexual,
- Cultura de paz,
- Derechos de las niñas, niños y adolescentes,
- Derechos de los adultos mayores,
- Derechos de los pueblos originarios,

Adicionalmente, hay que mencionar que a través de la página de internet de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro se recibieron 12 solicitudes de capacitación por parte de directores y maestros, lo cual denota el interés porque al interior de las escuelas se traten temas como la no violencia, una cultura de paz y la igualdad, entre otros.

Lo anterior, contribuye a reforzar las acciones que al interior de esas mismas instituciones se realizan, para que entre las personas que a ellas acuden, exista un ambiente de respeto, al prevenir conductas violentas que desafortunadamente se han normalizado y que es preciso visibilizar para poder cambiar esos roles: de la violencia al respeto.

De igual forma, en este apartado se incluyen las capacitaciones sobre derechos humanos que la Secretaría Ejecutiva impartió a diversos servidores públicos, como parte de las recomendaciones o acuerdos de responsabilidad emitidos por la Visitaduría General ante las quejas recibidas por parte de la ciudadanía.

CAPACITACIÓN EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS													
Nivel Educativo	**Ene**	**Feb**	**Mar**	**Abr**	**May**	**Jun**	**Jul**	**Ago**	**Sep**	**Oct**	**Nov**	**Dic**	**Total**
Preescolar	0	670	331	590	202	261	0	0	803	592	553	0	4002
Primaria	0	925	422	3458	2072	1425	750	0	1695	2277	389	0	13413
Secundaria	0	160	220	630	450	810	0	0	2318	4756	350	1170	10864
Bachillerato	0	122	114	0	345	0	0	75	1360	654	61	0	2731
Universidad	0	0	307	151	478	20	70	0	20	95	70	0	1211
Total General	**0**	**1877**	**1394**	**4829**	**3547**	**2516**	**820**	**75**	**6196**	**8374**	**1423**	**1170**	**32,221**



CAPACITACIÓN EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS			
ESCUELAS: 122			PERSONAS: 32,221
N°	MUNICIPIO	N° DE ESCUELAS	PERSONAS
1.	Amealco	1	113
2.	Arroyo Seco	10	921
3.	Cadereyta de Montes	3	1708
4.	Colón	7	1417
5.	Corregidora	10	4211
6.	El Marqués	10	2288
7.	Ezequiel Montes	5	564
8.	Huimilpan	5	1040
9.	Jalpan de Serra	8	1580
10.	Landa de Matamoros	1	164
11.	Pedro Escobedo	1	1416
12.	Peña Miller	1	136
13.	Pinal de Amoles	5	878
14.	Querétaro	48	13499
15.	San Joaquín	1	430
16.	San Juan del Río	2	1091
17.	Tequisquiapan	1	25
18.	Tolimán	3	740

Las tablas anteriores corresponden al trabajo de la Secretaría Ejecutiva en las instituciones educativas de los 18 municipios del Estado de Querétaro. En esta información se incluyen las personas atendidas en los programas *Una Vida Libre de Violencia* y *Soy Defensora / Defensor de los Derechos Humanos* que se explican a continuación.

4.3 Una Vida Libre de Violencia

Este programa tiene como objetivo dar atención a las localidades de mayor índice de violencia en el municipio de Querétaro, en conjunto con instituciones públicas, asociaciones civiles y empresas socialmente responsables. Es un programa continuo enfocado a la prevención del delito, la no discriminación, los derechos sexuales y reproductivos, los derechos humanos y la cultura de paz. Se realiza mediante jornadas simultáneas de capacitación, en las que se atienden los distintos niveles educativos.

En 2018 se amplió la zona en que se llevó a cabo este programa ya que no solamente se desarrolló en el municipio de Querétaro, sino también en los municipios de Corregidora y Tolimán.

En el municipio de Querétaro, por primera vez, se acudió a Santa Rosa Jáuregui y se atendieron, además de las instituciones de nivel preescolar, primaria y secundaria al Colegio de Bachilleres del Estado de Querétaro.

UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA			
INSTITUCIONES EDUCATIVAS: 24			PERSONAS: 9,236
N°	NIVEL	ESCUELAS	ASISTENTES
1.	Preescolar	7	1515
2.	Primaria	8	3542
3.	Secundaria	7	2819
4.	Bachillerato	2	1360

UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA MUNICIPIO DE QUERÉTARO					
INSTITUCIONES EDUCATIVAS: 17				PERSONAS CAPACITADAS: 6,735	
N°	FECHA	LOCALIDAD	ESCUELAS	PERSONAS	TEMA
1.	15 febrero	Santa Rosa Jáuregui	Preescolar Guácharo	190	Derechos de la Mujer Perspectiva de género No discriminación Derechos Humanos Prevención del Delito Derechos Sexuales y Reproductivos
			Primaria Josefa Ortiz de Domínguez	510	
			Primaria Niños Héroes	295	
2.	26 abril	Lázaro Cárdenas	Preescolar Lázaro Cárdenas	270	Perspectiva de género Derecho a la Salud Discriminación Derechos Sexuales y reproductivos Derechos Humanos Prevención de abuso sexual Prevención de la violencia
			Primaria José Morales Lira	420	
			Secundaria Técnica 26	450	
3.	28 junio	Menchaca II	Preescolar José María Truchuelo	190	Derechos Humanos Prevención del abuso sexual infantil
			Primaria Lázaro Cárdenas del Río	347	
			Secundaria Ignacio Manuel Altamirano	810	
4.	6 septiembre	San Francisquito	Preescolar Estrellitas	70	Derechos Humanos No discriminación Prevención de la violencia
			Primaria 21 de marzo	420	
			Secundaria San Francisco	250	
5.	20 septiembre	Lázaro Cárdenas	Colegio de Bachilleres del Estado de Querétaro (COBAQ)	80	Derechos Humanos
6.	21 septiembre	Santa Rosa Jáuregui	Colegio de Bachilleres del Estado de Querétaro (COBAQ)	1280	Derechos Humanos y Cultura de la Paz Plática Día Internacional de la Paz Autocuidado y prevención del cáncer de mama
7.	11 octubre	Lomas de Casa Blanca	Preescolar Francisco Alcocer	273	Prevención de la Violencia Derecho a la Salud No Discriminación Perspectiva de Género Derechos Humanos Cultura indígena Queretana Prevención de la violencia cibernética
			Primaria José Vasconcelos	380	
			Secundaria Organización de las Naciones Unidas	500	

UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA MUNICIPIO DE CORREGIDORA					
INSTITUCIONES EDUCATIVAS: 6				**PERSONAS CAPACITADAS: 2,322**	
N°	**FECHA**	**LOCALIDAD**	**ESCUELAS**	**PERSONAS**	**TEMA**
1.	10 abril	La Negreta	Preescolar Sarah Pérez Madero	**320**	Perspectiva de género Derecho a la salud Derechos Humanos Discriminación Derechos Sexuales y Reproductivos Prevención de la violencia Prevención de abuso sexual
			Primaria Emeterio González	**990**	
			Secundaria Reforma Agraria	**180**	
2.	29 mayo	Santa Bárbara	Preescolar Gabilondo Soler	**202**	Derechos a la Salud Derechos Humanos Prevención de la Violencia Derechos Sexuales y reproductivos Prevención de la Violencia de género
			Primaria Carlos A. Carrillo	**180**	
			Secundaria Jesús Romero Flores	**450**	

UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA MUNICIPIO DE TOLIMÁN					
INSTITUCIONES EDUCATIVAS: 1				**PERSONAS CAPACITADAS: 179**	
N°	**FECHA**	**LOCALIDAD**	**ESCUELA**	**PERSONAS**	**TEMA**
1.	11 septiembre	San Antonio de la Cal	Telesecundaria Valentín Gómez Farías	179	Derechos Humanos

4.4 Soy Defensora / Defensor de los Derechos Humanos

Este programa surge por la necesidad de difundir y promover los derechos fundamentales en las zonas de mayor lejanía y marginación en la entidad, con el propósito de fomentar el respeto a la dignidad de las personas.

Las actividades que se llevaron a cabo fueron:

- Capacitación en derechos humanos,
- Pinta de murales,
- Teatro guiñol,
- Reforestación,
- Convivencia.

En 2018 este programa se desarrolló en coordinación con la USEBEQ para poder ampliar la atención en el turno matutino y vespertino en instituciones educativas, no únicamente de las cabeceras municipales, sino también de sus comunidades. Esta coordinación permitió además de atender a niñas, niños y adolescentes, capacitar a los padres de familia. Asimismo, en este programa se atendieron solicitudes de instituciones educativas con temas específicos de capacitación debido a las situaciones prevalecientes en las mismas, básicamente situaciones de acoso y violencia entre las y los estudiantes, o bien de *ciber bullying* .

Dentro de este rubro, hay que señalar que, como parte de estas jornadas, se continuó con el mecanismo de atención a presuntas violaciones de los derechos humanos de las niñas, niños y adolescentes, ya que al detectarse posibles casos de abuso sexual infantil, se procedió a dar vista a la Visitaduría General de esta Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, con el objeto de realizar las gestiones pertinentes con las autoridades competentes, a fin de garantizar el interés superior de la niñez.

En la zona serrana, a través de la oficina en Jalpan de Serra, se llevó también a cabo este programa con el apoyo de la USEBEQ y del DIF municipal de Jalpande Serra, destacando que, además de acudir a las aulas de las instalaciones de las instituciones educativas, las actividades de capacitación también se realizaron en el “Camioncito del Saber” del DIF. En el caso de Arroyo Seco y Landa de Matamoros se acudió también a las escuelas para promover el tema de los derechos humanos y una cultura de paz.

SOY DEFENSORA / DEFENSOR DE LOS DERECHOS HUMANOS			
INSTITUCIONES EDUCATIVAS: 53			PERSONAS: 16,034
N°	NIVEL	ESCUELAS	ASISTENTES
1.	Preescolar	10	**1,599**
2.	Primaria	32	**7,225**
3.	Secundaria	11	**7,210**

SOY DEFENSORA / DEFENSOR DE LOS DERECHOS HUMANOS					
ESCUELAS: 53					PERSONAS: 16,034
N°	MUNICIPIO	LOCALIDAD	ESCUELAS	PERSONAS	TOTAL
1.	Amealco	El Lindero	Telesecundaria Pedro María Anaya	113	113
2.	Arroyo Seco	Purísima de Arista	Preescolar Degoya	146	815
		Concá	Preescolar Dottayee	89	
		Arroyo Seco	Preescolar Margarita Maza de Juárez	94	
		El Refugio	Preescolar Ángela Peralta	27	
		Centro	Primaria Gabriela Mistral	28	
		Cabecera	Primaria General Rafael Huerta	276	
		El Refugio	Primaria Benito Juárez	155	
3.	Cadereyta de Montes	San Gaspar	Preescolar Profesor Isauro Anaya	227	1708
		Centro	Secundaria Encarnación Cabrera	331	
		Mariano Matamoros	Secundaria General Centenario 5 de Mayo	1150	
4.	Colón	El Blanco	Preescolar Vasco de Quiroga	269	1347
		La Zorra	Primaria Damián Carmona	104	
		El Blanco	Primaria Narciso Mendoza	342	
		Tierra Dura	Primaria Plan de Guadalupe	69	
		San José de la Peñuela	Primaria Profesor Ricardo Rivas Palacio	356	
		El Lindero	Primaria Alfredo V. Bonfil	207	
5.	Corregidora	El Pueblito	Secundaria General Quetzalcóatl	1170	1703

			(matutino y vespertino)		
			Primaria Octavio Paz	533	
6.	El Marqués	Chichimequillas	Primaria Lázaro Cárdenas	300	1828
		La Griega	Primaria Profesor Daniel Ortiz Esquivel	327	
		Saldarriaga	Primaria Josefa Vergara	403	
		La Pradera	Preescolar Héroes del Bicentenario	250	
			Telesecundaria Ahuízotl Secundaria	548	
7.	Ezequiel Montes	Los Velázquez	Preescolar Sabi Batha	71	564
		El Bondal	Primaria Lic. Adolfo López Mateos	60	
		Cabecera	Primaria Belisario Domínguez	323	
		Los Ramírez	Primaria Guadalupe Victoria	50	
		San José de los Trejo	Primaria Dr. Belisario Domínguez	60	
8.	Huimilpan	La Ceja	Primaria Afredo V. Bonfil	481	1040
		La Cuesta	Primaria República de Cuba	60	
		El Salitrillo	Primaria Francisco I. Madero	70	
		La Ceja	Primaria Rafael Camacho Guzmán	199	
		Lagunillas	Primaria Mártires de la enseñanza	230	
9.	Jalpan de Serra	Salvideña	Primaria Niños Héroes	120	1478
		Tancoyol	Telesecundiaria y programa de Educación Media Superior a Distancia (EMSAD)	160	
		Jalpan de Serra	Primaria Benito Juárez	344	
			Primaria Jaime Torres Bodet	130	
			Primaria Melchor Ocampo	404	

			Primaria Mariano Escobedo	296	
		La Yerbabuena	Primaria Multigrado	24	
10.	Landa de Matamoros	Landa de Matamoros	Primaria Damián Carmona	164	164
11.	Pedro Escobedo	Centro	Secundaria Lázaro Cárdenas	1416	1416
12.	Peña Miller	Agua Fría	Primaria Miguel Hidalgo	136	136
13.	Pinal de Amoles	Ahuacatlán de Guadalupe	Primaria Sor Juana Inés de la Cruz	154	642
		Centro	Preescolar Yadi	123	
		Ahuacatlán de Guadalupe	Secundaria Justo Sierra	365	
14.	Querétaro	Santa María Magdalena	Preescolar Nuestra Esperanza	303	1196
		La Era	Técnica número 1	893	
15.	San Joaquín	San Joaquín	Primaria Jaime Torres Bodet	430	430
16.	San Juan del Río	Centro	Secundaria Jesús Reyes Heroles	893	893
17.	Tolimán	El Granjero	Primaria General Josefa Ortiz de Domínguez	390	561
			Telesecundaria Valentín Gómez Farías	171	

4.5 Módulos informativos

En estos módulos se llevan a cabo actividades de difusión con entrega de folletería informativa y al mismo tiempo se otorga asesoría jurídica, orientación y levantamiento de quejas. Estos módulos se instalan en los centros de salud, las plazas públicas y en las ferias interinstitucionales.

Tomando en cuenta la presencia permanente del personal de la Secretaría Ejecutiva en la oficina de Jalpan de Serra, la instalación de módulos informativos se incrementó, en razón de que semanalmente fueron programadas visitas a distintas comunidades de los municipios serranos, en donde además de las actividades de promoción y difusión, la visitadora adjunta auxiliar brindó orientación jurídica y recibió quejas de la ciudadanía.

En la zona de Querétaro y del semi desierto, la Secretaría Ejecutiva acudió a plazas públicas, centros de salud y a ferias, en colaboración con otras instituciones estatales o federales, como en el caso de SEDESOL en la entrega de los apoyos del Programa 65 y más.

MÓDULOS INFORMATIVOS						
INSTALADOS: 58				PERSONAS ATENDIDAS: 5,787		
N°	MUNICIPIO	N° DE MÓDULOS INSTALADOS	LOCALIDAD	LUGAR/ACTIVIDAD	ATENCIONES	TOTAL
1.	Amealco	2	Centro	Plaza principal	46	278
			Santiago Mexquititlán	Feria de Servicios de SEDESOL	232	
2.	Arroyo Seco	10	Concá	Plaza principal	18	1,060
			Tancoyol	Plaza principal	32	
			El Refugio	Centro de Salud	28	
			Santa María de los Cocos	Delegación	19	
			Arroyo Seco	Centro de Día para las personas adultas mayores	5	
				Centro de Salud	3	
			Purísima de Arista	Cancha techada/Feria de Servicios	55	
			Centro	Auditorio Municipal/Feria de Servicios de SEDESOL	350	
			Purísima de Arista	Auditorio de la Delegación/Feria de Servicios de SEDESOL	300	
			San Juan Buenaventura	Auditorio de la Delegación/Feria de Servicios de SEDESOL	250	
3.	Cadereyta de Montes	1	Centro	Explanada de la Presidencia Municipal	100	100
4.	Colón	1	Centro	Feria de Servicios de SEDESOL	436	436
5.	Corregidora	3	Santa Bárbara	Feria para la prevención de la Violencia y la Delincuencia	80	235
			La Negreta	Unidad Deportiva / Feria para la prevención de la Violencia y la Delincuencia	150	
			San José de los Olvera	Centro de Salud	5	
6.	El Marqués	2	Amazcala	Feria de Servicios de SEDESOL	237	387
			Alfajayucan	Escuela Secundaria Revolución Mexicana/Feria para la prevención de la	150	

				Violencia y la Delincuencia		
7.	Ezequiel Montes	1	Bernal	Auditorio Municipal/Feria de Servicios de SEDESOL	271	271
8.	Huimilpan	2	La Noria	Centro de Salud/Feria para la prevención de la Violencia y la Delincuencia	38	108
			Galeras	Escuela Primaria Cristóbal Colón	70	
9.	Jalpan de Serra	6	Valle Verde	Cancha	28	751
			Jalpan de Serra	Centro de Salud Urbano N°1 y N° 2	43	
				Feria Ganadera	350	
			La Yerbabuena	Delegación	31	
			Centro	Centro Penitenciario	49	
			Tancoyol	Auditorio de la Delegación	250	
10.	Landa de Matamoros	7	Tilaco	Plaza principal	13	158
			El Lobo	Centro	25	
			El Lobo	Centro	18	
			Tres Lagunas	Centro	23	
			Agua Zarca	Centro	26	
			Acatitlán de Zaragoza	Delegación	39	
			Acatitlán de Zaragoza	Centro de Salud	14	
11.	Pinal de Amoles	8	San Pedro Escanela	Plaza principal	22	575
			Centro	Plaza de la Presidencia	35	
			Ahuacatlán de Guadalupe	Centro	22	
			Delegación de Bucareli	Centro de Salud	18	
			San Pedro Escanela	Delegación	47	
			Pinal de Amoles	Comedor comunitario	5	
				Centro de Salud	26	
			Centro	Auditorio Municipal/Feria de Servicios de SEDESOL	400	
12.	Querétaro	7	Centro	Plaza de Armas	75	592
			Centro	Jardín Zenea	75	
			Centro	Centro Educativo y Cultural del Estado de Querétaro	21	
			Rancho Menchaca	Feria de Servicios de SEDESOL	275	

			San Pedrito Peñuelas	Centro de Salud/Feria para la prevención de la Violencia y la Delincuencia	40	
			Satélite	Centro de Salud/Feria para la prevención de la Violencia y la Delincuencia	80	
			Centro	Plaza de la constitución/Módulo por el Día internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer	26	
13.	San Juan del Río	4	La Llave	Centro de Salud	10	311
			La Valla	Centro de Salud	4	
			Zona Oriente	Centro de Salud	6	
			La Valla	Bodega Ejidal/Feria de Servicios de SEDESOL	291	
14.	Tequisquiapan	1	Tequisquiapan	Presidencia Municipal	50	50
15.	Tolimán	3	San Antonio de la Cal	Centro de Salud	2	92
			San Pablo	Centro de Salud	20	
			Casa Blanca	Feria Intercultural	70	
16.	Laredo	1	Texas	X Caravana Migrante	383	383

4.6 Septuagésimo aniversario de la Declaración Universal de los Derechos Humanos

En el marco del Día Internacional de los Derechos Humanos (10 de diciembre), el domingo 9 de diciembre, se realizó el Primer Festival por los Derechos Humanos en la explanada de la Plaza Constitución en el municipio de Querétaro. En dicho evento se contó con la participación de artistas locales, un coro de personas adultas mayores, un grupo de estudiantes de baile folklórico de la Casa de la Cultura del Parque Bicentenario y una obra de teatro interpretada por una organización civil dedicada a la atención de personas con discapacidad. Evento al que asistieron 650 personas.

Ese mismo día, hubo presencia de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro en el municipio de Colón, para participar en el acto festivo organizado por la Regidora de Derechos Humanos en el municipio, e impartir una conferencia sobre la importancia de la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

En este mismo marco, el 10 de diciembre se llevó a cabo la premiación del concurso "Reconozco Mis Derechos y Acepto Mis Deberes" convocado por la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, la USEBEQ y la Casa de la Cultura Jurídica en Querétaro de la Suprema Corte de Justicia de la Nación. Esta convocatoria se hizo a nivel estatal, tanto en escuelas primarias como en escuelas secundarias, con el propósito de que las y los estudiantes elaboraran dibujos o desarrollaran ensayos que reflejaran los conceptos y práctica del ejercicio de los derechos humanos. Los premios se otorgaron a las mejores presentaciones de dibujo y ensayo.

4.7 Congreso Nacional Logros y Retos de los Derechos Humanos a 70 Años de la Proclamación de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y 25 años de la creación de la entonces Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Querétaro

En 2018 se celebraron los 25 años del establecimiento de la entonces Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Querétaro, hoy Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro.

Por tal motivo, este organismo constitucional autónomo junto con la Federación de Colegios y Asociaciones de Abogados de Querétaro, A.C. y la Universidad Autónoma de Querétaro, organizó el Congreso Nacional Logros y Retos de los Derechos Humanos a 70 Años de la Proclamación de la Declaración Universal de Derechos Humanos; que se llevó a cabo los días 15 y 16 de noviembre del 2018 en las instalaciones del Hotel Domun, en el municipio de Querétaro.

El objetivo del Congreso fue generar un foro de encuentro entre académicos, investigadores y personalidades especializadas en materia de derechos humanos que permitiera que los estudiantes de licenciatura y posgrado, así como abogados postulantes intercambiaran experiencias a través del diálogo sobre temas en materia de derechos humanos, que han generado un interés particular en la sociedad.

En este evento, durante la inauguración, se contó con la presencia del Licenciado Luis Raúl González Pérez, Presidente de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos y del Maestro Juan Martín Granados Torres, Secretario de Gobierno, con la representación del gobernador del Estado.

En el Congreso participaron académicos distinguidos de la Facultad de Derecho de la Universidad Autónoma de Querétaro, de la Secretaría de Relaciones Exteriores, así como los presidentes de las Comisiones Estatales de Derechos Humanos de Baja California, Chihuahua, San Luis Potosí y Tlaxcala, y los representantes del Estado de Veracruz y Zacatecas, quienes, como especialistas en temas de derechos humanos, expusieron aspectos teórico-prácticos de los problemas que aquejan a la sociedad actual y que generaron un gran interés y la participación del auditorio presente.

4.8 Capacitación a servidores públicos

Un elemento indispensable para la promoción y respeto de los derechos humanos es la labor de capacitación a los servidores públicos. Esta tarea se desarrolló de manera respetuosa y coordinada con objeto de reiterar la labor de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, no sólo como órgano de control de legalidad, sino como garante de la protección y defensa de los derechos humanos, así como la disposición para abordar temas de particular interés para los servidores públicos de los ámbitos municipal, estatal y federal.

En 2018 se continuó colaborando con las distintas autoridades que solicitaron los servicios de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro para la capacitación de su personal, tales como: el Instituto de Formación Policial del Municipio de Querétaro, la Secretaría de Seguridad Pública de Corregidora, la Secretaría de Seguridad Ciudadana, el Sistema Estatal Penitenciario, el Instituto Mexicano del Seguro Social, así como el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, entre otros.

La capacitación constante de los servidores públicos es la herramienta que permite dar cumplimiento a las disposiciones del artículo 1 constitucional, respecto de la “obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos” que compete a todas las autoridades y servidores públicos de los distintos niveles de la administración pública.

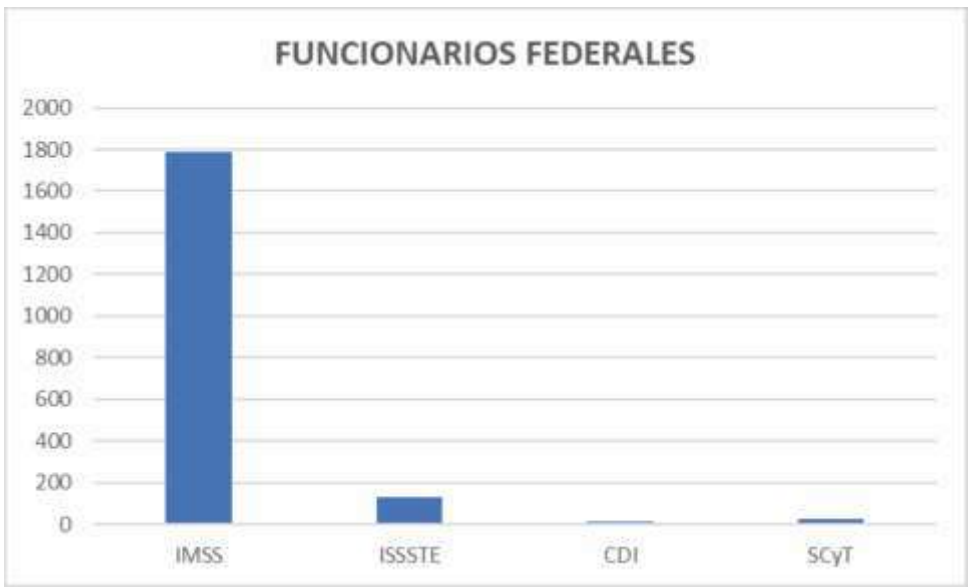
En este sentido, la capacitación ha contribuido a la disminución de quejas por parte de las personas respecto al actuar de los funcionarios y servidores públicos, cumpliendo así con la misión de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro en cuanto a “establecer una cultura social de reconocimiento y respeto a los Derechos Humanos, cumplimiento a la ley y fortalecimiento de las instituciones, fomentando la participación activa y creativa de la sociedad”.

Los talleres y capacitaciones impartidos se realizaron de manera conjunta por personal de la Secretaría Ejecutiva y de la Visitaduría General a fin de explicar los conceptos básicos de derechos humanos, la labor de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro y los procedimientos de quejas y conclusiones de las mismas, así como temas específicos como la aplicación del Protocolo del Uso de la Fuerza publicado por la Secretaría de Seguridad Ciudadana, la Convención contra la Tortura y otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes, Derechos Humanos y la Función Policial, Derechos de los Grupos en situación de Vulnerabilidad, Violencia de Género, Trato a los derechohabientes, Trato a las personas adultas mayores, y a los grupos en situación en vulnerabilidad.

CAPACITACIÓN A FUNCIONARIOS PÚBLICOS		**TOTAL 4,755**
Nivel	Número	Porcentaje
Federales	1,955	42%
Estatales	1,947	41%
Municipales	853	17%

4.8.1 Federales

FUNCIONARIOS FEDERALES	TOTAL: 1955
IMSS	1789
ISSSTE	127
CDI	12
SCT	27



Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)

Como parte de la colaboración con el Instituto Mexicano del Seguro Social, delegación Querétaro, se estableció un calendario para que en el marco del Día Naranja, los días 25 de cada mes, la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro acudiera a las distintas instalaciones médicas que tiene la institución en la entidad, para brindar una plática sobre el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia y el tema de perspectiva de género. Esta tarea se llevó a cabo con personal de la oficina en Querétaro y en Jalpan de Serra.

Se atendieron también solicitudes de capacitación en otros temas.

CAMPAÑA DÍA NARANJA EN FAVOR DE LA NO VIOLENCIA CONTRA LA MUJER			TOTAL 387
N°	FECHA	LUGAR	ASISTENTES
1.	23 marzo	Unidad de Medicina Familiar No. 65 IMSS, Jalpan de Serra	5
2.	23 marzo	Unidad de Medicina Familiar No. 15 IMSS, Querétaro	50
3.	25 abril	Unidad de Medicina Familiar No. 64 IMSS, Casas Blancas Tolimán	5
4.	25 mayo	Unidad de Medicina Familiar No. 13 IMSS, Querétaro	18
5.	25 junio	Unidad de Medicina Familiar No. 11 IMSS, Santa Rosa Jáuregui, Querétaro	22
6.	25 julio	Unidad de Medicina Familiar No. 10 IMSS, San Gregorio, Querétaro	26
7.	25 julio	Unidad de Medicina Familiar No. 59 IMSS, Huimilpan	13
8.	24 agosto	Unidad de Medicina Familiar No. 58 IMSS, Ezequiel Montes	11
9.	24 agosto	Unidad de Medicina Familiar No. 5 IMSS, Pedro Escobedo	16
10.	25 septiembre	Hospital General de Zona No. 3 IMSS, San Juan del Río	82
11.	25 septiembre	Unidad de Medicina Familiar No. 6, San Juan del Río	31
12.	25 octubre	Unidad de Médica de Atención Ambulatoria, Querétaro	30
13.	22 noviembre	Unidad de Medicina Familiar 56 IMSS, Amealco	8
14.	23 noviembre	Auditorio del Sindicato Nacional de los Trabajadores del Seguro Social, Querétaro	70

CAPACITACIÓN A PERSONAL DEL IMSS				TOTAL 1,399
N°	FECHA	LUGAR	TEMA	ASISTENTES
1.	8 febrero	Hospital General Regional Clínica No. 13	Derechos Humanos con énfasis a trato humanizado a las mujeres	600
2.	12 a 17 febrero	Hospital General Zona No. 3, San Juan del Río	Derechos Humanos con énfasis a trato humanizado a las mujeres	280
3.	7 mayo	Unidad Médica Familiar No. 7, IMSS, San Juan del Río	Derechos Humanos	92
4.	5 julio	Unidad de Medicina Familiar IMSS No. 13, Querétaro	Derechos Humanos y sensibilización sobre discapacidad	27
5.	4 diciembre	Teatro del IMSS, Unidad de Medicina Familiar No. 13, Querétaro	Derechos Humanos y Discapacidad	400

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE)

Como parte de la colaboración y en el marco del convenio de colaboración con el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, delegación Querétaro, se acordó un calendario para capacitación del personal médico y administrativo en materia de derechos humanos y trato al derechohabiente.

CAPACITACIÓN A PERSONAL DEL ISSSTE				TOTAL 127
N°	FECHA	LUGAR	TEMA	ASISTENTES
1.	4 octubre	Auditorio Hospital General	¿Qué son los Derechos Humanos?	100
2.	26 y 27 noviembre	Hospital General Querétaro	Derechos Humanos, Grupos en situación de vulnerabilidad y Derecho a la Salud	27

Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas (CDI)

Dada la importancia del trabajo que realiza el personal de la Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas, delegación Querétaro se llevó a cabo una plática de capacitación para su personal como parte de los compromisos asumidos en el Convenio celebrado entre la CDI y la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro en agosto de 2018.

CAPACITACIÓN A PERSONAL DE LA CDI					TOTAL 12
N°	FECHA	LUGAR	DIRIGIDO A	TEMA	ASISTENTES
1.	23 noviembre	Hotel Ecoturístico “La Salitrera”, Colón	Personal de los comedores comunitarios	Capacitación Derechos Humanos, Trata de Personas y Grupos Vulnerables	12

Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT)

La Delegación de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, delegación Querétaro solicitó a la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro un taller para el personal administrativo en materia de introducción a los derechos humanos como parte de la capacitación constante que se otorga a los servidores públicos.

CAPACITACIÓN A PERSONAL DEL SCT					TOTAL: 27
N°	FECHA	LUGAR	DIRIGIDO A	TEMA	ASISTENTES
1.	21 mayo	Querétaro	Personal administrativo	Derechos Humanos	27

4.8.2 Estatales

N°	SERVIDORES PÚBLICOS	TOTAL: 1947
1.	Centro de Asistencia Social “Carmelita Ballesteros”	39
2.	Comisión del Sistema Penitenciario	783
3.	INDEREQ	23
4.	Secretaría de Salud	135
5.	Escuela Normal del Estado de Querétaro "Andrés Balvanera"	57
6.	Secretaría de Seguridad Ciudadana	848
7.	Universidad Autónoma de Querétaro	62

Policía

La Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro capacitó a personal de la Secretaría de Seguridad Ciudadana en temas vinculados con su labor cotidiana. Las capacitaciones consistieron tanto en aspectos teóricos como prácticos.

CAPACITACIÓN A POLICÍAS				TOTAL: 848
N°	DÍA Y MES	INSTITUCIÓN	TEMA	N° de POLICÍAS
1.	7 a 11, 14 a 18, 22 a 25, 28 a 31 de mayo	Policía Estatal de la Secretaría de Seguridad Ciudadana	Derechos Humanos y Protocolo de Uso de la Fuerza	630
2.	6 a 8 noviembre	Policía Estatal de la Secretaría de Seguridad Ciudadana	Derechos Humanos y Migración	165
3.	6 diciembre	Policía Estatal participante en Caravana Migrante	Derechos Humanos y Migración	53

Custodios de los Centros de Reinserción Social

La capacitación al personal encargado de la seguridad de las personas privadas de la libertad tuvo por objeto reforzar la capacitación que regularmente reciben y al mismo tiempo, dar a conocer los procedimientos y labor de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro en la atención a este grupo de la población.

CAPACITACIÓN A CUSTODIOS				TOTAL 783
N°	DÍA Y MES	INSTITUCIÓN	TEMA	N° DE POLICÍAS
1.	13 a 16, 20 a 24 agosto	Dirección General de Reinserción Social– Querétaro	Derechos Humanos y Protocolo de Estambul	200
2.	2 al 7, 10 al 14 septiembre	Dirección General de Reinserción Social- Querétaro	Derechos Humanos y Protocolo de Estambul	200
3.	27 septiembre	Dirección General de Reinserción Social – Jalpan	Derechos Humanos y Protocolo de Estambul	50
4.	8 al 12, 15 al 19, 22 al 26, 29 al 31 octubre	Dirección General de Reinserción Social- Querétaro	Derechos Humanos y Protocolo de Estambul	333

Secretaría de Salud

Como parte de las actividades de supervisión de los Centros de Salud, la oficina en Jalpan de Serra promovió la capacitación del personal médico en materia de derechos humanos y trato al derechohabiente, en razón de que el mayor número de quejas en contra de estas instituciones tienen que ver con la atención inadecuada que reciben las personas por parte, tanto del personal administrativo, como del personal médico.

Además, como parte de la labor de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, en el Grupo Interinstitucional establecido para atender la Caminata Migrante de centroamericanos durante su paso por la entidad, se impartió capacitación en temas de migración y derechos humanos al personal de la Secretaría de Salud que participaría en la atención médica a ese grupo.

CAPACITACIÓN A PERSONAL DE LA SECRETARÍA DE SALUD				TOTAL:135
N°	FECHA	LUGAR	TEMA	ASISTENTES
1.	5 julio	Hospital General de Jalpan	Capacitación Trato al Derechohabiente	75
2.	9 noviembre	CECAFI	Derechos Humanos y Migración	60

Centro de Asistencia Social DIF – "Carmelita Ballesteros" (CAS)

La atención de niñas, niños y adolescentes requiere una formación constante. Por ello, como parte de la colaboración con el Sistema Estatal DIF, se atendió la solicitud del Centro de Asistencia Social "Carmelita Ballesteros" para que el personal administrativo y directamente involucrado en la atención de las y los menores, recibiera una mayor preparación sobre derechos humanos y los derechos de las niñas, niños y adolescentes.

CAPACITACIÓN A PERSONAL DEL CENTRO DE ASISTENCIA SOCIAL				TOTAL 39
N°	FECHA	LUGAR	TEMA	ASISTENTES
1.	18, 19, 20 y 23 abril	CAS – "Carmelita Ballesteros"	Capacitación "Derechos Humanos, Violencia e Inclusión"	39

Escuela Normal del Estado de Querétaro "Andrés Balvanera"

Ante la problemática existente en las aulas escolares como es el bullying y el acoso escolar, y tomando en cuenta que al interior de las mismas el papel del personal docente es esencial para contribuir a la prevención y atención de estos problemas; de manera coordinada con la Centenaria y Benemérita Escuela Normal del Estado de Querétaro, se llevaron a cabo cursos-talleres para el personal de dicha institución, en las sedes: Querétaro, San Juan del Río y Jalpan de Serra.

CAPACITACIÓN A PERSONAL DEL ESCUELA NORMAL DEL ESTADO				TOTAL 57
N°	FECHA	LUGAR / MUNICIPIO	TEMA	ASISTENTES
1.	20 abril	Centenaria y Benemérita Escuela Normal/Jalpan de Serra	Capacitación "Derechos Humanos y Discriminación"	25
2.	27 abril	Centenaria y Benemérita Escuela Normal/San Juan del Río	Capacitación "Derechos Humanos y Discriminación"	17
3.	30 mayo	Centenaria y Benemérita Escuela Normal/Querétaro	Capacitación "Derechos Humanos y Discriminación"	15

Instituto del Deporte y Recreación del Estado de Querétaro (INDEREQ)

Las actividades deportivas de alto rendimiento en las que destaca nuestra entidad, se desarrollan de manera cotidiana en la Escuela de Talentos Deportivos; sin embargo, es necesario garantizar que en el trato entre estudiantes, profesores y entrenadores exista un ambiente de respeto y no discriminación que provoque el bullying o acoso. Por ello, es importante capacitar al personal que se encuentra al frente del entrenamiento de los atletas.

CAPACITACIÓN A PERSONAL DEL INDEREQ				TOTAL 23
N°	FECHA	LUGAR / MUNICIPIO	TEMA	ASISTENTES
1.	19 octubre	INDEREQ/Querétaro	Labores de la Defensoría, Derechos Humanos y Bullying	23

Universidad Autónoma de Querétaro (UAQ)

La colaboración con el área de seguridad de la Universidad Autónoma de Querétaro se enmarcó en la formación que el personal requiere para el desempeño de las responsabilidades asignadas con las y los estudiantes, así como con las personas que acuden a esta universidad acerca del respeto de sus derechos humanos.

CAPACITACIÓN A PERSONAL DE LA UAQ					TOTAL 62
N°	FECHA	LUGAR / MUNICIPIO	DIRIGIDO A	TEMA	ASISTENTES
1.	3, 4 y 5 julio	Auditorio de Química / Querétaro	Oficiales de Seguridad	Derechos Humanos	62

4.8.3 Municipales

N°	SERVIDORES PÚBLICOS	TOTAL: 853
1.	Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro	789
2.	Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Corregidora	21
3.	Personal administrativo del Municipio de Querétaro	43

Secretaría de Seguridad Pública Municipal

La colaboración con las instituciones de seguridad pública es fundamental ya que sus integrantes son los funcionarios públicos con los que las personas tienen un primer contacto en el desarrollo de sus actividades cotidianas.

SERVIDORES PÚBLICOS				TOTAL: 810
N°	DÍA Y MES	INSTITUCIÓN	TEMA	N° DE POLICÍAS
1.	6 al 9, 12 al 16 de febrero	Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro	Derechos humanos y Función Pública	789
2.	20, 22 y 23 de marzo	Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Corregidora	Trato digno a las personas adultas mayores	21

Secretaría de Gobierno Municipal de Querétaro

En el marco de la Caminata migrante de centroamericanos que llegó a la entidad en el mes de noviembre, la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro brindó capacitación a bomberos y personal del municipio de Querétaro encargado, así como a inspección y protección civil, en temas relacionados con los derechos y obligaciones de los migrantes y los derechos humanos en general.

CAPACITACIÓN AL PERSONAL DE LA SECRETARÍA DE GOBIERNO MUNICIPIO DE QUERÉTARO				
N°	**FECHA**	**LUGAR / MUNICIPIO**	**TEMA**	**N° PERSONAS ATENDIDAS**
1.	8 noviembre	Auditorio del Centro Cívico/Querétaro	Derechos Humanos y Migración	43

Cadetes de Policía Municipal

En el caso del municipio de Querétaro y como parte de la colaboración en materia de profesionalización del personal, la Defensoría de Derechos Humanos de Querétaro impartió la unidad temática de derechos humanos del programa Técnico Superior en Policía Preventivo Municipal.

CAPACITACIÓN A CADETES DE POLICÍA MUNICIPAL DEL MUNICIPIO DE QUERÉTARO				
N°	**DÍA Y MES**	**INSTITUTO**	**TEMA**	**N° PERSONAS ATENDIDAS**
1.	24 de julio 1, 6 al 10 de agosto	Instituto del Servicio Profesional de Carrera Policial	Derechos Humanos de los Grupos en Situación de Vulnerabilidad	25

4.9 Empresas

La promoción y difusión de los derechos humanos en la sociedad implica abarcar todos los sectores de la sociedad. Es importante que al interior de las empresas exista el interés por conocer los derechos humanos y una cultura de paz, y aún más, los derechos de las mujeres y hombres con perspectiva de género, así como de las personas con discapacidad.

CAPACITACIÓN A EMPRESAS					TOTAL 183
N°	DÍA Y MES	EMPRESA	DIRIGIDO A	TEMA	N° PERSONAS ATENDIDAS
1.	20 febrero	Shape Corp	Al personal	Derechos Humanos, acoso laboral y equidad de género	11
2.	8 marzo	HARMAN	Al personal	Día Internacional de la Mujer	35
3.	9 marzo	SAMSUNG	Al personal	Día Internacional de la Mujer	45
4.	5 julio	HARMAN	Al personal y sus hijas e hijos	Teatro Guiñol sobre los Derechos de la Niñez	30
5.	17 y 18 septiembre	Empresa G.S.I. Seguridad Privada	Al personal	Derechos Humanos y Seguridad Privada	40
6.	27 y 28 de octubre	American Industries	Al personal	Equidad e Igualdad de Género	22

4.10 Capacitaciones a público en general

En 2018 la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro organizó eventos en plazas públicas sobre temas específicos de nuestra competencia.

En el marco del Día Internacional de los Derechos Humanos, se llevó a cabo un Festival cultural en el que, a través de actividades relacionadas con la música y el teatro, se reforzaron los conceptos de derechos humanos, no discriminación y se promovió el derecho a la recreación, la inclusión y la tolerancia.

4.11 Organizaciones Sociales

En la vinculación con la sociedad civil, la colaboración con la Casa de la Cultura Jurídica en Querétaro de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, la Junta de Asistencia Privada del Estado de Querétaro y la Fundación Merced, permitieron dar a conocer la labor de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro a la sociedad en general y a las organizaciones de la sociedad civil, en los aspectos básicos de distintos temas de interés en la materia, resaltando la importancia de conocer los derechos humanos que todas las personas poseen pero al mismo tiempo, identificar las obligaciones que se tienen al ejercerlos.

CAPACITACIÓN SOLICITADA POR ORGANIZACIONES SOCIALES Y DIRIGIDAS A LA SOCIEDAD CIVIL							TOTAL: 393
N°	**DÍA Y MES**	**MUNICIPIO**	**ORGANIZACIÓN CONVOCANTE**	**DIRIGIDO A**	**LUGAR**	**TEMA**	**N° PERSONAS ATENDIDAS**
1.	4 marzo	Querétaro	Fundación Merced	Personas pertenecientes a Organizaciones No Gubernamentales, Instituciones de Asistencia Privada y Sociedad Civil	Colinas del Cimatario	Derechos Humanos y Cultura de Paz	17
2.	16 marzo	Querétaro	Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH)	Personas pertenecientes a Organizaciones No Gubernamentales, Instituciones de Asistencia Privada y Sociedad Civil	Auditorio del Centro Cultural Educativo "Manuel Gómez Morín", Villas del Sur	Derechos Humanos y la Sociedad Civil	47
3.	22 marzo	Querétaro	Junta de Asistencia Privada del Estado de Querétaro	Personas pertenecientes a Organizaciones No Gubernamentales, Instituciones de Asistencia Privada y Sociedad Civil	Auditorio del Centro de Rehabilitación Integral de Querétaro, Centro Sur	Derechos Humanos de los grupos en situación de vulnerabilidad	85
4.	20 abril	Querétaro	Centro Estatal Contra las Adicciones	Personal de Centros de Rehabilitación de Adicciones	Auditorio del Centro Cultural Educativo "Manuel Gómez Morín", Villas del Sur	Derechos Humanos	74
5.	28 abril	Querétaro	Vive México A.C.	Personas voluntarias de la Asociación Vive México	Cimatario	Convivencia pacífica y prevención de violencia en redes sociales	26
6.	14 mayo	Querétaro	Servicio Nacional de Empleo	Sociedad Civil y Público en general	Auditorio del Centro Cultural Educativo "Manuel Gómez Morín", Villas del Sur	Inclusión laboral de las personas con Discapacidad	35

7.	21 mayo al 25 de mayo	Arroyo Seco	Grupo Ecológico	Pobladores de El Tepozán	Auditorio de El Tepozán	Medio ambiente y Derechos Humanos	39
8.	22 noviembre	Jalpan de Serra	Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro	Público en General	Museo Histórico de la Sierra Gorda	Una voz contra la violencia hacia las mujeres	70

4.12 Conferencias impartidas por la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro dentro del programa *Martes de Derechos Humanos* de la Casa de la Cultura Jurídica en Querétaro de la Suprema Corte de Justicia de la Nación

La participación de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro en el programa *Martes de Derechos Humanos* de la Casa de la Cultura Jurídica de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, es una oportunidad para profundizar sobre temas específicos de derechos humanos y acercarlos a las personas interesadas, así como para dar a conocer la labor de este organismo constitucional autónomo.

CONFERENCIAS *MARTES DE DERECHOS HUMANOS*				**TOTAL: 85**
N°	**DÍA Y MES**	**TEMA**	**DIRIGIDO A**	**ASISTENTES**
1.	15 mayo	Derecho a la Familia	Público en general	20
2.	12 junio	Derechos Humanos de las Personas Migrantes	Público en general	12
3.	14 agosto	Derechos Humanos de las Personas Indígenas	Público en general	10
4.	11 septiembre	Derecho a la Educación	Público en general	15
5.	9 octubre	Derechos de las Personas Adultas Mayores	Público en general	13
6.	9 noviembre	Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad	Público en general	15

4.13 Eventos conmemorativos

En materia de difusión, la realización de eventos en fechas conmemorativas permitió que la sociedad guarde memoria de aquellas acciones que han dañado a las personas en un espacio y tiempo determinados, con el fin de que estos no vuelvan a repetirse.

Estas actividades se llevaron a cabo en plazas públicas con la instalación de módulos informativos, la participación en ferias con otras instituciones, y realización de eventos con motivo del Día del Niño, Día Internacional de la Mujer, Día Mundial contra la Discriminación y el Día de los Derechos Humanos, entre otros.

EVENTOS CONMEMORATIVOS					TOTAL: 829
N°	FECHA	MUNICIPIO	LUGAR	TEMA	N° PERSONAS ATENDIDAS
1.	5 junio	Jalpan de Serra	Río Ayutla, Río Adentro	Día Internacional del Medio Ambiente	34
2.	19 octubre	Querétaro	Jardín Guerrero	Día Nacional contra la Discriminación	80
3.	22 noviembre	Arroyo Seco	Auditorio Municipal	Día Internacional de la Eliminación de la violencia contra la mujer	65
4.	10 diciembre	Querétaro	Plaza Constitución	Día de los Derechos Humanos	650

4.14 Profesionalización del personal de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro

La capacitación del personal es un elemento indispensable para la realización de la labor que la institución debe desarrollar.

Los espacios y tiempos para recibir esta capacitación no siempre son los más adecuados para combinarlos con el trabajo diario. No obstante, existe la premisa de que para poder brindar un servicio de calidad a la población en la orientación y recepción de quejas, así como en la promoción y difusión de los derechos humanos es necesaria la formación constante del personal de este organismo constitucional autónomo en la modalidad presencial o en línea.

PROFESIONALIZACIÓN AL PERSONAL DE LA DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE QUERÉTARO				
N°	**DÍA Y MES**	**CURSO**	**ORGANIZADO POR**	**IMPARTIDO A**
1.	5 abril	Sistema Interamericano y Reparación Integral	Visitaduría General	Visitaduría General y Secretaría Ejecutiva
2.	6 abril	Protocolo y Ceremonial	Dirección General de Protocolo de la Secretaría de Relaciones Exteriores	Dirección Administrativa y Secretaría Ejecutiva
3.	12 abril	Derechos de las personas privadas de la libertad y desaparición forzada	Visitaduría General	Visitaduría General y Secretaria Ejecutiva
4.	19 abril	Derechos de las mujeres y Derechos de las personas LGBT+	Visitaduría General	Visitaduría General y Secretaria Ejecutiva
5.	26 abril	Derechos de las personas con discapacidad y Derechos de las personas migrantes	Visitaduría General	Visitaduría General y Secretaria Ejecutiva
6.	25 mayo	Módulo I: A, B, C de género y violencia contra las mujeres	Secretaría Ejecutiva	Todo el personal
7.	2 al 15 de julio	Curso 1,2,3 por todas las niñas, niños, adolescentes y sus derechos sin discriminación (curso en línea)	Secretaría de Gobernación, Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación y Conéctate por la Igualdad, diversidad e inclusión	Secretaría Ejecutiva
8.	5 y 6 septiembre	Curso Internacional de Alta Formación. A 15 años de política antidiscriminatoria: datos sociodemográficos, avances y desafíos.	-Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación -Secretaría de Gobernación -Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura	Secretaría Ejecutiva
9.	12 septiembre	Taller de formación de asesores para la implementación del Código de Conducta Nacional para la Protección de Niñas, Niños y Adolescentes en el sector de los Viajes y el Turismo	Secretaría de Turismo	Secretaría Ejecutiva

4.15 Grupos en situación de vulnerabilidad

Respecto al trabajo con grupos en situación de vulnerabilidad, se llevaron a cabo actividades que implicaron no solamente talleres de sensibilización a estos grupos sino también a funcionarios públicos, empresas y a la sociedad en general, como en el caso de la Semana de las Personas Adultas Mayores y sobre las personas con discapacidad al promover sus derechos en las empresas.

Tratándose de las personas pertenecientes a los pueblos indígenas, se acudió a sus comunidades para conocer de primera mano sus necesidades y elaborar proyectos para dar una mayor difusión a su riqueza cultural entre la sociedad queretana. Además, se realizó una Caravana Médica en el municipio de Amealco y una jornada médica en el marco del Día Internacional del VIH/sida.

Por lo que se refiere a los derechos de los grupos de la diversidad sexual, hubo trabajo conjunto con el Instituto Municipal para Prevenir y Eliminar la Discriminación (INMUPRED) para llegar a jóvenes de educación media superior, a través de talleres desarrollados en el bachillerato de la UAQ para promover la no discriminación y la inclusión.

En cuanto a los derechos de las mujeres, hay que destacar que este tema se trató de manera transversal en todas las actividades de la Secretaría Ejecutiva, es decir tanto en capacitaciones, actividades de difusión y en las pláticas sobre grupos en situación de vulnerabilidad, señalando la importancia de visibilizar la situación de desigualdad histórica que han enfrentado las mujeres, así como la normalización de la violencia de que son objeto y buscar su erradicación.

N°	GRUPOS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD	TOTAL DE PERSONAS ATENDIDAS EN ESTOS TEMAS: 19,783
1.	En temas de diversidad sexual	688
2.	Migrantes	13,243
3.	Niñas, niños y adolescentes	2,117
4.	Personas adultas mayores	1,665
5.	Personas con discapacidad	1,549
6.	Pueblos Indígenas	521

MUNICIPIOS EN LOS QUE SE ATENDIERON TEMAS Y/O A GRUPOS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD		TOTAL 63
N°	MUNICIPIO	EVENTOS REALIZADOS
1.	Amealco	2
2.	Cadereyta	2
3.	Corregidora	4
4.	El Marqués	1
5.	Huimilpan	1
6.	Jalpan de Serra	5
7.	Landa de Matamoros	1
8.	Querétaro	34
9.	San Joaquín	1
10.	San Juan del Río	10
11.	Tequisquiapan	1
12.	Tolimán	1

4.15.1 Niñas, Niños y Adolescentes

Las acciones de difusión con niñas, niños y adolescentes en actividades fuera de las escuelas, es un área en el que se pueden desarrollar más actividades lúdicas para lograr un mayor impacto en la comprensión de los derechos humanos en los eventos en plazas públicas o en los cursos de verano.

Niñas, Niños y Adolescentes					
MUNICIPIOS: 5					TOTAL 2,117
N°	FECHA	LOCALIDAD/MUNICIPIO	LUGAR	ACTIVIDAD	N° PERSONAS ATENDIDAS
1.	27 abril	Colinas del Poniente, Querétaro	CIPRES I	Día de las Niñas, Niños y Adolescentes	70
2.	28 abril	Cerro de las Campanas, Querétaro	Explanada de Rectoría de la Universidad Autónoma de Querétaro	Día de las Niñas, Niños y Adolescentes	60
3.	30 abril	Centro, Querétaro	Jardín Guerrero	Día de las Niñas, Niños y Adolescentes	550
4.	30 abril	Centro, San Juan del Río	Plaza principal	Día de las Niñas, Niños y Adolescentes	550
5.	30 abril	Centro, Landa de Matamoros	Plaza principal	Día de las Niñas, Niños y Adolescentes	200
6.	26 junio	Chichimequillas, El Marqués	Campus Aeropuerto Universidad Autónoma de Querétaro	Teatro Guiñol	20
7.	27 junio	Centro, Querétaro	Estancia infantil	Teatro Guiñol	25

8.	10 julio	Carretera México-Querétaro, Querétaro	Centro de Asistencia Social, DIF Carmelita Ballesteros	Jornada de recreación con las niñas, niños y adolescentes	90
9.	11 julio	Santa María Magdalena, Querétaro	CIPRES IV	Curso de Verano	35
10.	12 julio	El Carrizal, San Joaquín	Cancha deportiva	Defensoría Itinerante	70
11.	16 julio	Bosques del Cimatario, Querétaro	CIPRES III	Curso de Verano	35
12.	17 julio	Cayetano Rubio, Querétaro	Unidad deportiva	Curso de Verano	60
13.	19 julio	Chichimequillas, El Marqués	Campus Aeropuerto Universidad Autónoma de Querétaro	Curso de Verano	32
14.	2 agosto	Epigmenio González, Querétaro	CIPRES II	Curso de Verano	40
15.	6,7,8,9, agosto	Santa Rosa Jauregui, Querétaro	Parque Bicentenario	Curso de Verano	160
16.	15 agosto	Centro, Querétaro	Club Campestre	Curso de Verano	80
17.	10 diciembre	Cimatario, Querétaro	Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro	Premiación del Concurso “Reconozco mis Derechos y acepto mis deberes” en conjunto con USEBEQ y Casa de la Cultura Jurídica en Querétaro de la Suprema Corte de Justicia de la Nación	40

4.15.2 Personas Adultas Mayores

El proceso de envejecimiento y cómo se vive esto en la sociedad, hacen vulnerables a las personas adultas mayores, a violaciones de sus derechos humanos, no únicamente por parte de los servidores públicos, sino que en la mayoría de los casos, es su propia familia la que les inflingen tratos crueles, inhumanos y degradantes.

En este sentido, la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro realizó acciones de promoción y difusión cuyo objetivo fue generar una cultura de respeto, protección y garantía de los derechos de las personas adultas mayores. Se atendieron un total de 1,665 personas. Estas actividades consistieron en:

- Talleres de sensibilización y trato digno a funcionarios de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Corregidora. Quienes a su vez lo replicaron en diversas comunidades.
- Pláticas informativas sobre trato digno y sus derechos como grupo en situación de vulnerabilidad.
- Participación en foros especializados.
- Conmemoración del Día de las Personas Adultas Mayores.
- Reuniones de trabajo interinstitucionales para coordinar visitas a residencias y asilos.
- Orientación y canalización a personas que asistieron a eventos donde se instalaron módulos de información.

Capacitaciones y Pláticas

Durante el 2018, la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro capacitó a 1,665 personas en seis municipios de Querétaro; entre los cuales se encuentran: Cadereyta de Montes, Corregidora, Huimilpan, Jalpan de Serra, Querétaro y San Juan del Río.

Estas capacitaciones, cursos y talleres de sensibilización y trato digno se dirigieron a servidores públicos para mejorar la atención al adulto mayor en el ejercicio de sus deberes.

En cada una de las actividades dirigidas a los grupos de personas adultas mayores se les habló sobre sus derechos y lo que significa un trato digno en la vejez.

Por otra parte, ante el hecho de que un gran porcentaje de la violencia ejercida hacia las personas adultas mayores proviene de los familiares, se realizaron actividades de sensibilización a los mismos afectados y a sus familiares para prevenir el maltrato.

PERSONAS ADULTAS MAYORES				TOTAL 922
N°	**FECHA**	**LOCALIDAD/MUNICIPIO**	**ACTIVIDAD**	**N° PERSONAS ATENDIDAS**
1.	13 febrero	Loma Alta/San Juan del Río	Taller con Personas Adultas Mayores	60
2.	16 febrero	Fundadores/San Juan del Río	Taller con Personas Adultas Mayores	64
3.	7 marzo	El Jazmín/San Juan del Río	Taller con Personas Adultas Mayores	40
4.	9 marzo	Loma Linda/San Juan del Río	Taller con Personas Adultas Mayores	50
5.	27 junio	Centro/Corregidora	Taller sobre Derechos Humanos y Adultos Mayores	15
6.	13 agosto	El Jazmín/San Juan del Río	Taller sobre derechos humanos	68
7.	21 agosto	El Rosario/San Juan del Río	Taller sobre derechos humanos	40
8.	14 septiembre	Santa María del Palmar/Cadereyta de Montes	Taller de sensibilización al trato del adulto mayor	265
9.	19 septiembre	San Juan del Río	Taller de sensibilización al trato del adulto mayor, Bodega Ejidal	270
10.	24 octubre	El Pueblito/Corregidora	Taller sobre adultos mayores, Casa del Abuelo	50

Conmemoraciones y Eventos

Para conmemorar el 15 de junio, Día Internacional contra el Maltrato a las Personas Adultas Mayores, se llevó a cabo, en conjunto con la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, el panel para presentar la Declaración *Envejecer con Dignidad y Derechos Humanos en México: Nuestra Meta*.

La Declaración es el resultado de una propuesta de finales de 2017 de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, que convocó a instituciones de los tres niveles de gobierno: federal, estatal y municipal, así como a los representantes de las organizaciones de la sociedad civil y de los organismos constitucionales autónomos defensores de derechos humanos, entre ellos la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, para la creación de un documento que plasmara sus propuestas, opiniones y experiencias sobre el envejecimiento con dignidad.

El evento organizado en junio de 2018 por este organismo constitucional autónomo, fue el primero que al interior de la República Mexicana difundió entre la sociedad el contenido de la Declaración.

CONMEMORACIONES Y EVENTOS				TOTAL 200
N°	**FECHA**	**LOCALIDAD/MUNICIPIO**	**ACTIVIDAD**	**N° PERSONAS ATENDIDAS**
1.	14 junio	Villas del Sur/Querétaro	Panel de la Declaración "Envejecer con Dignidad" en conjunto con la Comisión Nacional de Derechos Humanos, Centro Cultural y Educativo “Manuel Gómez Morín”	200

Día de las Personas Adultas Mayores

Durante el mes de agosto, con objeto de celebrar el *Día de las Personas Adultas Mayores* (día 28), se organizó durante una semana una jornada de actividades con la finalidad de difundir la importancia de fortalecer el ejercicio pleno de sus derechos, revalorar el rol de las personas adultas mayores en la familia y la sociedad, así como la de promover la importancia del derecho a un envejecimiento digno, activo y feliz.

SEMANA DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES		
FECHA	**LUGAR**	**ACTIVIDAD**
27 de agosto	Corregidora Santa Bárbara y Charco Blanco	Actividades varias (Exposición de manualidades, bailables regionales) Baile
28 de agosto	Querétaro Acceso “D” y “E” del Gómez Morín	Baile con Orquesta en vivo Estudiantina
29 de agosto	Huimilpan Auditorio	Cine-Debate
30 de agosto	Cadereyta de Montes Auditorio Municipal	Cine-Debate
31 de agosto	Querétaro Gómez Morín Aula 5	Cine-Debate (2 funciones)

Bailes

Por segundo año consecutivo se llevó a cabo, en el municipio de Querétaro, el *Baile del Recuerdo* en las instalaciones del Centro Cultural y Educativo Manuel Gómez Morín. Las personas adultas mayores disfrutaron de música en vivo con la Orquesta Militar de la XII Región Militar, así como con la Estudiantina de la Universidad Autónoma de Querétaro en un ambiente muy emotivo.

También en este 2018, se llevó a cabo, por primera vez, el Baile del Recuerdo en las comunidades de Santa Bárbara y Charco Blanco en el municipio de Corregidora, mismo que se organizó en conjunto con el DIF municipal y la Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Corregidora, específicamente con los oficiales que forman parte del programa “Palabras Mayores”. En ambas comunidades además del baile, se realizó exhibición de bailes típicos regionales, de gimnasia, canto y danzón.

BAILES DEL RECUERDO				TOTAL: 326
N°	**FECHA**	**LOCALIDAD/MUNICIPIO**	**ACTIVIDAD**	**N° PERSONAS ATENDIDAS**
1.	27 agosto	Santa Barbara/Corregidora	Baile de las personas adultas mayores, Casa de Día	86
2.	27 agosto	Charco Blanco/Corregidora	Baile de las personas adultas mayores	40
3.	28 agosto	Villas del Sur/Querétaro	Baile de las personas adultas mayores, Centro Cultural y Educativo “Manuel Gómez Morín”	200

Cine-debate

Este año la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro innovó en las actividades que realizó con las personas adultas mayores, realizando un cine debate que consistió en la proyección de la película *Un Padre no tan Padre,* para generar conciencia sobre las diferencias intergeneracionales y poder comprender lo que para algunas personas significa envejecer y la forma en que lo asumen las generaciones más jóvenes.

Las proyecciones se realizaron en el municipio de Cadereyta de Montes, Huimilpan y Querétaro. Como resultado de este ejercicio, muchas personas se sintieron identificadas con el personaje principal y las relaciones familiares que se plasmaron en el filme.

Durante la parte del debate, al final de la proyección, los presentes comentaron las situaciones en las que se hacen notorias las diferentes realidades de la edad adulta en tiempos modernos, las dificultades de comunicación con las nuevas generaciones y viceversa. Por otra parte, los jóvenes que asistieron, compartieron la importancia de entender la forma de pensar de las personas adultas mayores y de cómo interactuar con ellas.

CINE-DEBATE UN PADRE NO TAN PADRE				TOTAL: 217
N°	**FECHA**	**LOCALIDAD/MUNICIPIO**	**ACTIVIDAD**	**N° PERSONAS ATENDIDAS**
1.	29 agosto	Centro/Huimilpan	Cine Debate	73
2.	29 agosto	Colinas del Poniente/Querétaro	Cine Debate, CIPRES I	23
3.	29 agosto	Centro/Jalpan de Serra	Cine Debate, Asilo Fray Junípero Serra	20
4.	30 agosto	Centro/Cadereyta de Montes	Cine Debate, Casa de Día de las Personas Adultas Mayores	62
5.	31 agosto	Villas del Sur/Querétaro	Cine Debate (matutino), Centro Cultural y Educativo “Manuel Gómez Morín”	26
6.	31 agosto	Villas del Sur/Querétaro	Cine Debate (vespertino), Centro Cultural y Educativo “Manuel Gómez Morín”	13

Reuniones de Trabajo Interinstitucionales del Programa de Personas Adultas Mayores

El Programa de Personas Adultas Mayores de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro tiene como objetivo difundir y promover sus derechos, a través de visitas a centros de atención, albergues, residencias, casas hogar y/o asilos con representantes de las diferentes dependencias de gobierno e instituciones, para coordinar esfuerzos en la atención de este sector de la población y así verificar que estos lugares cumplan con la normatividad vigente y se garantice la plena vigencia de sus derechos humanos.

Se realizaron reuniones de trabajo del programa de visitas a los centros, estancias y/o asilos para personas adultas mayores, en el mes de enero, febrero y junio. En estas reuniones se buscó crear un formato único de visitas para todas las instituciones, se propuso calendarizar visitas a los centros de atención, asilos y/o casas de asistencia para adultos mayores y se coordinaron las acciones de cada una de las instituciones que participan en las mismas.

N°	FECHA DE REUNIÓN	OBSERVACIONES
1.	26 enero	Dar continuidad al trabajo realizado y elaborar el calendario el programa de actividades.
2.	15 febrero	Entregar formatos de visitas y aspectos de supervisión por Institución, DIF Corregidora presento propuesta de lineamientos a seguir en las visitas.
3.	12 junio	Analizar la situación de los asilos en San Juan Río.

4.15.3 Personas con discapacidad

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, lo cual genera condiciones para que las personas con discapacidad, ejerzan sus derechos de manera eficaz e incluyente.

Dicho Mecanismo cuenta con un Comité Técnico de Consulta, conformado por 7 personas, de las cuales 5 deben pertenecer a organizaciones de la sociedad civil que representan a las personas con discapacidad y 2 deben ser expertos en derechos humanos y discapacidad. Actualmente, el citado Comité tiene vacante un puesto, el cual debe ser ostentado por una persona que forme parte de una organización de la sociedad civil.

En 2017, se emitieron cuatro convocatorias para la conformación del mecanismo, logrando el registro y nombramiento de tres personas.

En el año 2018, se emitieron dos convocatorias para elegir a los integrantes del Comité faltantes, a saber, el 26 de julio de 2018 y el 21 de agosto de 2018. El resultado de las convocatorias fue el registro de cinco personas, de las cuales tres fueron elegidas como integrantes del Comité.

Respecto de las dos personas que no fueron elegidas, una de ellas no cumplió con los requisitos de la convocatoria y la otra se inscribió como candidato para ser experto en derechos humanos y discapacidad; sin embargo, dichos lugares ya estaban ocupados desde el 2017.

En 2018, el Comité Técnico del Mecanismo de Consulta sesionó en las siguientes fechas:

SESIONES DEL COMITÉ TÉCNICO DE CONSULTA		
N°	**FECHA**	**ACUERDOS**
1.	29 de junio	Presentación del proyecto del Reglamento que regula las funciones del Comité. Se acuerda la emisión de una nueva convocatoria para cubrir las vacantes del Comité
2.	30 de octubre	Presentación del proyecto del Reglamento que regulará las funciones del Comité a los nuevos integrantes. Presentación de los eventos proyectados para el "Día de las personas con Discapacidad" y el "Día de los Derechos Humanos" Exposición del funcionamiento y actividades que realiza el Consejo Estatal para las personas con Discapacidad.
3.	13 de noviembre	Análisis de los comentarios y observaciones realizados al Reglamento descrito previamente.

Por otra parte, del 10 al 12 de julio de 2018, la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro participó en el Primer 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 conocer y analizar la organización y funcionamiento de los Mecanismos de Monitoreo de los Organismos Públicos Protectores de Derechos Humanos de las demás entidades federativas. De esta forma, se tuvo la oportunidad de conocer acciones que pudieran ser de utilidad al implementarse en el estado de Querétaro.

Consejo Estatal para las Personas con Discapacidad

De conformidad con 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.

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 2018, el Consejo sesionó en dos ocasiones:

SESIONES DEL CONSEJO ESTATAL		
N°	**FECHA**	**ACUERDO**
1.	17 de julio	Instalación del Consejo Estatal para las Personas con Discapacidad
2.	11 de septiembre	Presentación de plan de trabajo y calendario de actividades de cada Comisión que integra el Consejo

El Consejo se encuentra organizado en seis comisiones para el cumplimiento de sus fines. 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.

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

En el 2018, la Comisión sesionó en las siguientes fechas:

SESIONES DE LA COMISIÓN DE SEGURIDAD Y DERECHOS HUMANOS		
N°	**FECHA**	**ACUERDO**
1.	05 de septiembre	Instalación de la Comisión. Presentación y aprobación del plan de trabajo.
2.	31 de octubre	Presentación ejecutiva de avance trimestral de proyectos.
3.	14 de diciembre	Presentación y aprobación del calendario de reuniones para el 2019.

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

En el 2018, la Comisión sesionó en las siguientes fechas:

SESIONES DE LA COMISIÓN DE ACCESIBILIDAD, TRANSPORTE PÚBLICO Y COMUNICACIONES		
N°	**SESIÓN**	**FECHA**
1.	03 de septiembre	Presentación y aprobación del plan de trabajo. Presentación y aprobación del calendario de reuniones
2.	01 de octubre	Presentación de actividades de septiembre a octubre. Presentación ejecutiva de avance trimestral de proyectos. Presentación de propuesta de sesión del 04 de diciembre de 2018.
3.	05 de noviembre	Presentación ejecutiva de avance trimestral de proyectos.
4.	04 de diciembre	Presentación del proyecto del Catálogo de Recomendaciones de Accesibilidad para personas con discapacidad.

Equinoterapia

A fin de promover y difundir los derechos de las personas con discapacidad y que puedan participar de forma activa y autónoma en la sociedad, la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro creó en diciembre de 2015 este programa como línea de acción en promoción al derecho a la salud.

El programa consiste en brindar sesiones de equinoterapia a niños con discapacidad que acuden al Centro de Atención Múltiple de Santa Rosa Jáuregui. Esto se realiza con el apoyo de los propietarios del Rancho Rincón del Cielo, ubicado en la comunidad de Tlacote el Alto, del Municipio de Querétaro.

En 2018, con objeto de colaborar con el Sistema Estatal DIF en la atención a personas con discapacidad, se incluyó en este programa, a menores del Centro de Asistencia Social "Carmelita Ballesteros".
De esta forma, la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro brindó la atención de este programa a los siguientes beneficiarios:

EQUINOTERAPIA 37 PERSONAS BENEFICIADAS. 654 TERAPIAS BRINDADAS		
N°	**PERSONAS**	**INSTITUCIÓN DE ORIGEN**
1.	12	Centro de Atención Múltiple de Santa Rosa Jáuregui
2.	14	Centro de Asistencia Social "Carmelita Ballesteros", del SEDIF Querétaro.
3.	11	De forma externa

Capacitación sobre los derechos de las personas con discapacidad

La Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro es integrante de las mesas temáticas interinstitucionales (MTI), que son organizadas por el Servicio Nacional de Empleo a través de la estrategia *Abr iendo Espacios* , con el objetivo de trabajar de manera articulada para promover y contribuir a la inserción socio-laboral de las personas con discapacidad en las empresas.

Este proyecto se divide en tres mesas de trabajo:

- Empleo y Salud,
- Accesibilidad,
- Cultura de Inclusión, (la Defensoría preside esta mesa).

Este organismo constitucional autónomo participa en estas mesas dando a conocer a las empresas la importancia de la promoción y respeto de los derechos humanos de las personas con discapacidad, la inclusión y la no discriminación. Hay que destacar que, a partir de este trabajo, a lo largo del año se acudió a varias empresas con objeto de brindar capacitación a su personal en este tema, teniendo muy buena aceptación, tanto de los trabajadores como de los empleadores.

Por otra parte, el 29 de mayo del 2018, esta Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro se reincorporó a la *Red de Vinculación Laboral*, que consiste en participar en mesas de trabajo que dirige la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, delegación Querétaro. Esta Red desarrolla una estrategia que conjunta esfuerzos de instituciones públicas, privadas y sociales, a fin de promover, difundir y facilitar la inclusión laboral de las personas en situación de vulnerabilidad.

CAPACITACIÓN SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD				TOTAL 912
N°	**FECHA**	**LOCALIDAD/MUNICIPIO**	**ACTIVIDAD**	**N° PERSONAS ATENDIDAS**
1.	21 febrero	Auditorio del Centro Educativo y Cultural del Estado de Querétaro “Manuel Gómez Morín”	Ponencia: Enfermedad mental, vista como discapacidad y los derechos de esta población vulnerable	120
2.	28 febrero	Querétaro	Presentación del Esquema de Trabajo para la Inclusión Laboral 2018	20
3.	16 marzo	Instalaciones del Parque Industrial Querétaro, Querétaro	Colaboración para generar el manual de operaciones y requisitos para el proyecto DGAC 25+8 (Dirección General Aeronáutica Civil), dirigido a la contratación de personas en situación de vulnerabilidad, a fin de promover la inclusión laboral. Empresa Safran Querétaro.	8
4.	21 marzo	Instalaciones del Centro Cultural Manuel Gómez Morín, Querétaro	Conferencia por el personal de la CNDH en “Sistemas de Protección Jurisdiccional y No Jurisdiccional de los Derechos Humanos”, dirigido a la sociedad civil.	47
5.	26 marzo	Instalaciones del IEEQ, Querétaro	Reunión de trabajo para el asesoramiento en la campaña de difusión visual del ejercicio electoral 2018. Campaña visual y auditiva de inclusión para las personas con discapacidad	3
6.	7 mayo	Colegio de Arquitectos, Querétaro	Asistencia a reunión del Sistema Estatal de Empleo Incluyente. Plática “Sensibilización y Lenguaje Incluyente”	17
7.	14 mayo	Centro Educativo y Cultural Manuel Gómez Morín, Querétaro	Mesa de trabajo para la articulación de servicios de empresas, en materia de inclusión laboral (SNE y la sociedad civil)	35
8.	29 mayo	Instalaciones de la Universidad Politécnica de Santa Rosa Jáuregui, Querétaro	Capacitación sobre los Derechos de las personas con discapacidad, dirigida a público en general	23
9.	5 julio	Clínica Familiar No. 13 IMSS, Querétaro	Capacitación sobre Derechos Humanos y Sensibilización sobre discapacidad, dirigida a personal administrativo y conductores de unidades médicas	27
10.	13 agosto	Instalaciones del Centro de capacitación, CECATI 175, Querétaro	Capacitación sobre Derechos Humanos y Discapacidad, dirigida a 28 docentes del (Centro de Capacitación para el Trabajo Industrial) CECATI 175	28

11.	16-17 agosto	Instalaciones del Centro de Capacitación, Tequisquiapan	Capacitación sobre Derechos Humanos y Discapacidad, dirigida a 25 docentes del CECATI 122 (Centro de Capacitación para el Trabajo Industrial)	25
12.	23 agosto	Colegio de Arquitectos, Querétaro	Mesa Temática Interinstitucional con empresas, a fin de presentar el esquema de trabajo para la inclusión laboral representantes de empresas.	39
13.	3 octubre	Auditorio del Centro Cultural Manuel Gómez Morín, Querétaro	Invitación al Foro de inclusión, a fin de participar con la ponencia en el tema: Derechos Humanos de las personas con discapacidad en proyectos laborales. Organizado por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social Querétaro	120
14.	10 octubre	Instalaciones del Centro de Rehabilitación Integral, Querétaro	Invitación para la colocación del stand en la 6a. Feria de empleo para persona con discapacidad y adulto mayor	
15.	4 diciembre	Teatro del IMSS, Querétaro	Ponencia "Derechos humanos, discapacidad e inclusión"	400

Día Internacional de las Personas con Discapacidad

El 3 de diciembre se conmemora el *Día Internacional de las Personas con Discapacidad.* Por ello, la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro organizó un evento con el objetivo de generar comprensión en la sociedad, referente al trato igualitario para las personas con discapacidad, a través de una campaña simultánea de difusión de los derechos de las personas con discapacidad, titulada *"Aquí estoy, inclúyeme"*.

Dicho evento se llevó a cabo en los municipios de San Juan del Río, Tequisquiapan y Querétaro. Esta campaña consistió en estar presente en las principales plazas de los municipios mencionados y con el apoyo, y acompañamiento de organizaciones de la sociedad civil, se entregó folletería, globos con colores referentes al tema y se hicieron visibles mensajes vinculados con el tema de la discapacidad. En estos eventos se tuvo una participación de 600 personas.

CAMPAÑA POR EL DÍA INTERNACIONAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD				TOTAL 600
N°	**FECHA**	**LOCALIDAD/MUNICIPIO**	**ASOCIACIÓN**	**N° PERSONAS ATENDIDAS**
1.	3 diciembre	Centro/Querétaro	Unidos para un mundo incluyente, Expertos independientes en el tema de discapacidad intelectual	330
2.		Centro/San Juan del Río	Sonrisa de Dios IAP, Proyecto Down AC, Centro de Rehabilitación y estancia Infantil "El Rocio de los Ángeles", Bendición de Amor AC, Sanación a galope Equinoterapia AC, Operación Sonrisa AC y Todos somos México	200
3.		Centro/Tequisquiapan	Centro de Rehabilitación La Asunción IAP	70

4.15.4 Personas Indígenas

Las personas indígenas tienen los mismos derechos humanos que todas las personas; sin embargo, la discriminación y la desigualdad los hacen vulnerables a violaciones de sus derechos humanos.

La Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro busca acercarse a las comunidades en las que viven las personas pertenecientes a pueblos indígenas a fin de informarles sobre la labor de este organismo constitucional autónomo y acercar los servicios que se ofrecen para la defensa y protección de sus derechos humanos.

En materia de difusión y promoción de derechos humanos, la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro ha realizado pláticas, conversatorios, módulos informativos, teatro guiñol, juegos didácticos y participado en la premiación de un concurso de dibujo.

En el marco de la Conmemoración del *Día Internacional de los Pueblos Indígenas* (9 de agosto), se realizaron distintas actividades en los municipios de Amealco, Jalpan de Serra y Querétaro.

El 13 de agosto, la oficina de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro en Jalpan de Serra, organizó el conversatorio "Los derechos de los pueblos indígenas desde la mirada Xi´oi", en el Museo Comunitario Xi´oi, en la localidad de Tancoyol, en donde los asistentes de la comunidad Las Nuevas Flores del municipio de Jalpan de Serra, compartieron testimonios respecto a sus costumbres, tradiciones y vivencias. En este evento se contó con la colaboración del Profesor Junípero Cabrera, Director del Museo Regional de Jalpan de Serra, y el Sr. Fermín Chávez, Director de la Asociación Civil Misión Derechos Humanos.

El 14 de agosto en Chitejé de Garabato, Amealco, se llevó a cabo la firma de un Convenio de Colaboración con la Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas (CDI), delegación Querétaro, cuyo testigo de honor fue el Director de la Casa de la Cultura Jurídica en Querétaro, de la Suprema Corte de Justicia de la Nación.

Este convenio tiene como finalidad que la Comisión apoye a este organismo constitucional autónomo, prestando los servicios de traductores de lengua indígena cuando sea necesario para la atención de quejas; en tanto que la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro ofrecerá capacitaciones sobre temas de derechos humanos a su personal. Durante este evento, se realizó una obra de teatro guiñol y juego de lotería en ñä ñho para las personas de la comunidad.

Como parte de las actividades de difusión, en el mes de agosto en el marco del programa "Martes de Derechos Humanos" de la Casa de la Cultura Jurídica en Querétaro, de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, se impartió la conferencia *Derechos Humanos de los Pueblos Indígenas.*

Además, el 21 de agosto, de conformidad con el convenio celebrado con la Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas, en la cabecera del municipio de Tolimán se capacitó a los servidores públicos de dicha Comisión en el tema de derechos humanos y violencia de género.

En las actividades de promoción de derechos humanos, el 8 de septiembre la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro acudió nuevamente a Chitejé de Garabato en Amealco, para participar en una Feria de Servicios en la que también acudieron las Caravanas de la Secretaría de Salud del Estado, la Secretaría de Seguridad Ciudadana y la Comisión Estatal del Agua. Durante la jornada se proporcionaron servicios de consulta médica y revisión dental, orientación sobre los servicios que ofrecen las instituciones y juegos didácticos para las niñas y niños que acudían en compañía de sus familiares.

Durante el mes de octubre se inició un acercamiento con miembros de la comunidad de Las Nuevas Flores, donde habitan personas indígenas *Xi´oi* , con el fin de integrar un grupo en el que se recopilarían los conocimientos sobre tradiciones, leyendas, recetas de cocina y forma de elaboración de la vestimenta tradicional y tejidos. En el próximo año se

continuarán las labores de entrevista a personas indígenas con el propósito de elaborar una publicación sobre sus tradiciones y cultura.

El 23 de noviembre en La Salitrera, Colón se capacitó a personal de los comedores comunitarios de la Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas (CDI), delegación Querétaro sobre derechos humanos, derechos de los pueblos indígenas, derechos de las niñas, niños y adolescentes y trata de personas.

Además de los eventos antes señalados, la Secretaría Ejecutiva también promovió la lengua ñä ñho en instituciones educativas a través de obras de teatro y juegos como lotería y sopa de letras, y apoyó el concurso de dibujo infantil sobre derechos culturales en la escuela primaria 21 de marzo del municipio de Querétaro.

PERSONAS INDÍGENAS					TOTAL 521
N°	**FECHA**	**LUGAR**	**MUNICIPIO**	**ACTIVIDAD**	**N° PERSONAS ATENDIDAS**
1.	13 agosto	Museo comunitario Xi´oi	Jalpan de Serra	Conversatorio *Los derechos de los pueblos indígenas desde la mirada Xi´oi*,	16
2.	14 agosto	Chitejé de Garabato, Casa Ejidal	Amealco	Conmemoración del Día Internacional de los Pueblos Indígenas	150
3.	15 agosto	Tancoyol	Jalpan de Serra	Plática y conversatorio con un grupo de personas indígenas Xi'Oi de Las Nuevas Flores	16
4.	21 agosto	Centro	Tolimán	Plática sobre los Derechos de las Personas Indígenas y violencia de género	100
5.	8 de septiembre	Chitejé de Garabato	Amealco	Feria de servicios en conjunto con Caravanas de la Secretaría de Salud, Secretaría de Seguridad Ciudadana y Comisión Estatal del Agua	150
6.	11 y 19 octubre	Tancoyol	Jalpan de Serra	Recopilación de cuentos y leyendas de antepasados	4
7.	1 diciembre	San Ildefonso Localidad Yosphí	Amealco	Derechos Humanos No Discriminación Prevención del embarazo adolescente Qué es el VIH y sida y Métodos Anticonceptivos.	85

4.15.5 Capacitación en temas de la diversidad sexual

Las personas LGBT+ son consideradas un grupo en situación de vulnerabilidad en virtud de que constantemente sufren discriminación motivada por su orientación sexual, identidad de género y/o expresión de género, lo que las coloca en una situación de desventaja en el ejercicio y goce de sus derechos humanos.

Por lo anterior, la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro realizó capacitaciones dirigidas a la sociedad en general sobre los temas de diversidad sexual, persona LGBT+ y No Discriminación.

En conmemoración del 17 de mayo, *Día Internacional contra la Homofobia, la Transfobia y la Bifobia*[3], se realizaron diversas actividades de promoción y difusión de los derechos humanos de las personas LGBT+ en preparatorias públicas del municipio de Querétaro, las cuales se describen a continuación:

- Capacitación sobre diversidad y no discriminación,
- Test sobre la estigmatización a la Diversidad Sexual,
- Mesa de Diálogo sobre las Personas LGBT+, en el Museo de la Ciudad.

Asimismo, este organismo protector de Derechos Humanos participó en el evento "Verdades y Prejuicios acerca de la Diversidad Humana", en la Escuela de Bachilleres Plantel Norte. De igual forma, se brindaron pláticas en materia de Derechos Humanos y Diversidad Sexual en instituciones privadas a profesores y padres de familia.

CAPACITACIONES SOBRE EL TEMA DIVERSIDAD SEXUAL Y PERSONAS LGBT+						TOTAL 688
N°	**DÍA**	**MES**	**INSTITUCIÓN**	**MUNICIPIO**	**DIRIGIDO A**	**N° PERSONAS ATENDIDAS**
1.	14	Mayo	Escuela de Bachilleres Plantel Norte UAQ	Querétaro	Alumnos	120
2.	16	Mayo	Escuela de Bachilleres Plantel Sur UAQ	Querétaro	Alumnos	130
3.	17	Mayo	CBTIS 118	Corregidora	Alumnos	95
4.	17	Mayo	Museo de la Ciudad	Querétaro	Público en General	63
5.	18	Mayo	Universidad Politécnica de Santa Rosa Jáuregui	Querétaro	Alumnos de Bachillerato	60
6.	17	Agosto	Colegio John F. Kennedy The American School of Querétaro	Querétaro	Profesores y personal Administrativo	200
7.	23	Agosto	Colegio John F. Kennedy The American School of Querétaro	Querétaro	Representantes de la Asociación de Padres de Familia	20

[3] El Día Internacional contra la Homofobia, la Transfobia y la Bifobia se conmemora en esa fecha, en que la Asamblea General de la Organización Mundial de la Salud eliminó la homosexualidad de la lista de enfermedades mentales; sin embargo, en varios estados de la República Mexicana se maneja como Día Internacional contra la Homofobia, Lesbofobia, Bifobia y Transfobia.

4.15.6 Capacitación en el tema de las personas que viven con VIH/sida

Parte importante de los derechos humanos son los derechos sexuales y reproductivos, que atienden a la libertad de las personas para decidir sobre su vida sexual y reproductiva, garantizando la toma de decisiones sin ejercer ningún tipo de abuso o discriminación y así evitar violaciones a derechos humanos.

Por tal motivo, en conmemoración del 1 de diciembre *Día Mundial de la Lucha contra el Sida*[4], la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro visitó la localidad de Yosphí, San Ildefonso, municipio de Amealco de Bonfil, con la finalidad de ampliar la promoción y difusión de estos derechos fuera de la capital del Estado.

En dicho evento, se realizaron una serie de pláticas en colaboración con la Facultad de Medicina de la Universidad Autónoma de Querétaro sobre: *Derechos Humanos, No Discriminación, Prevención del embarazo adolescente, ¿Qué es el VIH y sida?* y *Métodos Anticonceptivos*.

[4]Si bien este es el nombre oficial de conformidad con las disposiciones de la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas, desde hace algunos años en conjunto con organizaciones de la sociedad civil, se recapacitó en que es más importante resaltar las acciones que se llevan a cabo como respuesta a la pandemia, por lo que en México y en otros países, se conmemora el 1 de diciembre como Día Mundial en Respuesta al sida. No obstante, puede utilizarse indistintamente.

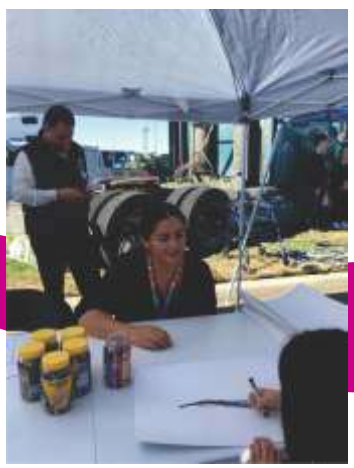
4.15.7 Migrantes

De manera excepcional se llevaron a cabo diversas actividades de capacitación en materia de migración y atención a este grupo en situación de vulnerabilidad, con motivo de la Caminata Migrante de centroamericanos que pasaron por la entidad, como se señala en el apartado correspondiente del área de Presidencia.

En 2018 la Defensoría de Derechos Humanos de Querétaro participó en la “X Caravana de migrantes” que viene de Laredo Texas, Estados Unidos con destino al Estado de Querétaro.

El 17 y 18 de diciembre en la ciudad de Laredo, Texas se llevaron a cabo diversas actividades de vinculación con personas migrantes; instituciones mexicanas del ámbito municipal, estatal y federal; autoridades consulares mexicanas y estadounidenses; así como los organismos constitucionales autónomos, como la CNDH y la UAQ. La Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro colaboró de manera directa en la logística para registrar a las familias que se sumaron a esta caravana.

El 19 de diciembre, en el estacionamiento de Walmart de Laredo, Texas, cuando se reunieron las familias para registrarse, se colocó un módulo informativo para difundir información respecto a los derechos humanos. También se realizó la actividad *Dibuja tu retorno a México a través de la caravana,* la cual fue dirigida a menores de edad. En total se atendieron de forma directa a 179 menores y a 204 mamás y papás respecto a dudas y preguntas sobre derechos humanos o, que acudieron por material informativo.



El 20 de diciembre se realizó el retorno a México de 1,050 vehículos, lo que representa a más de 4,500 personas. El viaje comenzó a las 5:00 de la mañana y concluyó a las 21:30 horas. Los queretanos que regresaron a la entidad fueron recibidos por las 4 presidencias municipales de la región serrana, el Obispo de la Diócesis de Querétaro, la Rectora de la UAQ, así como diputados locales representantes de la región.

PERSONAS MIGRANTES				TOTAL: 13,243
N°	FECHA	LUGAR	ACTIVIDAD	N° PERSONAS ATENDIDAS
1.	9 noviembre	Querétaro	Recepción de la Caminata de migrantes centroamericanos	900
2.	10 noviembre	Querétaro	Recepción de la Caminata de migrantes centroamericanos	5931
3.	16 noviembre	Querétaro	Recepción de la Caminata migrante de centroamericanos	743
4.	17 noviembre	Querétaro	Recepción de la Caminata de migrantes centroamericanos	812
5.	23 noviembre	Querétaro	Recepción de la Caminata de migrantes centroamericanos	287
6.	18 diciembre	San Juan del Río	Conmemoración del Día del Migrante	70
7.	20 diciembre	Estacionamiento de Walmart en Laredo, Texas	Acompañamiento a la X Caravana Migrante	4,500

4.16 Logros 2018

1. Adscripción de manera permanente de un servidor público de la Secretaría Ejecutiva en la oficina regional de Jalpan de Serra, para promover y difundir los derechos humanos en la zona serrana. De esta forma, se llevaron a cabo actividades de difusión, promoción y eventos conmemorativos que anteriormente no se realizaban de forma cotidiana debido a que su realización estaba sujeta a las visitas desde Querétaro.

2. La capacitación brindada en instituciones educativas se vio reforzada con la colaboración de la USEBEQ, lo que permitió programar visitas a más localidades en los turnos matutino y vespertino y coordinar las pláticas con los padres de familia para que ellos también fueran informados acerca de los derechos y las obligaciones que les corresponden como personas y padres de familia.

3. Los programas Una Vida Libre de Violencia y Soy Defensora / Defensor de los Derechos Humanos se reforzaron con la participación de nuevas instituciones como la Secretaría de Seguridad Ciudadana y la realización de jornadas sobre los derechos de los pueblos indígenas.

4. Durante las visitas a instituciones educativas y conforme lo establece la Ley de Derechos Humanos del Estado de Querétaro, ante situaciones que implican actos que atentan contra el interés superior de la niñez, se procedió a notificar a la Visitaduría General de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, 32 probables casos de abuso sexual

infantil y, en consecuencia iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, principalmente con la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia y la Fiscalía General del Estado de Querétaro.

5. La capacitación a los servidores públicos, en particular policías, ha contribuido a la disminución de quejas por parte de las personas respecto a su actuar. Los temas abordados en las capacitaciones fueron directamente relacionados con las tareas de la función policial en materia de seguridad y trato a las personas en general y, en particular, a los grupos en situación de vulnerabilidad.

6. Respecto al trabajo con grupos en situación de vulnerabilidad, se llevaron a cabo actividades de manera simultánea en diversos municipios en eventos conmemorativos como el día del niño, el día de las personas adultas mayores y el día de la discapacidad.

5

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE QUERÉTARO

5. DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

La Dirección Administrativa es la encargada de administrar los recursos financieros, materiales y humanos de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro. Esa función comprende la adquisición de bienes y servicios en las mejores condiciones; el mantenimiento de los bienes muebles y del inmueble sede de la institución; proveer a las unidades administrativas de los recursos materiales y viáticos para que puedan ejercer las funciones asignadas por la ley que la rige; de informar a las instancias fiscalizadoras de la forma en que se utilizó el recurso; así como del pago a los jubilados y pensionados de este organismo constitucional autónomo, entre otras.

En razón de lo anterior, el informe de la Dirección Administrativa se divide en seis apartados, por área administrativa:

- Departamento de recursos financieros,
- Departamento de contabilidad,
- Departamento de recursos humanos,
- Departamento de recursos materiales,
- Departamento de sistemas,
- Archivo.

5.1 Departamento de recursos financieros

Durante el ejercicio 2018, se tuvo un presupuesto inicial autorizado por la LVIII Legislatura del Estado de Querétaro, por un total de $31,288,191.00 (treinta y un millones doscientos ochenta y ocho mil ciento noventa y un mil pesos 00/100); pero además, a lo largo del año se tuvieron algunas ampliaciones presupuestales por un total de $3,341,363.94 (tres millones trescientos cuarenta y un mil trescientos sesenta y tres pesos 94/100 m.n.), principalmente para dar cumplimiento a laudos laborales, por lo que al cierre del ejercicio 2018, se contó con un presupuesto total modificado de $34,629,554.94 (treinta y cuatro millones seiscientos veintinueve mil quinientos cincuenta y cuatro pesos 94/100 m.n.).

El ejercicio del recurso público por capítulo de gasto al 31 de diciembre de 2018 se realizó conforme a lo siguiente:

CONCEPTO	GASTO AL 31 DIC.	%
SERVICIOS PERSONALES	$ 24,767,336	71.6%
MATERIALES Y SUMINISTROS	$ 1,246,441	3.6%
GASTOS GENERALES	$ 5,552,094	16.1%
PENSIONES Y JUBILACIONES	$ 2,101,826	6.1%
BIENES MUEBLES, INMUEBLES E INTANGIBLES	$ 904,789	2.6%
TOTAL	**$ 34,572,486**	**100%**

Cabe destacar que en 2018 se realizó un manejo, administración y ejercicio del recurso público muy eficiente, lo que permitió cumplir con las facultades y obligaciones de las Unidades Administrativas de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, así como con las funciones del personal adscrito a esta Institución, como se describe a continuación.

Servicios personales: En este capítulo se tuvo una disminución en el gasto del -1.8% con respecto a 2017, debido a que para 2018 se trabajó en un tabulador de sueldos, por lo que el personal que se contrató fue con base en éste; lo que afectó a remuneraciones adicionales, especiales y de seguridad social; por otro lado, en 2018 no se tuvo personal eventual (honorarios asimilados a salarios), como si hubo en los primeros meses de 2017.

Cabe destacar que, en el gasto de servicios personales, se incluye la cantidad de $3,814,392.20 (tres millones ochocientos catorce mil trescientos noventa y dos pesos 20/100 m.n.), que se erogaron para dar cumplimiento a dos laudos laborales y concluir, mediante convenio elevado a laudo, cinco expedientes por demanda laboral ante el Tribunal de Conciliación y Arbitraje del Estado de Querétaro, asuntos que fueron iniciados por bajas de personal en los años 2012, 2015, 2016 y 2017.

Jubilados y pensionados: En este rubro se tuvo una reducción del -12% con respecto al 2017 y esto se debió a que en 2017 se pagó a los jubilados y pensionados lo que se les había dejado de pagar en 2016 de percepciones y aguinaldo.

Materiales y suministros: Si bien se tuvo un incremento con respecto a 2017 esto fue, principalmente, porque se dotó a las oficinas de Querétaro, Jalpan y San Juan del Río de artículos oficiales, dípticos, trípticos, folletos y carteles, así como artículos promocionales que anteriormente no se realizaban, los cuales son necesarios para dar a conocer al mayor número de personas, cuáles son sus derechos, informándoles que pueden acudir a nuestras instalaciones para solicitar apoyo gratuito, acorde con nuestra competencia.

Gastos generales: Se tuvo un incremento del 2.3% con respecto al 2017, principalmente en servicios de arrendamiento, ya que se cuenta con un edificio funcional que permite brindar un mejor servicio a las personas que llegan solicitando apoyo. Además, entre otros, se ejerció gasto en los siguientes rubros:

Comunicación social: Durante el ejercicio 2018 se contó con mayor participación en los diferentes medios de comunicación, radio, redes sociales, periódicos y revistas para estar al alcance de las personas más vulnerables.

Servicios de traslado y viáticos: Se tuvo un incremento en el gasto porque se llegó a más lugares, tratando de alcanzar a la mayor cantidad de comunidades y personas con mayores necesidades.

Servicios oficiales: Se ejerció más recurso en comparación con el ejercicio 2017, debido a que en 2018 se llevó a cabo el Congreso Nacional de Derechos Humanos, con motivo del 25 aniversario del Organismo Público Defensor de Derechos Humanos, evento en el cual la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro fue el anfitrión, junto con la Federación de Colegios y Asociaciones de Abogados de Querétaro, A.C. y la Universidad Autónoma de Querétaro, acontecimiento al cual asistieron personalidades de toda la república y expertos en derechos humanos.

Bienes muebles e intangibles: Gracias al esfuerzo de mantener ahorros en diferentes rubros, se pudo proporcionar mobiliario de oficina y equipo de cómputo a las diferentes áreas, así como realizar la adquisición de cámaras fotográficas para el área de comunicación social, comprar un vehículo para la oficina en Jalpan, ya que con el que contaban tenía algunas fallas mecánicas que ponían en peligro la seguridad de sus pasajeros, además era necesario para poder llegar a las diferentes comunidades de la

zona, así como la adquisición de un vehículo para la Visitaduría General, que es el área sustantiva de apoyo a la población en la atención de sus quejas y acompañamientos; en lo referente a maquinaria y equipos, se compró un nuevo conmutador con el cual podemos tener un mejor servicio; y, por último, se adquirieron licencias de office (Software), con todo esto la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro se equipó para poder brindar un servicio de mejor calidad para todas las personas que requieren de la atención que brinda esta Institución.

5.2 Departamento de contabilidad

Se aperturó el ejercicio 2018 en el Sistema Automatizado de Administración y Contabilidad Gubernamental (SAACG), permitiendo éste dar cumplimiento, en tiempo y forma, a la emisión de 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, generando informes periódicos trimestrales.

En los informes de gestión financiera y cuenta pública se generan los siguientes documentos.

Información contable

1. Estado de Actividades.
2. Estado de Situación Financiera.
3. Estado de Cambios en la Situación Financiera.
4. Estado Analítico del Activo.
5. Estado Analítico de la Deuda y otros pasivos.
6. Estado de Variación en la Hacienda Pública.
7. Estados de Flujos de Efectivo.
8. Informe de Pasivos Contingentes.
9. Notas a los Estados Financieros.
10. Conciliaciones Entre los Ingresos Presupuestarios y Contables.
11. Conciliaciones Entre los Egresos Presupuestarios y los Gastos Contables.

Información presupuestaria

1. Estado Analítico de Ingresos.
2. Estado Analítico del Ejercicio del Presupuesto de Egresos - Clasificación Administrativa.
3. Estado Analítico de Ejercicio del Presupuesto de Egresos – Clasificación del Objeto del Gasto (Capitulo y Concepto).
4. Estado Analítico del Ejercicio del Presupuesto de Egresos – Clasificación Económica (Por tipo de Gasto).
5. Estado Analítico del Ejercicio del Presupuesto de Egresos – Clasificación Funcional (Finalidad y Función).
6. Endeudamiento Neto.
7. Intereses de la Deuda.
8. Indicadores de Postura fiscal.

Información programática

1. Gasto por categoría programática.
2. Programas y proyectos de inversión.
3. Indicadores de Resultados.

Anexo

1. Relación de Bienes que Componen el Patrimonio.
2. Relación de Bienes Inmuebles que Componen el Patrimonio.
3. Relación de Cuentas bancarias Productivas y Específicas.
4. Relación de Esquemas bursátiles.
5. Coberturas Financieras.

Formatos de Ley de Disciplina Financiera

1. Estado de Situación Financiera Detallado.
2. Informe Analítico de la Deuda Pública y Otros Pasivos.
3. Informe Analítico de Obligaciones Diferentes de Financiamiento.
4. Estado Analítico de Ingresos Detallado.
5. Conciliación entre los Ingresos Presupuestarios y Contables
6. Conciliación entre los Egresos Presupuestarios y los Gastos Contables
7. Indicadores de Postura Fiscal
8. Guía de Cumplimiento de la Ley de Disciplina Financiera de las Entidades Federativas y los Municipios.
9. Balance Presupuestario.

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.

Proyecciones y Resultados de Ingresos y Egresos

7a. Proyecciones de Ley de Ingresos.
7b. Proyecciones de Egresos.
7c. Resultados de Ingresos.
7d. Resultados de Egresos.

Dichos documentos se publican trimestralmente en el portal de Transparencia en la página web de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, con lo cual se cumple con la obligación de transparencia y rendición de cuentas.

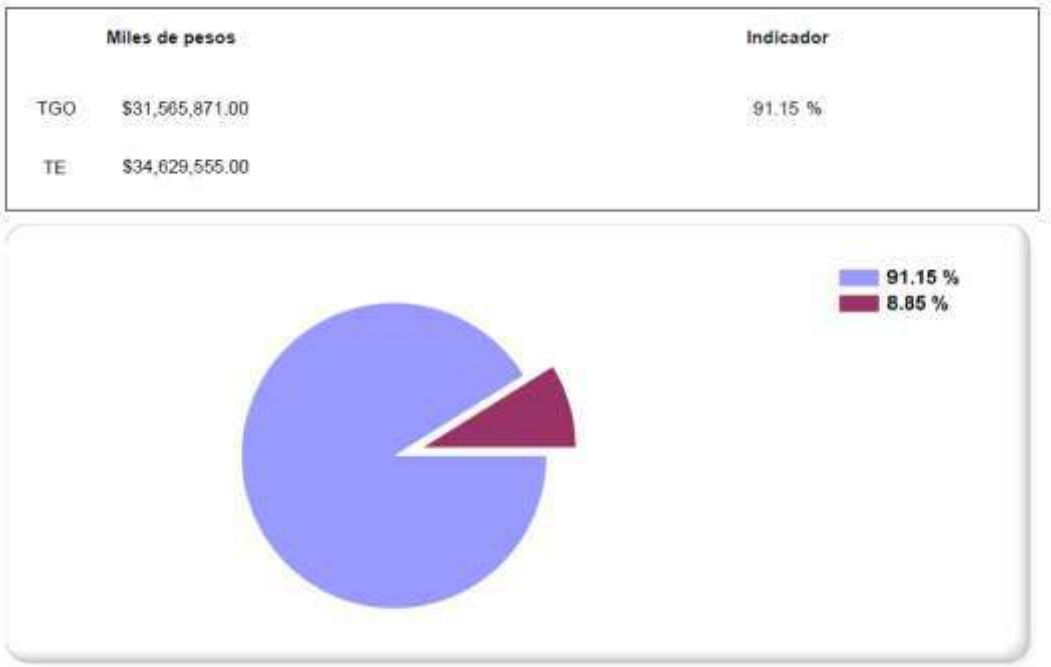
Por otro lado, con el uso del SAACG, se hace posible contar con indicadores de Gestión para la Evaluación en la Ejecución del Presupuesto de tipo estadística, que ayuda al análisis de la información y la toma decisiones.

Proporción Gasto de Operación (corriente) al 31 de diciembre de 2018

Se presenta la gráfica de la participación del gasto de operación (servicios personales, materiales y suministros y servicios generales) con un indicador del 91.15% con respecto al total de egresos con un indicador de 18.85% al 31 de diciembre de 2018.

Medio de verificación del Presupuesto de Egresos 2018.

CONCEPTO	MILES DE PESOS
Total de gasto de operación	$31,565,871.00
Total de egresos	$34,629,555.00

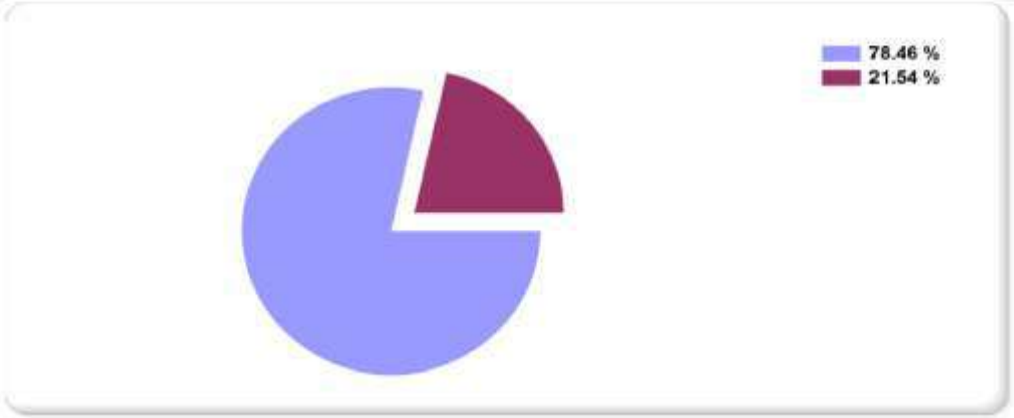


Servicios Personales en el Gasto de Operación al 31 de diciembre de 2018

Se presenta la gráfica de la participación de servicios personales que representan el 78.46% con respecto al total de Gastos de Operación (corriente), con un indicador del 21.54% al 31 de diciembre de 2018.

CONCEPTO	MILES DE PESOS
Total de servicios personales	$24,767,336.00
Total de gastos de operación	$31,565,871.00

	Miles de pesos	Indicador
SP	$24,767,336.00	78.46 %
TGO	$31,565,871.00	



Así mismo se obtienen Indicadores Financieros en los cuales muestran las finanzas sanas de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro.

Indicadores Financieros del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018.

LIQUIDEZ:
Se cuenta con liquidez, ya que se dispone del 1.20% de activo circulante para pagar, por cada $1.00 peso de obligaciones a corto plazo.

TAC = TOTAL ACTIVO CIRCULANTE $724,514.32
TPC = TOTAL PASIVO CIRCULANTE $601,502.32

MARGEN DE SEGURIDAD:
Se cuenta con un nivel aceptable de margen de seguridad, con un indicador del 20.45% para solventar contingencias.

TAC= TOTAL ACTIVO CIRCULANTE $724,514.32
TPC= TOTAL PASIVO CIRCULANTE $601,502.32

SOLVENCIA :
Se cuenta con un nivel positivo de solvencia del 21.17% para cumplir con los compromisos a largo plazo.

TP = TOTAL PASIVO $601,502.32
TA = TOTAL ACTIVO $2,840,877.60

AUTONOMÍA FINANCIERA PARA CUBRIR EL GASTO CORRIENTE:
El gasto corriente es cubierto en un 107.79% con recursos propios por lo cual se cuenta con un nivel positivo de autonomia financiera para cubrir el gasto corriente.

RESULTADO FINANCIERO:
Se cuenta con un nivel aceptable del 1.02 de equilibrio financiero en la administración de los recursos.

SALDO INICIAL	$1,325,425.19
INGRESOS TOTALES	$34,026,828.35
GASTO TOTAL	$34,572,486.04

Asimismo, se informa que en el mes de agosto del ejercicio 2018, se implementó el *Módulo de Bienes Patrimoniales*, mismo que se encuentra en proceso de actualización de información, con el fin de elaborar el inventario de bienes muebles conforme lo requiere la normatividad aplicable.

Cabe destacar que el SAACG ha resultado ser una herramienta fundamental y ha permitido que la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, tenga un nivel de cumplimiento de entre el 98.40% al 100% en el *Sistema de Evaluaciones de la Armonización Contable (SEVAC)*, el cual contiene reactivos relativos a la Cuenta Pública, transparencia, así como de las obligaciones de registros contables, presupuestarios y administrativos, resultados que son validados por la Entidad Superior de Fiscalización del Estado (ESFE) y remitidos mediante informe al Consejo Estatal de Armonización Contable (CEAC), quien a su vez envía al Consejo Nacional de Armonización Contable (CONAC), una vez que se genera el informe definitivo, en el que se incluyen los resultados de todos los entes públicos estatales y municipales.

	PERIÓDO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
Resultado	1er. 2018	100%
Resultado Global	2do. 2018	98.40%
Resultado	3er. 2018	100%

5.3 Departamento de recursos humanos

A continuación, se describen las principales actividades del Departamento de Recursos Humanos al 31 de diciembre de 2018, en relación con los siguientes aspectos:

Aprobación de normatividad interna y documentos básicos

En el mes de junio de 2018, el Comité Técnico de Remuneraciones para los servidores públicos de los entes públicos del Estado aprobó el nuevo tabulador de sueldos propuesto por la Dirección Administrativa a la Presidenta y al Consejo de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, con la finalidad de simplificar y homologar los puestos en tabulador, estandarizándose a 11, ya que en el ejercicio 2017 el tabulador contaba con 24 puestos, sin que ello signifique la reducción de plazas en la Institución, sino solamente una homologación de salarios; lo que permite evitar discrecionalidad en las contrataciones y en la asignación de sueldos y prestaciones.

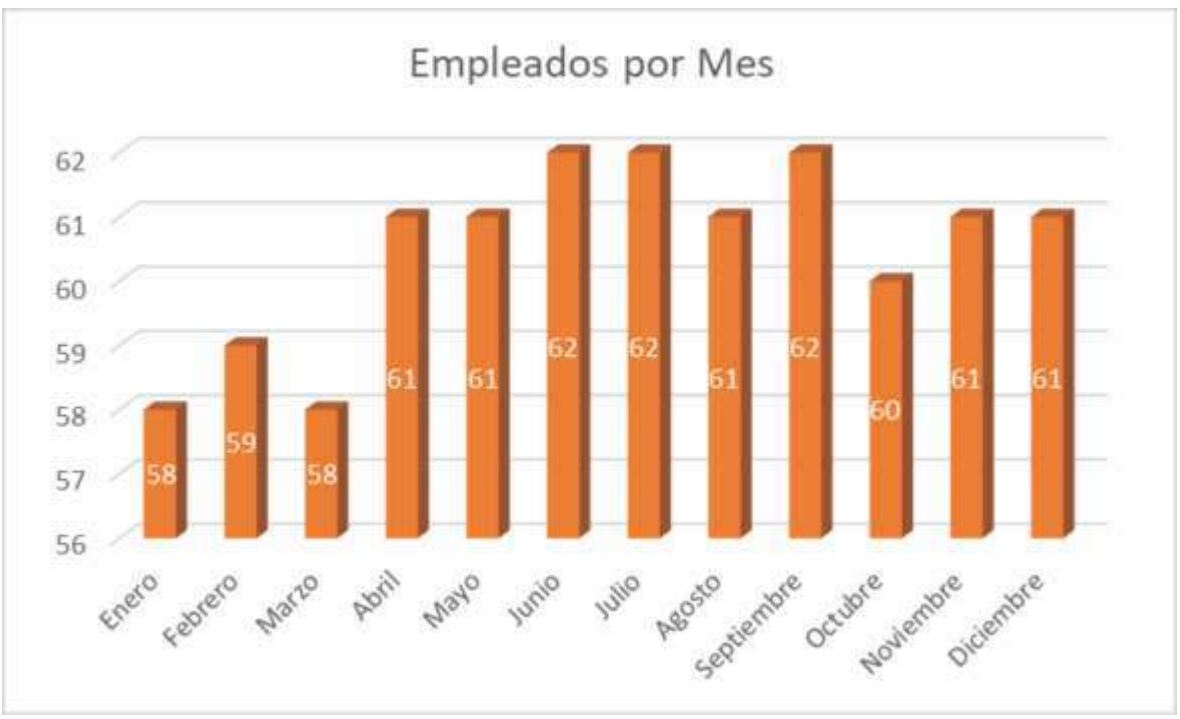
Asimismo, en coordinación con los titulares de las Unidades Administrativas, se elaboró la Estructura Organizacional, misma que fue aprobada en sesión de Consejo celebrada el 3 de septiembre de 2018, fecha en que también fue aprobado el Manual de Políticas de Operación de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro 2018, lo cual permite contar con un documento en el que se establezca de manera clara qué hacer y cómo hacerlo, principalmente tratándose de asuntos y situaciones relacionadas con la materia administrativa; habiendo sido publicados ambos documentos en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro "La Sombra de Arteaga" el 12 de octubre de 2018.

Organigrama 2018

Plantilla de Personal

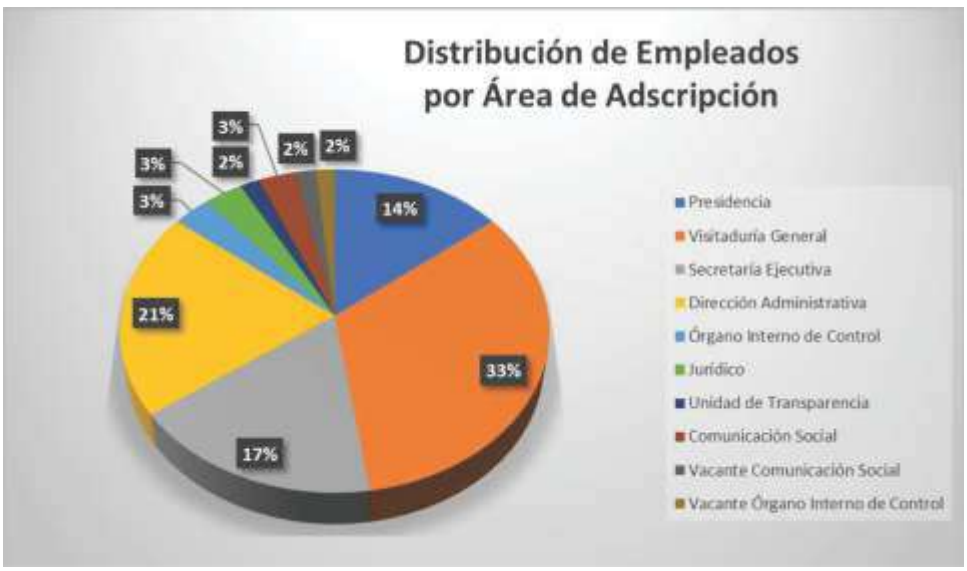
La plantilla de personal se define como el número de puestos y el número de personas que ocupan esos puestos. La Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, cerró el ejercicio 2017 con una plantilla de personal de 58 trabajadores, misma que se fue modificando a lo largo del ejercicio 2018, conforme al tabulador aprobado en el mismo año y a la suficiencia presupuestal. A continuación, se muestra la tabla que indica los movimientos de altas y bajas del personal.

Relación de altas y bajas de personal				
N°	**MES**	**ALTAS**	**BAJAS**	**NÚMERO DE EMPLEADOS AL CIERRE DEL MES**
1	Enero	1	1	58
2	Febrero	1	0	59
3	Marzo	0	1	58
4	Abril	3	0	61
5	Mayo	1	1	61
6	Junio	1	0	62
7	Julio	1	1	62
8	Agosto	0	1	61
9	Septiembre	1	0	62
10	Octubre	0	2	60
11	Noviembre	2	1	61
12	Diciembre	0	0	61
	TOTAL	**11**	**8**	



Por tanto, al 31 de diciembre de 2018, la Institución cerró con un total de 63 plazas, de las cuales 61 se encontraban ocupadas y 2 vacantes, como se puede observar en la siguiente tabla, por Unidad Administrativa:

N°	ÁREA DE ADSCRIPCIÓN	CANTIDAD
1.	Presidencia	9
2.	Visitaduría General	21
3.	Secretaría Ejecutiva	11
4.	Dirección Administrativa	13
5.	Órgano Interno de Control	2
6.	Jurídico	2
7.	Unidad de Transparencia	1
8.	Comunicación Social	2
9.	Vacante Comunicación Social	1
10.	Vacante Órgano Interno de Control	1
	TOTAL	**63**



Altas de Personal

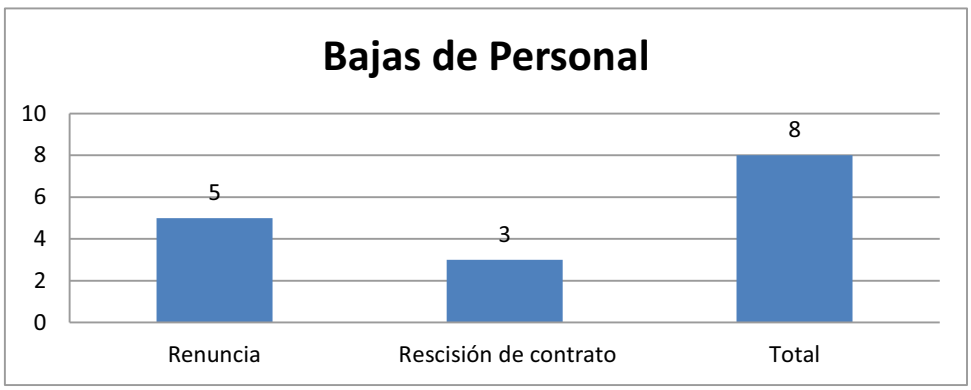
El número de personas contratadas para cubrir las plazas vacantes en el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2018 se refleja en la siguiente tabla:

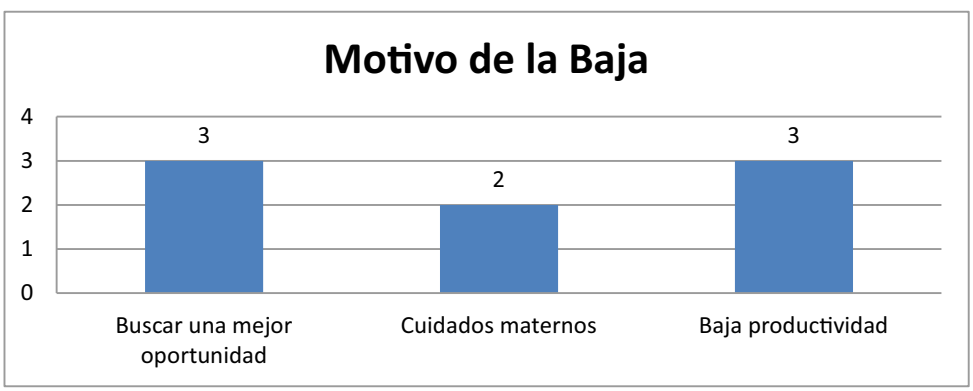
ÁREA	MUJER	HOMBRE
Visitaduría General	2	1
Secretaría Ejecutiva	4	-
Dirección Administrativa	-	1
Jurídico	-	1
Órgano Interno de Control	1	1
TOTAL	**7**	**4**

Bajas de Personal

El Índice de Rotación de Personal es *"la relación porcentual entre las admisiones y los retiros con relación al número promedio de trabajadores de la organización, en el curso de cierto período".*

El Índice de Rotación de Personal de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro fue de 15.97% durante el ejercicio 2018, siendo las principales causas las que se muestran a continuación**:**





Capacitación

La capacitación contribuye a mejorar los conocimientos, habilidades, conductas, aptitudes y actitudes del personal de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, lo que les permite tener herramientas y nuevos conocimientos para un mejor desempeño de sus funciones.

Los cursos que se impartieron durante el año 2018, a instancia del Departamento de Recursos Humanos, fueron los siguientes:

CURSO	IMPARTIDO POR	FECHA	ÁREA	ASIS-TENTES	BENEFICIOS
“Comunicación interna”	Personal de cada Unidad Administrativa	mayo	DDHQ	52	Dar a conocer a todo el personal de la DDHQ, las funciones de cada una de las áreas, para lograr una mayor interacción entre las mismas.
"Impuestos fiscales de nómina”	Capacitación "CENACHE"	mayo	Administrativa	3	Actualización en materia de pago de impuestos para el cálculo de la nómina.
Ortografía “Las palabras no se la lleva el viento”	Maestro Ricardo Sánchez Galván	sept-oct	DDHQ	24	Fortalecer las habilidades para la redacción de oficios, mejorar ortografía y comprensión de textos
“Contención emocional y cuidado de Sí”	Lic. Juan José Yáñez Pereda, Psicólogo	octubre	Visitaduría General	19	Proporcionar un servicio de calidad al ciudadano, preservando la integridad física y emocional del personal de DDHQ
“Introducción a los Derechos Humanos”	Presidencia, Visitaduría General, Secretaría Ejecutiva	noviembre	DDHQ	55	Tener el conocimiento general para apoyar en contingencias en las que participe la DDHQ

Cabe precisar que estos cursos son independientes de los gestionados por la Secretaría Ejecutiva.

Proyectos de Mejora

La Dirección Administrativa estableció un conjunto de acciones preventivas, correctivas y de innovación en los procesos del Departamento de Recursos Humanos, tales como:

- Implementación de dispositivo electrónico de registro de asistencia con reconocimiento de huella digital y reconocimiento facial, lo que redujo el tiempo de elaboración de incidencias de asistencia de 3 días a 1 día.

- Implementación de procedimientos de altas, bajas, pago de Impuesto sobre la Renta e Impuesto sobre Nómina.

Prácticas Profesionales y Servicio Social

La práctica profesional es esencial para que los estudiantes puedan desarrollar sus habilidades en un trabajo. Ésta les permite aplicar sus conocimientos y aprender más sobre el área en la que han decidido desarrollarse.

En la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro estamos convencidos de la colaboración que debe existir con las universidades de la entidad para que los alumnos desarrollen sus destrezas en un ambiente de trabajo real.

Durante el año 2018, 19 alumnos de diferentes universidades realizaron Prácticas Profesionales o prestaron Servicio Social en las diferentes Unidades Administrativas de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, como se muestra en la siguiente tabla:

Área	N°
Visitaduría General	3
Secretaría Ejecutiva	9
Dirección Administrativa	3
Jurídico	1
Comunicación Social	3
Total	**19**

Asimismo, en la siguiente tabla se muestra la afluencia de alumnos de las universidades que tienen vinculación con la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro y que realizaron sus prácticas profesionales o prestaron el servicio social en este Organismo Constitucional Autónomo.

Universidad	N°
Liceo	2
Tecnológico de Monterrey Querétaro	1
Universidad del Valle de México	3
Universidad Anáhuac	4
Universidad Autónoma de Querétaro	6
Universidad Tecnológica de Tulancingo	2
Escuela Bancaria y Comercial	1

5.4 Departamento de recursos materiales

Durante el ejercicio 2018 estuvieron vigentes 21 contratos de arrendamiento de inmuebles, adquisición de bienes y prestación de servicios; todos suscritos en cumplimiento a lo establecido en la Ley de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Querétaro.

CONTRATOS							
Consecutivo	CONCEPTO DE LA ADQUISICIÓN	NÚMERO DE CONTRATO	VIGENCIA	Tipo de Adjudicación	Importe del Contrato y/o Presupuesto sin iva	Importe del Contrato y/o Presupuesto con iva	Nombre de la Empresa, Proveedor o Prestador de Servicio
1	ARRENDAMIENTO 1ER Y 2° PISO QRO.	DDHQRO/ARR/001/17	ENERO-DICIEMBRE	ADJUDICACION DIRECTA	957,760.42	1,111,002.09	MATILDE CUETO FARLEY RIVAS
2	ARRENDAMIENTO 3ER PISO QUERÉTARO	DDHQRO/ARR/005/17	ENERO-DICIEMBRE	ADJUDICACION DIRECTA	360,000.00	417,600.00	MATILDE CUETO FARLEY RIVAS
3	ARRENDAMIENTO JALPAN	DDHQRO/AD/ARR/03/2018	2 ENE-31 DIC	ADJUDICACION DIRECTA	20,400.00	23,664.00	MA. GUADALUPE MORADO BOCANEGRA
4	ARRENDAMIENTO SAN JUAN DEL RÍO	DDHQRO/AD/ARR/04/2018	2 ENE-31 DIC	ADJUDICACION DIRECTA	85,000.00	98,600.00	DAVID RANGEL ABELLA
5	PAPELERÍA Y ÚTILES DE OFICINA	DDHQRO/AD/001/2018	2 ENE-31 DIC	ADJUDICACION DIRECTA	250,000.00	290,000.00	COMERCIALIZADORA ACEHUR SA DE CV
6	PERIÓDICOS	DDHQRO/AD/002/2018	2 ENE-31 DIC	ADJUDICACION DIRECTA	100,000.00	100,000.00	JUAN DAVID LUNA PORRAS
7	ABBARROTES E INSUMOS	DDHQRO/AD/004/2018	2 ENE-31 DIC	ADJUDICACION DIRECTA	200,000.00	232,000.01	CARLOS DANIEL SÁNCHEZ AYALA
8	IMPRESIÓN Y COPIADO	DDHQRO/AD/005/2018	2 ENE-31 DIC	ADJUDICACION DIRECTA	250,000.00	290,000.00	MARCOZER SA DE CV

9	MANTENIMIENTO DE INMUEBLES	DDHQRO/AD/006/2018	2 ENE-31 DIC	ADJUDICACION DIRECTA	250,000.00	290,000.00	JOSE LUIS SÁNCHEZ RODRÍGUEZ
10	ADMINISTRACIÓN Y SUMINISTRO DE COMBUSTIBLES	DDHQRO/AD/007/2018	2 ENE-31 DIC	ADJUDICACION DIRECTA	344,827.58	400,000.00	EDENRED MÉXICO SA DE CV
11	DESPACHO LABORALISTA	DDHQRO/AD/008/2018	2 ENE-30 JUN	ADJUDICACION DIRECTA	300,000.00	348,000.00	RMSS ABOGADOS S.C.
12	MAQUILA DE NÓMINAS	DDHQRO/AD/009/2018	2 ENE-31 DIC	ADJUDICACION DIRECTA	200,000.00	232,000.00	MIGUEL ANGEL RODAS GUERRERO
13	SERVICIO DE VIGILANCIA	DDHQRO/AD/011/2018	2 ENE-31 DIC +++	ADJUDICACION DIRECTA	250,000.00	290,000.00	SEGURIDAD PRIVADA INTEGRAL MANAVIL SA DE CV
14	MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ	DDHQRO/AD/012/2018	01 ENE-31 DIC	ADJUDICACION DIRECTA	150,000.00	174,000.00	SERVICIOS AUTOMOTRICES MAXEM SA DE CV
15	PÁGINAS DE INTERNET Y REDES	DDHQRO/AD/013/2018	2 ABR-30 SEP +++	ADJUDICACION DIRECTA	63,480.00	73,636.80	FABIAN JOSÉ DE LA VEGA MEJÍA
16	SERVICIO DE LIMPIEZA	DDHQRO/AD/014/2018	2 ABR-31 DIC	ADJUDICACION DIRECTA	99,965.52	114,800.00	MARISOL GUADALUPE VILLASANA BALLEZA
17	SEGURIDAD PRIVADA	DDHQRO/AD/015/2018	8 MAY-31 DIC	ADJUDICACION DIRECTA	$186,206.89	$216,000.00	GG DEL NORTE SA DE CV
18	PÁGINAS DE INTERNET Y REDES	DDHQRO/AD/016/2018	16 JUL-31DIC	ADJUDICACION DIRECTA	180,076.55	208,888.80	JORDI FONT GÓMEZ
19	ARTÍCULOS PROMOCIONALES	DDHQRO/AD/017/2018	16 JUL- 6 AGO	ADJUDICACION DIRECTA	116,400.86	135,025.00	ANA KARLA ROSALES VÁZQUEZ
20	DESPACHO LABORALISTA	DDHQRO/AD/018/2018	01 JUL-31 DIC	ADJUDICACION DIRECTA	300,000.00	348,000.00	RMSS ABOGADOS S.C.
21	DISEÑO E IMPRESIÓN DE INFORME	DDHQRO/AD/S/01/2018	25 ENE-24 FEB	ADJUDICACION DIRECTA	61,240.00	71,038.40	IRVIN HUMBERTO YRIS LEÓN

+++Contratos con terminación anticipada

Al inicio del ejercicio, se concluyeron los trabajos de remodelación del inmueble de las oficinas principales del Organismo en Zacarías Oñate número 13, Colonia Cimatario, con lo cual, se tienen áreas más amplias para el ejercicio de las funciones del personal de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, contando además, con un espacio para comedor que permite dar mejores condiciones para el personal; asimismo, se cuenta con un área para archivo, lo cual, representa un mejor control de la documentación de la Institución, así como un ahorro en el ejercicio de los recursos públicos, ya que en el anterior ejercicio se rentaba un espacio para este propósito.

Durante 2018, se adquirió y se instaló, en dos etapas, equipo de cámaras de vigilancia y monitoreo, para reforzar la seguridad en el inmueble que alberga las oficinas principales del Organismo.

En el mes de septiembre de 2018, se enajenó el vehículo oficial Chevrolet Chevy modelo 2006, color rojo tinto, placas UKV5597, que se encontraba en muy malas condiciones de funcionamiento, por lo que ya no era conveniente su reparación y acondicionamiento por el alto costo de este. Siguiendo los ordenamientos aplicables, se llevó a cabo la publicación de las bases para la enajenación del vehículo, pero no se recibió propuesta alguna, por lo que se procedió a la adjudicación directa al primer interesado.

Se adquirió y se asignó al personal que atiende en la oficina de Jalpan de Serra, un vehículo nuevo, siendo una camioneta marca Renault Oroch modelo 2019, con la cual se logrará que, con mayor eficiencia, se brinden los servicios a las comunidades serranas del Estado de Querétaro; así también, se adquirió un vehículo Chevrolet Aveo 2019, asignado a la Visitaduría General, con el objeto de promover la cultura de los Derechos Humanos y vigilar que estos se respeten.

Se rotularon los vehículos oficiales del Organismo con el logotipo institucional, teléfonos y contactos en redes sociales, para así captar la atención de la población en general, por donde quiera que circulen las unidades en la ciudad y los municipios, y puedan tener los datos de contacto para que se acerquen a recibir información y atención requerida.

5.5 Departamento de sistemas

Access Points

El 11 de enero de 2018 se adquirieron 3 equipos marca UniFi, uno para cada piso del edificio de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro. Con esto se logró eficientar la velocidad de la red inalámbrica, así como también mejorar la administración de los accesos de los usuarios a la red.

Conmutador

La Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro contaba, hasta el mes de abril de 2018, con un conmutador Panasonic KX-TD1232X; sin embargo, ya resultaba obsoleto, incluso se tenían problemas de pérdida de llamadas y, finalmente, terminó con una falla que imposibilitaba su configuración, por lo que se adquirió un conmutador Panasonic KX-NS500 de nueva generación, el cual combina telefonía IP y telefonía análoga digital con 34 extensiones y 12 líneas, expandible con base en las necesidades de la Institución. De esta manera nos estamos preparando para que en un futuro podamos entrar a la generación de telefonía IP aprovechando de esta manera la infraestructura instalada en la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro.

Balanceador

El 23 de julio de 2018 se realizó la instalación de un balanceador, el cual permite distribuir la carga de internet, optimizando de esta manera la velocidad de acceso, así como también permite personalizar el acceso a páginas web.

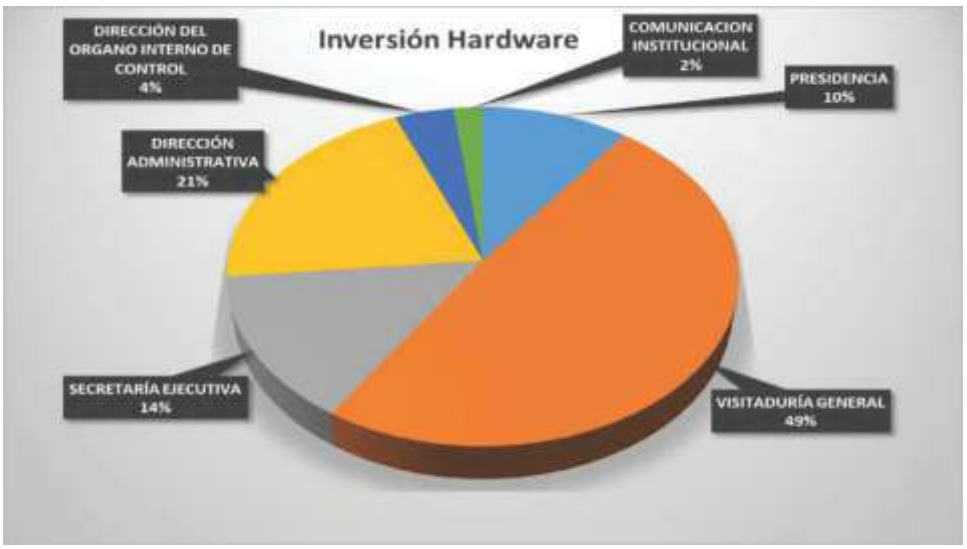
Hardware

En este rubro, durante el ejercicio 2018, se adquirió lo siguiente:

- 1 balanceador;
- 4 no-break;
- 30 reguladores;
- 12 computadoras de escritorio, y
- 2 laptop

La distribución de los bienes entre las Unidades Administrativas de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, se realizó conforme al siguiente cuadro:

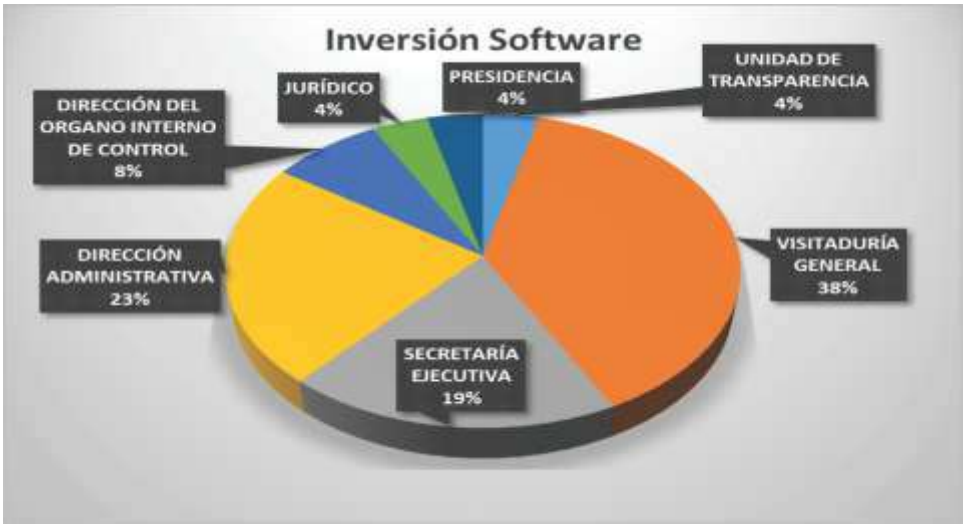
AREA	BALANCEADOR	NO-BREAK	REGULADOR	COMPUTADORA	LAPTOP	TOTAL
PRESIDENCIA		1	4			**5**
VISITADURÍA GENERAL			12	6		**18**
OFICINA REGIONAL JALPAN			2	1		**3**
OFICINA REGIONAL SAN JUAN DEL RIO			2	1		**3**
SECRETARÍA EJECUTIVA			5	1		**6**
OFICINA REGIONAL JALPAN				1		**1**
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	1	3	3	1	2	**10**
DIRECCIÓN DEL ORGANO INTERNO DE CONTROL			1	1		**2**
COMUNICACION INSTITUCIONAL			1			**1**
TOTAL	**1**	**4**	**30**	**12**	**2**	**49**



Software

Se adquirieron 26 licencias de Microsoft Office 2016, las cuales se distribuyeron entre las Unidades Administrativas, de acuerdo con el siguiente cuadro:

ÁREA	CANTIDAD
PRESIDENCIA	1
VISITADURÍA GENERAL	7
OFICINA REGIONAL JALPAN	1
OFICINA REGIONAL SAN JUAN DEL RIO	2
SECRETARÍA EJECUTIVA	4
OFICINA REGIONAL JALPAN	1
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	6
DIRECCIÓN DEL ORGANO INTERNO DE CONTROL	2
JURÍDICO	1
UNIDAD DE TRANSPARENCIA	1
TOTAL	**26**

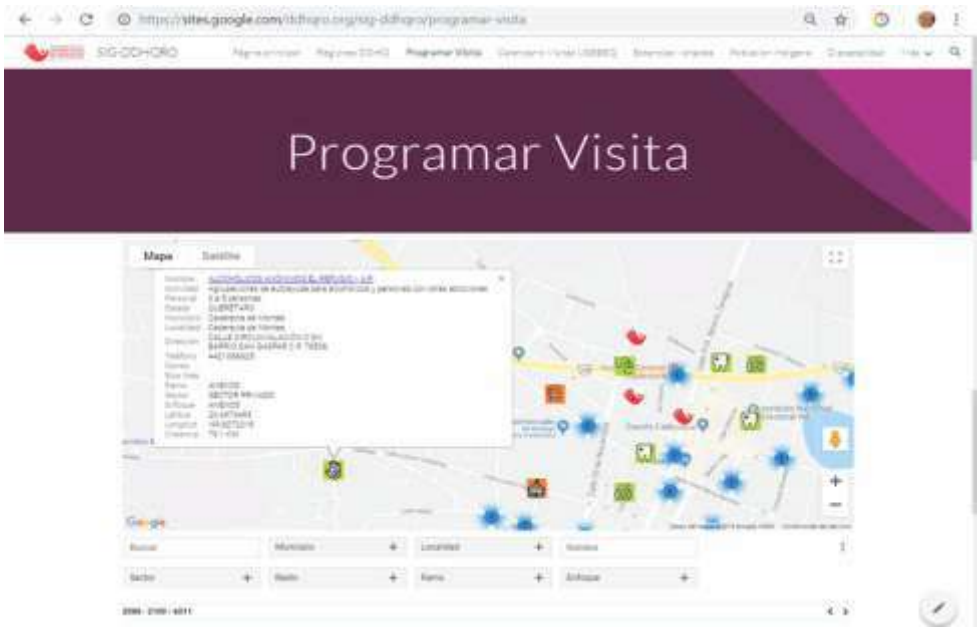


Automatización de procesos

Se ha trabajado en coordinación con las diferentes Unidades Administrativas, a fin de automatizar algunos de sus procesos y, de esta manera, optimizar tiempo y evitar duplicidad de trabajo.

En 2018 se empezó a trabajar en un Sistema de Información Geográfica, el cual consiste en geo-referenciar la operación de la Visitaduría General y de la Secretaría Ejecutiva; logrando con esto, un análisis y evaluación del impacto de las actividades de las áreas mencionadas en ciertas zonas geográficas y, por consecuencia, resulta ser una herramienta para la toma de decisiones.

A continuación, algunas pantallas de ejemplo:



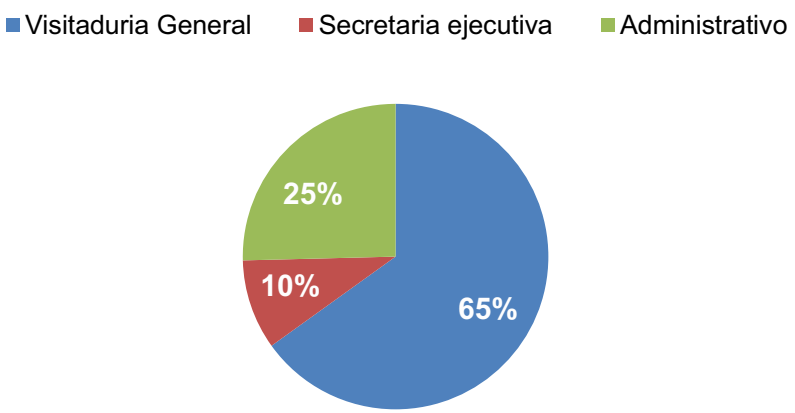
5.6 Archivo

Durante el ejercicio 2018 se adquirieron anaqueles y cajas de cartón propias para el archivo, a efecto de que el acervo documental que se encuentra en archivo de concentración e histórico, estuviera ordenado por Unidad Administrativa, y evitar se maltrate la documentación, así como tener una mayor accesibilidad y control de la misma; de igual forma, se logró tener mayor espacio disponible, y se realizó la adquisición de mobiliario para que se pueda efectuar la consulta de documentos dentro del archivo, reduciendo, en la medida de lo posible, el sacar expedientes de ese recinto y así evitar una posible sustracción de documentación.

Es de destacar que, en el año 2018, se actualizaron los registros de todo aquello que obra en el archivo, llevando de manera oportuna el reporte de lo que ingresa y sale, así como quién realiza consultas de qué documentos; así también, se instalaron cámaras de vigilancia, tanto en el acceso como en el interior del archivo, a fin de reforzar la seguridad y evitar la pérdida de documentos. Cabe mencionar que cada caja tiene un registro al frente para mayor identificación y control (metadato), también se encuentran ordenadas en los anaqueles por Unidad Administrativa y fecha de entrada y se cuenta con un registro digital y uno físico.

En el mes de enero de 2018, se realizó la fumigación general del edificio de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, pero principalmente de la parte del archivo en donde se controló el hongo que tenían algunos documentos, ya que las condiciones en que se encontraba anteriormente generaron esa circunstancia; cabe mencionar que ahora se ubica la documentación en un ambiente con luz, seco y controlado para evitar la proliferación de hongos.

En la siguiente gráfica se muestra el porcentaje de consulta de documentos durante el año 2018.



Comité de Archivo

Conforme a lo establecido en el artículo 27 de la Ley de Archivos del Estado de Querétaro, el Comité de Archivos de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro sesiona de forma ordinaria cada 3 meses y de manera extraordinaria cuando así se requiera; dicho comité está conformado por cinco titulares de las diferentes Unidades Administrativas y el responsable de la unidad de concentración.

2017

Enero 2018

Mayo 2018

INFORME DE **ACTIVIDADES** 2018

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL 6

DEPARTAMENTO JURÍDICO 7

DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE QUERÉTARO

6. ÓRGANO INTERNO DE CONTROL

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

En ese sentido, tienen las siguientes funciones:

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

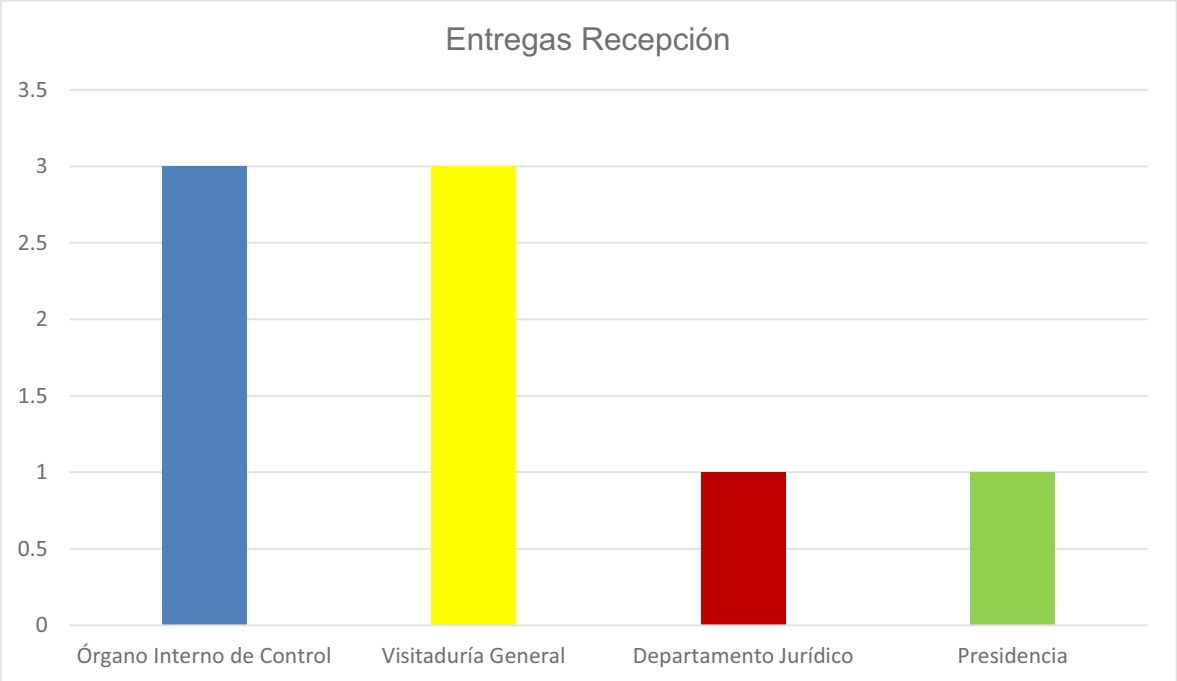
6.1 Funciones de apoyo normativo

En el mes de enero del año que se informa, se trabajó en la elaboración del Reglamento del Órgano Interno de Control de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, el cual fue diseñado cumpliendo con las disposiciones de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, presentado a través de la Presidenta de la Institución al Consejo, aprobado y publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro “La Sombra de Arteaga”, el 16 de febrero de 2018.

6.2 Funciones administrativas

Dentro de las actividades administrativas, el Órgano Interno de Control coordinó 8 entregas recepción, las cuales se detallan a continuación:

ENTREGAS RECEPCIÓN 2018		**TOTAL: 8**
ÁREA	**PUESTO**	**Nº DE ENTREGAS RECEPCIÓN**
Órgano Interno de Control	Analista	3
	Encargado del OIC	
	Analista	
Visitaduría General	Visitador Adjunto Auxiliar	3
	Analista	
	Analista	
Departamento Jurídico	Jefe de Departamento	1
Presidencia	Secretaria Particular	1
Entregas recepción		
Ejercicio 2017		**Ejercicio 2018**
37		8

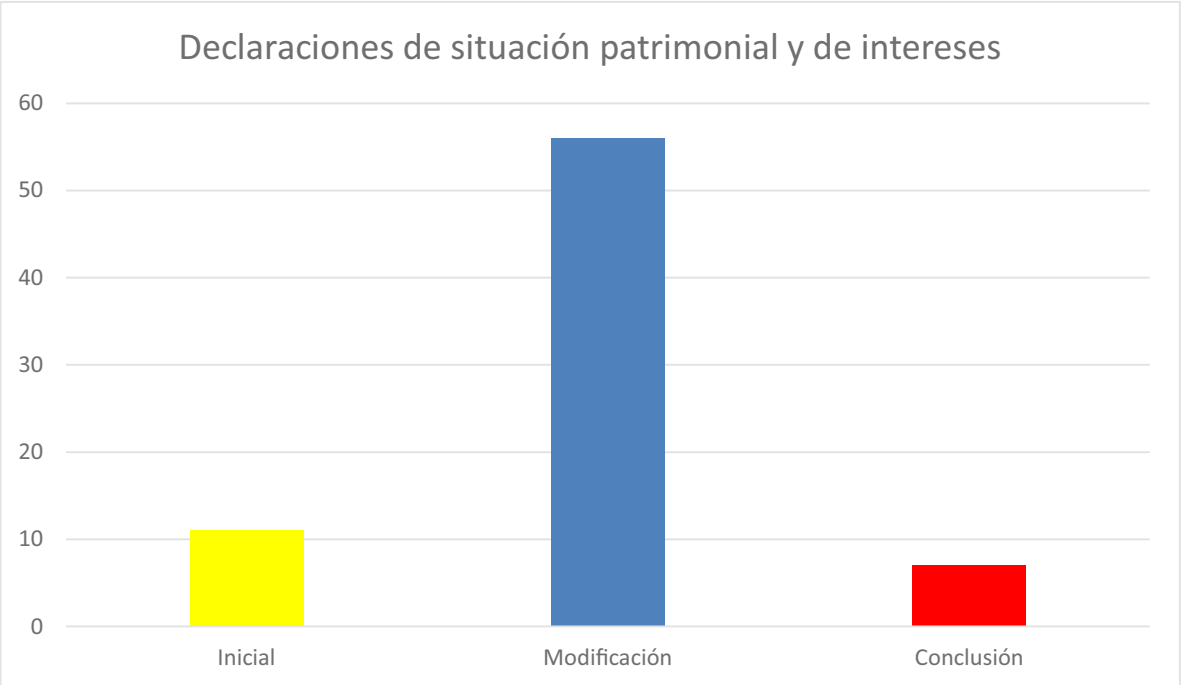


6.3 Funciones preventivas

En materia de prevención se llevaron a cabo las siguientes acciones:

a) Se impartieron dos talleres prácticos para la presentación de las declaraciones de situación patrimonial y de intereses.
b) Se coordinó la captura, validación y envío de 74 declaraciones de situación patrimonial y de intereses de servidores públicos adscritos a la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro.
c) Se realizó un arqueo al fondo revolvente asignado a la Secretaría Particular.
d) Se instalaron 2 buzones en las oficinas de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro para la atención de quejas y denuncias contra servidores públicos adscritos a la Institución.

Declaraciones de situación patrimonial y de intereses	
Tipo de declaración	**Total: 74**
Inicial	11
Modificación	56
Conclusión	7

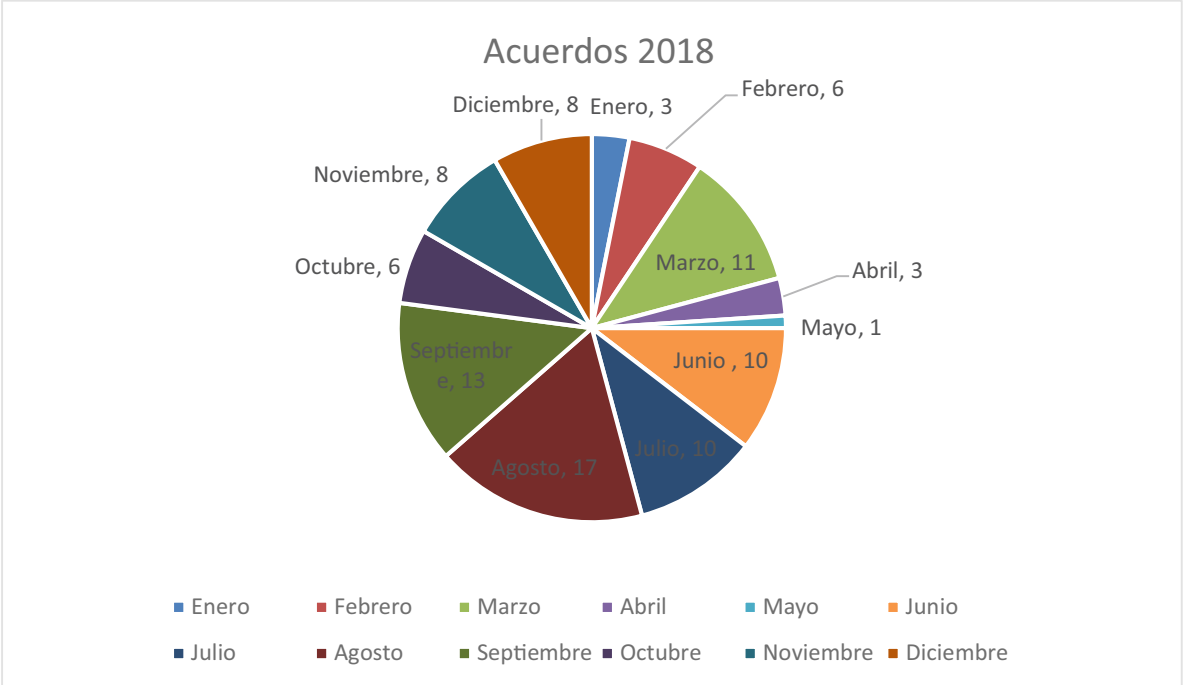


6.4 Investigación y procedimientos

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

a) Se dictaron 96 acuerdos dentro de los diversos expedientes de investigación administrativa y procedimientos administrativos de responsabilidad.
b) Se iniciaron 13 expedientes de investigación administrativa, de los cuales 9 se encuentran en proceso.
c) Se concluyeron 12 cuadernos administrativos de investigación de los ejercicios 2016 y 2017.
d) En 2018 no se iniciaron procedimientos de responsabilidad administrativa; sin embargo, aún se tienen pendientes de resolver 6 procedimientos de años anteriores: 4 de 2016 y 2 de 2017.

ACUERDOS DICTADOS EN 2018	
Enero	3
Febrero	6
Marzo	11
Abril	3
Mayo	1
Junio	10
Julio	10
Agosto	17
Septiembre	13
Octubre	6
Noviembre	8
Diciembre	8
TOTAL	**96**



Expedientes de Investigación Administrativa (EIA)/Cuadernos Administrativos de Investigación (CAI)			
	CAI 2016	**CAI 2017**	**EIA 2018**
Iniciados	21	27	13
En proceso	1	1	9
Concluidos	**20	*26	4

* 10 expedientes concluidos en 2018

** 2 expedientes concluidos en 2018

N°	EXPEDIENTE	MOTIVO
1.	EIA-OICDDHQ/01/2018	Cuenta Pública 2016
2.	EIA-OICDDHQ/02/2018	Probable extemporaneidad en presentación de declaración de ISR
3.	EIA-OICDDHQ/03/2018	Probable extemporaneidad en el pago de cuotas ISSSTE
4.	EIA-OICDDHQ/04/2018	Probable pérdida o extravío de recomendaciones de los ejercicios 2006, 2007, 03/2008, 01/2009, 02/2009 y 04/2010
5.	EIA-OICDDHQ/05/2018	Probable pérdida o extravío de expediente DDH/254/2015/SA
6.	EIA-OICDDHQ/06/2018	Probable pérdida o extravío de recomendación 02/2001
7.	EIA-OICDDHQ/07/2018	Probable pérdida o extravío de expediente CEDH/1867/2001/VA
8.	*EIA-OICDDHQ/08/2018	Probable incumplimiento de las directrices que rigen la actuación de los servidores públicos
9.	*EIA-OICDDHQ/09/2018	Probable incorrecta elaboración de la nómina de la segunda quincena del mes de enero de 2017

10.	*EIA-OICDDHQ/10/2018	Probable pérdida o extravío de las facturas del parque vehicular de la DDHQ
11.	*EIA-OICDDHQ/11/2018	Probable irregularidad en la tramitación de expediente de queja
12.	EIA-OICDDHQ/12/2018	Cuenta Pública 2017
13.	EIA-OICDDHQ/13/2018	Probable incumplimiento al Código de Conducta de la DDHQ

* Expediente concluido sin elementos para iniciar procedimiento de responsabilidad administrativa.

6.5 Funciones contenciosas

En materia contenciosa, se informa la existencia de 2 juicios, uno ante los Tribunales Administrativos del Estado de Querétaro y el otro, ante el Tribunal Colegiado del Vigésimo Segundo Circuito. La información de los juicios se detalla a continuación:

JUICIO	ESTADO
664/2018	Juicio de Amparo en trámite ante el Segundo Tribunal Colegiado del Vigésimo Segundo Circuito
1751/2017-Q-II	Juicio de Nulidad en espera de sentencia ante el Juzgado Primero del Tribunal Administrativo del Estado de Querétaro

- Se presentaron 6 promociones (alegatos y un recurso de revisión) ante los Juzgados Contenciosos adscritos a los Tribunales Administrativos del Estado de Querétaro y Tribunal Colegiado del Vigésimo Segundo Circuito.

7. DEPARTAMENTO JURÍDICO

Es el área encargada de atender y representar a la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro en los procedimientos y asuntos legales en los que sea parte. Asimismo, brinda orientación jurídica a las diversas unidades administrativas, asesora en el proceso de adquisiciones, enajenaciones, arrendamientos y contratación de servicios y apoya en la elaboración de los convenios y los contratos que se requieran.

De igual manera, realiza los estudios en materia jurídica, administrativa, laboral y corporativa que le son solicitados por las distintas unidades administrativas; apoya a la Secretaría Ejecutiva en la actualización de leyes y reglamentos; da seguimiento a su trámite de aprobación y publicación en caso de ser necesario; y difunde la actualización de la normatividad que sea aplicable a las unidades administrativas.

Su desempeño es supervisado por la Presidenta de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro y colabora con los titulares de cada área.

Finalmente, establece relaciones internas, con los diversos departamentos de este Organismo y externas, con autoridades como los Ayuntamientos Municipales, Organismos Constitucionales Autónomos, Organizaciones de la Sociedad Civil, Tribunal de Conciliación y Arbitraje, Poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial del Estado y Poder Judicial de la Federación.

El presente informe se encuentra estructurado en el siguiente orden:

1. Representación y defensa de los intereses de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro;
    1.1 Juicios de amparo;
    1.2 Juicios Laborales;
    1.3 Acciones de Inconstitucionalidad, e
    1.4 Iniciativas de Ley;
2. Convenios;
3. Instrumentos de regulación interna, y
4. Estudios jurídicos

7.1 Representación y defensa de los intereses de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro

a) Juicios de amparo

Durante el año 2018, se promovieron **11** amparos indirectos en contra de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, mismos que se detallan en el siguiente esquema:

Nº	EXPEDIENTE	ACTO RECLAMADO	ESTADO PROCESAL
1.	475/2018	Orden de aprehensión y su ejecución.	Activo
2.	678/2018	Omisión de remitir la Recomendación a la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas.	Activo
3.	1255/2018-III	Omisión de remitir la Recomendación a la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas.	Activo
4.	1380/2018-X	Reapertura de expediente de queja.	Activo
5.	1475/2018	Omisión de atender escrito de petición de un familiar de una persona privada legalmente de la libertad.	Activo
6.	1633/2017	Omisión de atender desaparición forzada de una persona.	Activo
7.	654/2018	Omisión de atender escrito de petición de una persona privada legalmente de la libertad.	Concluido (Se decreto el sobreseimiento)
8.	644/2018	Omisión de atender escrito de petición de un familiar de una persona privada legalmente de la libertad.	Concluido (Se decreto el sobreseimiento)
9.	79/2018-IX	Omisión de atender escrito de petición de una persona privada legalmente de la libertad.	Concluido (Se decreto el sobreseimiento)
10.	1476/2018	Omisión de atender escrito de petición de una persona privada legalmente de la libertad.	Concluido (Se decreto el sobreseimiento)
11.	1497/2018-VII	Omisión de atender escrito de petición de un familiar de una persona privada legalmente de la libertad.	Concluido (Se decreto el sobreseimiento)

A través del siguiente esquema, se describe el juicio de **amparo directo** que se presentó en la anualidad, en el cual esta institución se encuentra como tercera interesada:

Nº	NÚMERO DE EXPEDIENTE	ACTO RECLAMADO	ESTADO PROCESAL
1.	664/2018	En contra de la resolución de la Sala Superior del Tribunal de Justicia Administrativa, en la que confirmó el sobreseimiento del juicio de origen.	Activo

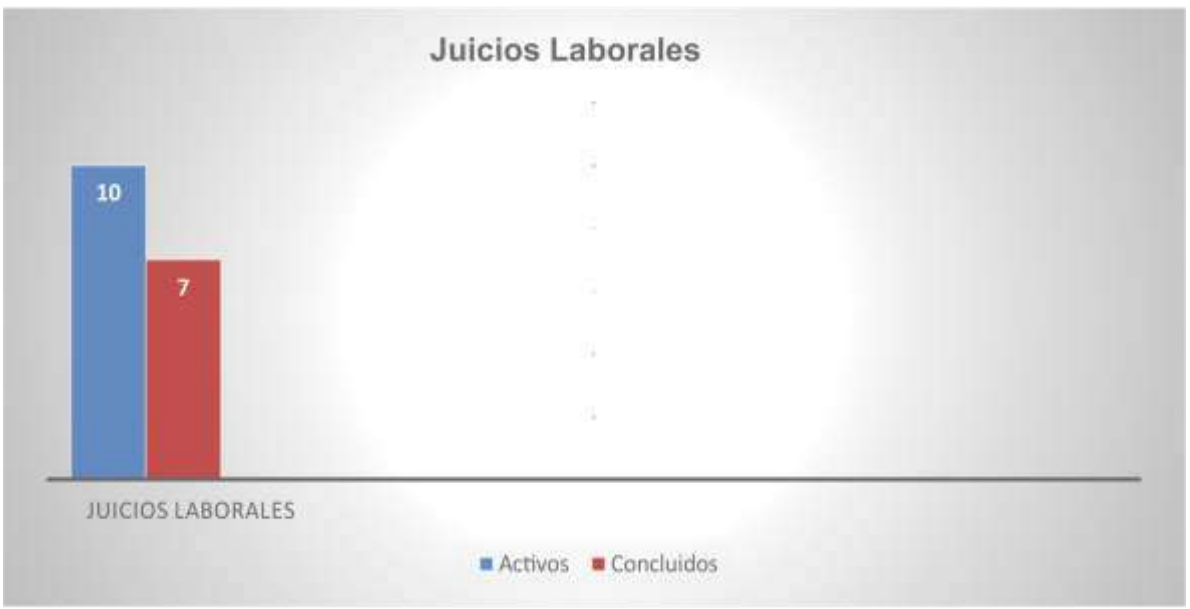
b) Juicios Laborales

Durate el año 2018, se tuvieron **17** juicios laborales, de los cuales **10** se encuentran activos, mismos que se describen a continuación:

Nº	NÚMERO DE EXPEDIENTE	ESTADO PROCESAL
1.	1152/2016/1	Cierre de la etapa de instrucción
2.	633/2016/1	Reserva de pruebas
3.	588/2016/1	Cierre de la etapa de instrucción
4.	231/2016/1	En espera de la resolución del amparo directo
5.	369/2018	Ofrecimiento y admisión de pruebas
6.	476/2015/1	Desahogo de pruebas
7.	322/2017/1	Reserva de pruebas
8.	1325/2017/1	Ofrecimiento y admisión de pruebas
9.	5623/2017/3/1	Contestación de demanda y excepciones
10.	318/2018/1	Contestación de demanda y excepciones

Los juicios laborales concluidos fueron **7,** mismos que se describen en la siguiente tabla:

Nº	NÚMERO DE EXPEDIENTE	FORMA DE CONCLUSIÓN
1.	2614/2016/1	Convenio de conciliación
2.	355/2015/1	Convenio de conciliación
3.	501/2016/1	Convenio de conciliación
4.	591/2015/1	Convenio de conciliación
5.	305/2017/1	Convenio de conciliación
6.	130/2012	Cumplimiento del laudo
7.	232/2016/1	Cumplimiento del laudo



c) Acciones de inconstitucionalidad

El 22 de enero de 2018, se promovió ante la Suprema Corte de Justicia de la Nación, acción de inconstitucionalidad, en contra de la **Ley de Seguridad Interior**.

Nº DE LA ACCIÓN DE INCONSTITUCIONALIDAD	CONCEPTOS DE INVALIDEZ	ESTADO PROCESAL
6/2018	**1.** El Congreso de la Unión y el Poder Ejecutivo carecen de facultades para expedir la ley. **2.** Se violenta la soberanía de las entidades federativas en materia de seguridad pública **3.** Se violenta el derecho de acceso a la información, al considerar a los datos generados con motivo de la aplicación de la ley como seguridad nacional.	Concluida, debido a que fue desechada por falta de legitimidad de esta Institución para promover dicho medio de control constitucional.

d) Iniciativas de Ley

En el año 2018, se presentaron **2** iniciativas de reforma de Ley ante la Legislatura del Estado de Querétaro.

Nº	LEY QUE SE PROPONE REFORMAR	SENTIDO DE LA INICIATIVA PROPUESTA	FECHA DE PRESENTACIÓN A LA LEGISLATURA	ESTADO PROCESAL
1.	Ley de Responsabilidad Patrimonial del Estado de Querétaro	Se propone la ampliación del plazo para solicitar la indemnización por responsabilidad patrimonial del estado.	26 de octubre	Pendiente de dictamen
2.	Ley de Salud del Estado de Querétaro	Homologación con la Ley General de Salud en materia de procedimientos de medicina o cirugía estética y reconstructiva.	26 de octubre	Pendiente de dictamen

7.2 Convenios

En la presente anualidad, se firmaron **6** convenios de colaboración con diversas autoridades.

Nº	INSTITUCIÓN CON LA QUE SE CELEBRÓ EL CONVENIO	OBJETO DEL CONVENIO	FECHA DE FIRMA DEL CONVENIO
1.	Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura y otros Tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes	Establecer las bases de colaboración y apoyo, con el propósito de conjuntar acciones, en el ámbito de sus respectivas competencias, a efecto de diseñar y ejecutar programas para prevenir la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes, en donde pudieran encontrarse personas privadas de su libertad, así como dar acompañamiento al personal del Mecanismo en las visitas que hagan a los lugares en que puedan encontrarse personas privadas de su libertad.	25 de enero
2.	Comisión Nacional de Desarrollo de los Pueblos Indígenas	Prestación de servicios de intérpretes y traductores en lengua indígena para que intervengan en las diferentes diligencias, en auxilio a la función de investigación de violaciones a derechos humanos.	14 de agosto
3.	Servicio Nacional de Empleo de Querétaro	Promoción del derecho humano al trabajo, a través de los programas Bécate, Fomento al Autoempleo y Bolsa de Trabajo, así como el desarrollo de las acciones de intermediación laboral y colocación de buscadores de empleo, por medio de la estrategia Abriendo Espacios.	2 de octubre
4.	Federación Mexicana de Jóvenes Abogados	Coordinación para la ejecución de diversas actividades: **1.** Organización de foros, ponencias y conferencias; **2.-** Prestación de servicios de abogados para los procedimientos de responsabilidad administrativa iniciados por el Órgano Interno de Control de esta Institución, y **3.**- Elaboración y publicación de investigaciones.	3 de octubre
5.	Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado	Coordinación para la promoción de derechos humanos y capacitación a servidores públicos.	5 de octubre
6.	Instituto Mexicano del Seguro Social	Coordinación para la promoción de derechos humanos y capacitación a servidores públicos.	22 de noviembre

7.3 Instrumentos de regulación interna

Durante el 2018, la normatividad interna, fundada en la Ley de Derechos Humanos del Estado de Querétaro, aportó al fomento de una cultura de legalidad y seguridad jurídica, en razón de que en la misma se establecieron los parámetros de actuación de los servidores públicos adscritos a este organismo constitucional autónomo, puesto que se precisaron las facultades, atribuciones y obligaciones de estos, eliminando cualquier tipo de actuación arbitraria o discrecional, lo cual redunda en una labor transparente en favor de la sociedad queretana.

Se crearon y publicaron en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro *"La Sombra de Arteaga",* **7** documentos que contribuyen a la regulación y funcionamiento de las actividades de este organismo constitucional autónomo.

Nº	NOMBRE DEL DOCUMENTO	SÍNTESIS	FECHA DE PUBLICACIÓN EN LA SOMBRA DE ARTEAGA"
1.	Código de Ética de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro.	Constituir un instrumento legal que establezca las disposiciones para el buen actuar de quienes desempeñan un empleo, cargo o comisión en la Institución, en el ejercicio de sus funciones.	26 de enero
2.	Reglamento del Órgano Interno de Control de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro	Establece la estructura orgánica, atribuciones, facultades y funcionamiento de los procesos que se llevan en el Órgano Interno de Control de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro.	16 de febrero
3.	Reglamento Interior de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro	Establece las facultades y atribuciones de las unidades que componen a la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro.	12 de octubre
4.	Lineamientos para la integración, operación y funcionamiento del Comité de Transparencia de la Defensoría de los Derechos Humanos	Establece la normatividad interna para la operación, integración y funcionamiento del Comité de Transparencia de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro.	12 de octubre
5.	Manual de Políticas de Operación de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro de 2018.	Regular la administración de recursos financieros, humanos, materiales y servicios generales de la Institución.	12 de octubre
6.	Organigrama de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro.	Establece la estructura orgánica de la Defensoría.	12 de octubre
7.	Estructura Organizacional de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro.	Describe como se encuentran conformadas las unidades administrativas de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro.	12 de octubre

7.4 Estudios Jurídicos

NÚMERO TOTAL DE ESTUDIOS JURÍDICOS
6

Nº	ESTUDIO	SENTIDO DEL ESTUDIO
1.	Reglamento de Operación Penitenciaria	Verificar que su contenido se encontrara apegado a estándares nacionales e internacionales, en temas de derechos humanos de las personas privadas legalmente de su libertad.
2.	Lineamientos para la Atención de niñas, niños y adolescentes relacionados con Procedimientos en Materia de Procuración de Justicia en la Fiscalía General del Estado de Querétaro	Analizar su realización acorde a estándares internacionales y nacionales en materia de protección de los derechos humanos de niñas, niños y adolescentes.
3.	Ley de Derechos de las Personas Adultas Mayores del Estado de Querétaro	Verificar su homologación acorde a estándares internacionales y nacionales en materia de protección de los derechos humanos de las personas adultas mayores, así como la implementación de la Procuraduría del Adulto Mayor
4.	Ley para Prevenir y Eliminar toda forma de Discriminación en el Estado de Querétaro	Análisis de la participación de Organismos no gubernamentales como miembros del Consejo Estatal
5.	Ley de Derechos Humanos del Estado de Querétaro y Ley Estatal de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia	Análisis de atribuciones y facultades de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, Fiscalía General del Estado y el Sistema Estatal para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, en la emisión de protocolos de actuación en materia de prevención y erradicación de violencia contra la mujer.
6.	Ley para Prevenir, Investigar, Sancionar y Reparar la Desaparición de Personas en el Estado de Querétaro	Homologación con la Ley General en materia de Desaparición Forzada de Personas, Desaparición cometida por Particulares; del Sistema Nacional de Búsqueda de Personas y la Convención Internacional para la Protección de todas las Personas contra las Desapariciones Forzadas.
7.	Ley para la Inclusión al Desarrollo Social de las Personas con Discapacidad del Estado de Querétaro	Analizar jurídicamente la viabilidad para que la Coordinación de Inclusión Social para las Personas con Discapacidad, dependiente del despacho del Gobernador del Estado de Querétaro, se cambie de adscripción al Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia.

8

UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE QUERÉTARO

8. UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

DERECHO HUMANO A LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En cumplimiento de lo mandatado en el artículo 6 constitucional, apartado A, fracción I, toda la información en posesión de las instituciones de los tres poderes y ámbitos de gobierno, de los órganos 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 2018, informa lo siguiente:

8.1 Atención de solicitudes

Considerando la importancia que tiene la atención pronta y expedita a las solicitudes de información de los ciudadanos, la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro en su artículo 130 indica que *"La respuesta a la solicitud deberá ser notificada al interesado en el plazo máximo de veinte días hábiles, contados a partir del día siguiente a la presentación de aquella*". Sin embargo, durante este período las solicitudes fueron respondidas en un promedio de 9 días hábiles, es decir, un tiempo menor al establecido en la ley.

Del estado de las solicitudes, referidas en este informe, se puede destacar que el 100% se encuentran concluidas, aunque el 2% de éstas no fueron de la competencia de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro.

Se registraron 145 solicitudes por el sistema electrónico INFOMEX, 3 solicitudes por oficialía de partes y 13 por el correo electrónico de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, teniendo así un promedio de 8 solicitudes por mes, marzo es el mes en el que se recibió la mayor cantidad de solicitudes y agosto el mes con menos solicitudes de información, recibiendo un total de 161 solicitudes de información.

8.2 Temática de las solicitudes

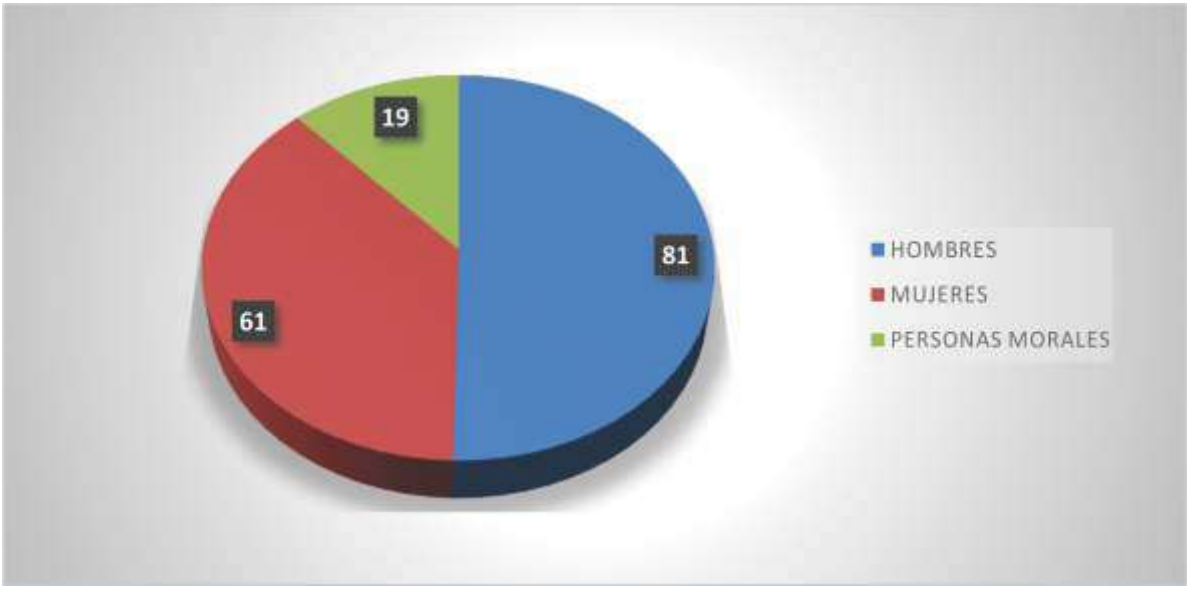
De acuerdo con las solicitudes de información recibidas, los temas de interés más recurrentes, han sido sobre la estructura orgánica de la Institución, presupuesto asignado, remuneraciones, gastos, nómina, servicios que ofrecen, mecanismos de participación ciudadana, convenios, cuenta pública, directorio de servidores públicos, calendario y agenda, domicilio oficial, informes y otros.

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.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN POR GÉNERO DE QUIEN LA SOLICITA

Del total de 161 solicitudes de información recibidas de enero a diciembre de 2018, los solicitantes de las mismas reportaron ser:

81 hombres ---------- 50.3%
61 mujeres ---------- 37.8%
19 personas morales ---------- 11.8%
161 solicitudes de información -----100%



8.3 Actas de inexistencia

Derivado de dos solicitudes de información y por lo dispuesto en el artículo 136, fracción II de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro, se expidieron dos actas de inexistencia de información, una parcial y una total, referentes a recomendaciones emitidas en administraciones pasadas, las cuales al momento de la entrega recepción de la actual administración no se encontraban en los archivos de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, por tal motivo se presentaron las denuncias correspondientes ante el Órgano Interno de Control de esta Institución, para deslindar las responsabilidades correspondientes.

8.4 Recursos presentados

El Recurso de Revisión procede en contra de las resoluciones o falta de respuesta de la Unidad de Transparencia de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro. La Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro en su artículo 140, hace referencia a los recursos que se pueden presentar en contra de las determinaciones relativas a las solicitudes de información de los ciudadanos, ante la Comisión de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro, durante este periodo de 2018 conoció de un solo recurso de revisión, del cual estamos en espera de la resolución.

8.5 Informes mensuales y trimestrales

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

8.6 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, se constituyó el Comité de Transparencia, cuyo objeto es establecer los mecanismos que permitan garantizar el cumplimiento de las obligaciones que, en materia de transparencia, acceso a la información pública y protección de datos personales le corresponden a la Institución.

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

En este periodo se llevaron a cabo cuatro sesiones ordinarias y cinco extraordinarias en las cuales se trataron asuntos que requirieron su pronta atención

8.7 Plataforma nacional de transparencia

Con fundamento en el artículo 64 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro, los sujetos obligados tienen el compromiso de poner a disposición del público y mantener actualizada la información pública en medios electrónicos, independientemente de los medios oficiales y aquellos que puedan lograr el conocimiento público. Se presentaron un total de cuatro informes de todas las áreas que integran este Organismo Autónomo.

8.8 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.

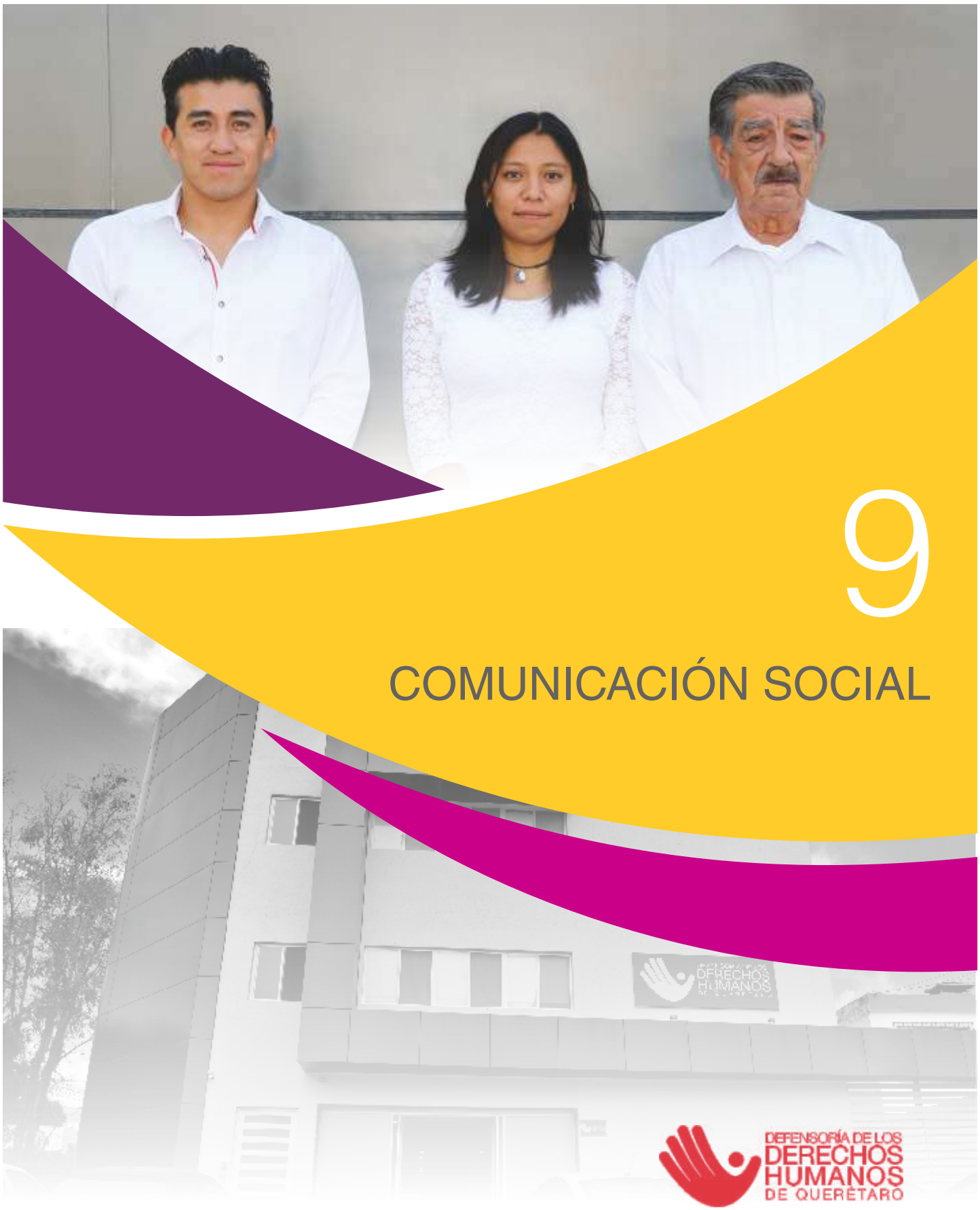
La información pública de oficio, requerida en los artículos 66 y 71 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro, se encuentra disponible en el Portal de Transparencia de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, en el siguiente hipervínculo: http://www.ddhq.org/transparencia

8.9 Capacitaciones

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

Nº	FECHA	CURSO	LUGAR	ORGANIZADOR
1.	23 enero	Foro Latinoamericano sobre Democracia y Transparencia	Facultad de Derecho de la UAQ	Instituto Electoral del Estado de Querétaro / Comisión de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro (IEEQ/ INFOQRO)
2.	9 marzo	Curso de Capacitación sobre Datos Personales para el personal de la DDHQ	Sala de Capacitaciones de la DDHQ	Comisión de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro (INFOQRO)
3.	3-5 octubre	Semana 2018 Nacional de Transparencia	Instalaciones del INAI Ciudad de México	Instituto Nacional de Acceso a la Información (INAI)

De esta manera este organismo ha cumplido con la obligación de informar, sin retraso alguno y de manera eficaz.



9

COMUNICACIÓN SOCIAL

DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE QUERÉTARO

9. COMUNICACIÓN SOCIAL

9.1 Objetivos

La Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, cuenta con un área de Comunicación Social, la cual se encarga de difundir a través de las plataformas digitales (página web, fanpage y twitter) y medios de comunicación impresos, radiofónicos y televisivos, el trabajo de promoción y protección de los derechos humanos que realiza diariamente la institución, poniéndolo a disposición de la sociedad.

Además, mantiene un vínculo institucional con los diversos medios de comunicación locales, a quienes se les envía vía correo electrónico, los comunicados de prensa, invitaciones y gestión de entrevistas con reporteros que lo solicitan, proporcionando todas las facilidades para el ejercicio de su labor periodística, dando cumplimento al derecho a la información y la libertad de expresión, los cuales están plasmados en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM).

Ahora bien, durante todo el año se elabora una síntesis informativa de los periódicos locales: AM de Querétaro, Capital, Diario de Querétaro, El Universal de Querétaro, Noticias y Plaza de Armas; y, periódicos nacionales: El Universal de México, Excélsior, Reforma, Jornada, Milenio y Sol de México; con la finalidad de mantener informado al personal y al consejo de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, sobre las noticias relacionadas con temas relacionados con los derechos humanos.

Diariamente se hace un monitoreo digital de los portales de internet (página web, facebook y twitter), de los medios de comunicación locales, nacionales e internacionales, a efecto de tener conocimiento de la información que se maneja del quehacer de este organismo constitucional autónomo.

El área de Comunicación Social, en coordinación con las áreas de Presidencia y Secretaría Ejecutiva de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, realiza campañas de difusión, las cuales tienen como objetivo principal generar un pleno respeto a los derechos humanos, aplicando el principio pro persona, y son divulgadas en las plataformas digitales: página web, fanpage y twitter de la Defensoría.

9.2 Síntesis informativa

Como resultado del monitoreo de los medios de comunicación impresos locales y nacionales, en el período que se informa, fueron elaboradas 250 síntesis informativas, donde se detectaron 250 notas en prensa escrita, relacionadas con el quehacer de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, así como en temas de interés social.

Por lo que respecta a los noticiarios de radio locales, la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro estuvo presente de manera frecuente en los comentarios de los locutores, al haber sido objeto de interés por parte de los reporteros que dieron cobertura a los eventos de promoción y protección que realizó la Defensoría durante el 2018.

Agradecemos a todas y todos los representantes de los medios de comunicación su interés por difundir y promover los derechos humanos en la entidad queretana.

9.3 Difusión en las plataformas digitales (fanpage y twitter)

- **Fanpage (FACEBOOK)**

Durante el periodo de este informe, se diseñaron diversas estrategias de publicidad, con el claro objetivo de fortalecer la imagen en la red social de facebook.

En este sentido, se publicaron todas las actividades de difusión y protección de los derechos humanos, se diseñaron y publicaron **24** portadas, se publicaron **49** postales de días internacionales establecidos por la Organización de las Naciones Unidas (ONU), **19** banners y **4** carteles de los servicios que ofrece la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, y en colaboración con otras instituciones locales, nacionales e internacionales se dio seguimiento a las campañas propuestas por los organismos.

Ahora bien, es importante destacar que a lo largo del año hubo un crecimiento continuo de seguidores, el año **2017** se cerró con **1000 seguidores**, mientras que para el año 2018 se lograron **4955** seguidores, es decir, **3955** más que el período anterior, lo que trajo como consecuencia un mayor alcance, presencia e interacción en la plataforma.

9.4 Producciones audiovisuales de promoción de derechos humanos

A efecto de generar mayor impacto, se realizaron **25** producciones audiovisuales, entre las cuales están las capacitaciones, testimonios de servidores públicos, transmisiones en vivo y programas permanentes de difusión, como: Equinoterapia y Soy Defensora / Defensor de los Derechos Humanos, etcétera, generando un total de **15907** reproducciones.

9.5 Canalización institucional

A través de la plataforma de la fanpage se realizaron **191** canalizaciones a las áreas de la Visitaduría General y de la Secretaría Ejecutiva, con un promedio de **1** hora de respuesta a las solicitudes de los internautas.

- **TWITTER**

Por lo que se refiere a la plataforma digital de twitter, durante el **2018** se lograron **729 000** impresiones de las publicaciones del trabajo de difusión, promoción y protección de los derechos humanos, lo cual generó una mayor presencia en comparación con el año pasado, ya que en el 2017 se obtuvieron **236 000** impresiones.

Ahora bien, del año que se informa se logró un total de **7834** seguidores, de los cuales el **39%** está represando por mujeres y el **61%** por hombres.

9.6 Material de difusión, promoción y protección de derechos humanos para las plataformas digitales

- **DISEÑO DE CARTELES**

Con la finalidad de tener mayor impacto en las plataformas digitales, mediante el diseño de carteles, banners y postales de los eventos de promoción, protección y servicios que ofrece la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, se realizaron los siguientes diseños.

A petición del Órgano Interno de Control de este organismo constitucional autónomo, se realizó el diseño del cartel dirigido al personal de la institución relacionado con la obligación de todas y todos los servidores públicos de presentar su declaración de modificación patrimonial del ejercicio 2017, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la norma.

- **DISEÑO DE POSTALES DE DÍAS INTERNACIONALES**

Como parte del seguimiento a los días internacionales propuestos por la Organización de las Naciones Unidas (ONU), los cuales tienen el objetivo de sensibilizar y concientizar a los gobiernos para que actúen y tomen las medidas necesarias para que la sociedad viva en una cultura de paz y de respeto a los derechos humanos, se diseñaron **55** postales, las cuales fueron publicadas en las plataformas digitales de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro (fanpage y twitter).

Todo el material de difusión se encuentra en las plataformas digitales de facebook y twitter de la institución, en donde pueden ser consultados por los interesados.

9.7 Estrategias de comunicación digital

La Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro es consciente de que la sociedad del siglo XXI vive en la era de la comunicación digital, donde la mayor parte de la información que se genera es transmitida a través del internet y de acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), en su última Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH), **1,200,000** personas aproximadamente, de la población en Querétaro tiene acceso a ello, por lo que, se tomó la decisión de contratar empresas de publicidad, que ayudaron a fortalecer y mejorar la imagen del organismo, asimismo, tener un mayor impacto en la promoción y protección de los derechos humanos, con el propósito de generar una cultura de total respeto a estos, así como una cultura de denuncia y sobre todo, informar acerca de las funciones que desempeña diariamente la Defensoría.

Por tanto, del mes de abril al mes de mayo, se contrataron los servicios de la empresa de publicidad **Querétaro Viral**, la cual realizó material de difusión de derechos humanos para las plataformas digitales de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, como:

- Una producción audiovisual,
- Toma de fotografía institucional del personal de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro,
- Diseños de cuatro de postales de días internacionales establecidos por la ONU,
- Diseño de un de cartel y cuatro banners de los servicios que ofrece la institución.

De julio a diciembre del año que se informa, se trabajó con la empresa de publicidad **Invierte Marketing**, con la cual se diseñó una campaña de promoción y protección de derechos humanos que se difundió en radio, publicidad impresa y en las plataformas digitales de la institución: fanpage, canal de you tube y twitter.

En este sentido, se muestra el material diseñado y el alcance del mismo.

- 1 Spot de radio,
- 1 Producción audiovisual,
- 2 Infografías,
- 13 portadas para las plataformas digitales (fanpage y twitter),
- 4 carteles de eventos organizados por la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro,
- 18 postales,
- 30 fotografías del trabajo de promoción y protección.

9.8 Publicidad impresa

N°	DISEÑO	EJEMPLARES IMPRESOS
1.	Folleto. ¿Cómo presentar una queja en la DDHQ?	4000
2.	Folleto. Nuestros servicios	4000
3.	Cartel. ¿Qué son los derechos humanos?	2000
4.	Cartel. ¿Cómo presentar una queja en la DDHQ?	2000
5.	Díptico. Promoción y difusión de derechos humanos	4000
6.	1. Tríptico. Derechos de las personas adultas mayores	2000
7.	2. Tríptico. Derechos de las personas migrantes	2000
8.	3. Tríptico. Derechos de las personas con discapacidad	2000
9.	4. Tríptico. Derechos de las personas LGBT +	2000
10.	5. Tríptico. Prevención de la violencia contra las mujeres	2000
11.	6. Tríptico. Derechos de las niñas, niños y adolescentes	2000
12.	7. Tríptico. Derechos humanos de los pueblos indígenas	2000
13.	8. Tríptico. Derechos humanos de las personas con VIH / SIDA	2000

convocan al
CONGRESO NACIONAL
LOGROS Y RETOS DE LOS DERECHOS HUMANOS
EVENTO GRATUITO
REGISTRO EN LÍNEA
INFORMES

Festival de los Derechos Humanos
DOMINGO 9 DE DICIEMBRE 2018
Plaza Constitución
12:00 a 18:00 horas

¿QUÉ SON LOS DERECHOS HUMANOS?

Día del ABUELO
27 AGO
¡Ven a festejar!
Entrada Gratuita.

Semana del ADULTO MAYOR
28 AGO
Baile del Recuerdo
Entrada Gratuita.

¿CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA EN LA DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE QUERÉTARO?
NUESTRAS OFICINAS
¡TODOS NUESTROS SERVICIOS SON GRATUITOS!

NUESTRAS OFICINAS
¡SÍGUENOS!
Promoción y Difusión de
Derechos Humanos

Trato Digno
DERECHOS
DE LAS PERSONAS
ADULTAS
MAYORES
"Una persona adulta mayor es una persona útil y capaz de tener una vida propia e independiente"

¿Quiénes son las personas Adultas Mayores?
¿Qué es el maltrato hacia las personas Adultas Mayores?
Tienen derecho a:

De acuerdo con la Ley de Migración,
DERECHOS
DE LAS PERSONAS
MIGRANTES
"Migrar NO es un delito; es un DERECHO"

¡Conoce tus Derechos!
Migrantes
CENTROS DE ATENCIÓN Y AYUDA AL MIGRANTE EN QUERÉTARO

Comité Técnico de Consulta del Mecanismo Independiente de Monitoreo Estatal sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad
Inclusión
DERECHOS DE LAS
PERSONAS CON
DISCAPACIDAD
"La discapacidad no es una enfermedad, es una condición de vida"

DISCAPACIDAD
Derechos de las Personas con Discapacidad
DISEÑO UNIVERSAL
NO DISCRIMINACIÓN
ACCESIBILIDAD UNIVERSAL
PROGRAMA DE EQUINOTERAPIA

¿SABÍAS QUÉ?
72 países del mundo consideran un crimen ser homosexual.
En Arabia Saudita, Afganistán, Sudán, Irán, Irak, Pakistán, Somalia, Yemen y Mauritania, los homosexuales reciben la pena de muerte.
México es uno de los 9 países que contemplan la NO discriminación por razones de orientación sexual en la CPEUM.
DERECHOS
HUMANOS
DE LAS
PERSONAS
LGBT+

¿Qué es la diversidad sexual?
Orientación Sexual
Identidad de Género
Expresión de Género
Artículo 1

¿A dónde puedo acudir?
PREVENCIÓN
DE LA VIOLENCIA
CONTRA LAS
MUJERES
¡Rompe
el Silencio!

¿Qué es la violencia contra las mujeres?
Tipos de Violencia contra las mujeres
Consecuencias para la Salud
¿Dónde se puede prevenir la violencia contra la mujer?
Si sufres violencia,
no te calles
¡ALTO!
NO MÁS VIOLENCIA CONTRA LA MUJER

Ninguna persona puede vulnerar o desconocer los derechos de las niñas, niños y adolescentes bajo ninguna circunstancia.
DERECHOS DE
LAS NIÑAS,
NIÑOS Y
ADOLESCENTES

Estos son tus derechos y compromisos.
¡CONÓCELOS!
SOPA DE LETRAS

DERECHOS HUMANOS
DE LOS PUEBLOS
INDÍGENAS
"Hasta que la Dignidad se haga costumbre"

Derechos de las
PERSONAS INDÍGENAS
Artículo 2º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

¿CÓMO SE TRANSMITE?
Y TU,
¿QUÉ TANTO
SABES?
DERECHOS
HUMANOS
DE LAS PERSONAS CON
VIH / SIDA

VIH
SIDA
Infecciones Oportunistas
PREVENCIÓN
Sistema Inmunitario
DERECHOS HUMANOS DE LAS PERSONAS CON VIH Y SIDA

DEFENSORÍA DE LOS
DERECHOS
HUMANOS
DE QUERÉTARO