



hechas de lo **MISMO**



Plan Estratégico 2023-2027

Contenido

.....	1
Plan Estratégico 2023-2027	1
¿Qué es la DDHQRO?	3
Historia de la DDHQRO	3
Plan estratégico Institucional	4
Misión de la DDHQRO	4
Visión de la DDHQRO	4
Objetivo estratégico de la DDHQRO	4
Valores	5
Marco Integrado de Control Interno (MICI)	5
Componentes de Control Interno	7
Ejes estratégicos	7
Fundamentos del Plan estratégico	8
Metodología del Marco Lógico (MML) para el Plan estratégico de la DDHQRO	9
Beneficios de la aplicación de la MML	9
Matriz de Indicadores de Resultados (MIR) de la DDHQRO	11
Parámetros de semaforización de los indicadores de la MIR	26

Handwritten signatures and a large black triangular mark at the bottom right of the page.

¿Qué es la DDHQRO?

La Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro (DDHQRO) es un Organismo Constitucional, dotado de autonomía de gestión y presupuestaria, personalidad jurídica y patrimonio propios, que tiene su génesis en los artículos 102 Apartado B de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 33 Apartado A de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Querétaro.

Historia de la DDHQRO

La historia de los Organismos Protectores de Derechos Humanos (OPDH) en México, tiene su principal antecedente en 1990, fecha en la que fue creada la Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH), como órgano desconcentrado de la Secretaría de Gobernación.

En enero de 1992, el Constituyente Permanente añadió un apartado B al artículo 102 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos donde indicaba que el Congreso de la Unión y las legislaturas locales establecerán organismos de protección de los derechos humanos que conocerán de quejas en contra de actos u omisiones de naturaleza administrativa provenientes de cualquier autoridad o servidor público, con excepción de los del Poder Judicial, que violen estos derechos.

El 24 de diciembre del mismo año, se publicó en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado "La Sombra de Arteaga", la "Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos", reglamentaria del artículo 9o de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Querétaro de Arteaga, mediante la cual se creó la "Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Querétaro" (CEDHQ) como un organismo descentralizado. Es mediante la Ley de Derechos Humanos del Estado de Querétaro publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado "La Sombra de Arteaga" el 20 de marzo de 2009 que se reglamenta la reforma constitucional publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado "La Sombra de Arteaga" el 31 de diciembre de 2008 mediante la cual se crea la Comisión de los Derechos Humanos de Querétaro como organismo con autonomía constitucional, cambiando en 2015 a su nomenclatura actual: Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro.

A lo largo de su historia, las personas que han sido nombradas por la Legislatura del Estado de Querétaro con el cargo de Ombudsperson son:

[Handwritten signatures and initials at the bottom of the page, including 'AF', 'JP', and others.]

[illegible]

El Presidente de la DDHQRQ, en ejercicio de la atribución que le confiere lo dispuesto en el artículo 28 fracción III de la Ley de Derechos Humanos del Estado de Querétaro, emite el presente Plan Estratégico con el afán de plasmar los retos e incentivos que este Organismo Constitucional enfrenta para el cumplimiento de sus atribuciones durante la presente administración; estableciendo lo siguiente:

Proteger la dignidad humana en el estado de Querétaro estableciendo las bases para promocionar, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos reconocidos en la legislación mexicana.

Ser una institución que contribuya, mediante su programa y actividades, a la disminución de actos u omisiones de las autoridades queretanas que conlleven la omisión al respeto de los derechos humanos en su actuaciones y consolidar una cultura de respeto, protección y garantía de los derechos humanos.

Nuestro objetivo es promover, proteger, respetar y garantizar los derechos humanos en el estado de Querétaro, mediante el ejercicio de las facultades para conocer e investigar sobre probables violaciones a los derechos elementales por actos u omisiones de carácter administrativo en que incurran las autoridades estatales y municipales en la entidad federativa.

Q. 10. VAR

Valores

Los valores que deberá observar quien desempeñe un empleo, cargo o comisión en la DDHQRO en el ejercicio de sus funciones, son:

- **Dignidad:** El principio y valor fundamental de los Derechos Humanos radica en la afirmación de la persona por sí misma, por ser ella única e irrepetible y constituir su propio fin, respetado y valorado como ser individual y social, con sus características y condiciones particulares de persona. En consecuencia, nadie debe exhibir o humillar a persona alguna, ni utilizarla como medio para lograr un fin.
- **Equidad:** Consiste en tratar de manera diferenciada a los desiguales, considerando las distintas circunstancias y capacidades de cada quien.
- **Honradez:** Rectitud en el ánimo, integridad en el obrar, compostura, decencia y moderación en la persona, acciones y palabras.
- **Responsabilidad:** Asumir y afrontar individualmente las consecuencias de nuestras acciones u omisiones realizadas de manera consciente o inconsciente.
- **Solidaridad:** Adhesión circunstancial de la causa o a la empresa de otros, con total desinterés.
- **Tolerancia:** Ser capaces de relacionarnos con cualquier persona sin que haya prejuicios de por medio, respetando el derecho a ser diferente, así como cualquier condición de la persona. Entender que las diferencias entre personas no deben condicionar nuestro comportamiento.

Marco Integrado de Control Interno (MICI)

Los Órganos, Dependencias y Órganos Adscritos de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro (DDHQRO), establecen objetivos para alcanzar el mandato, la misión y visión institucionales; los objetivos de este Plan Estratégico 2023 - 2027 y demás planes y programas, de acuerdo con los requerimientos y expectativas de la planeación estratégica y el cumplimiento de las disposiciones jurídicas y normativas; incluyendo así el establecimiento de objetivos como parte del proceso de planeación estratégica; estableciendo Categorías de Objetivos, los cuales son:

Marco Integrado de Control Interno (MICI)



- I. **Objetivos de operación:** Ser una institución que contribuya, mediante su programa y actividades, a la disminución de actos u omisiones de las autoridades queretanas que conlleven la omisión al respeto de los derechos humanos en su actuaciones y consolidar una cultura de respeto, protección y garantía de los derechos humanos.
- II. **Objetivos de información:** Brindar informes internos y externos de forma veraz, oportuna y transparente cumpliendo con los valores de la DDHQRO.
 - a. *Objetivos de Informes Financieros Externos:* cumplir en tiempo y forma con la emisión, publicación y/o entrega de la Información Financiera Externa solicitada por Entes de Fiscalización y cualquier otra instancia o persona facultada para ello de forma fidedigna y consolidada, según el marco normativo aplicable.
 - b. *Objetivos de Informes No Financieros Externos:* cumplir en tiempo y forma con la emisión, publicación y/o entrega de la Información NO Financiera Externa solicitada por Entes y cualquier otra instancia o persona facultada para ello de forma fidedigna.
- III. **Objetivos de cumplimiento:** Cumplir con las disposiciones jurídicas y normativas aplicables, lo que incluye la salvaguarda de la legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad, eficiencia y prevención de la corrupción en el desempeño institucional.

[Firmas manuscritas]



Componentes de Control Interno

El **Ambiente de Control** es la base del control interno ya que proporciona la disciplina y estructura que impactan a la calidad de todo el control interno e influye en la definición de los objetivos y la constitución de las actividades de control.

Por lo anterior, la DDHQRO en colaboración con el Órgano Interno de Control (OIC), establece y mantiene un ambiente de control en toda la institución, que implique una actitud de respaldo hacia el control interno conforme a los componentes y principios del mismo, basado en el MICI, conforme a lo siguiente:

Componentes y principios del MICI de la DDHQRO

1.- AMBIENTE DE CONTROL	2.- ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	3.- ACTIVIDADES DE CONTROL	4.- INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	5.- SUPERVISIÓN
•P1: Mostrar actitud de respaldo y compromiso. •P2: Ejercer la responsabilidad de vigilancia. •P3: Establecer la estructura, responsabilidad y autoridad. •P4: Demostrar compromiso con la competencia profesional. •P5: Establecer la estructura para el reforzamiento de la rendición de cuentas.	•P6: Definir objetivos y tolerancias al riesgo. •P7: Identificar, analizar y responder a los riesgos. •P8: Considerar el riesgo de corrupción. •P9: Identificar, analizar y responder al cambio.	•P10: Diseñar actividades de control. •P11: Diseñar actividades para los sistemas de información. •P12: Implementar actividades de control.	•P13: Usar información de calidad. •P14: Comunicación internamente. •P15: Comunicación externamente.	•P16: Realizar actividades de supervisión. •P17: Evaluar los problemas y corregir las deficiencias.

P = Principio.

Ejes estratégicos

- Fomento de la investigación y del estudio en materia de derechos humanos.
- Fortalecimiento en la relación con los entes públicos.
- Promoción y difusión de los derechos humanos.
- Protección y defensa de los derechos humanos.
- Gestión y control interno.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Ejes estratégicos:



Fundamentos del Plan estratégico

- Fomentar la investigación y el estudio en temas de derechos humanos entre la población queretana.
- Fortalecer la relación con los entes públicos del estado de Querétaro.
- Promover y difundir los derechos humanos en el territorio queretano.
- Proteger y defender los derechos humanos de las personas con ambito de aplicación en el estado de Querétaro.
- Gestionar y controlar de forma eficiente los recursos de la DDHQ.

Estos objetivos estratégicos, representan una guía la cual pretende proteger la dignidad humana; fijar las bases para dar cumplimiento a la promoción, respeto, protección y garantía de los derechos humanos reconocidos en la Constitución de Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Querétaro y en los ordenamientos jurídicos vigentes en la entidad federativa. Su mecanismo de seguimiento permitirá medir los avances de la DDHQRO, obteniendo así una herramienta para la toma de decisiones.

[Handwritten signature]

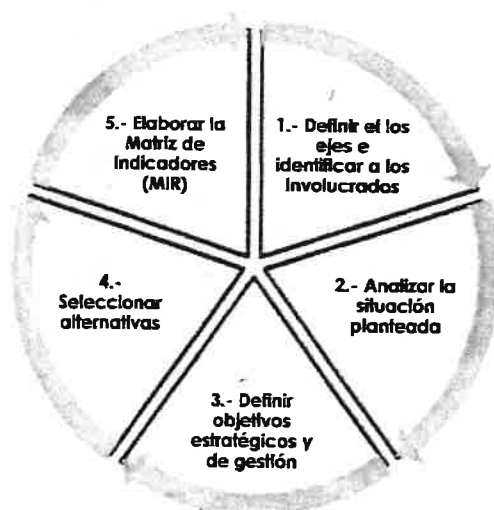
Metodología del Marco Lógico (MML) para el Plan estratégico de la DDHQRO

La MML es una herramienta de planeación basada en la estructuración y solución de problemas. Además la MML permite presentar de forma sistemática y lógica los objetivos de un programa y sus relaciones de causalidad, alineándolos a objetivos de mayor nivel¹.

Beneficios de la aplicación de la MML

1. Presentar de forma sistemática y lógica los objetivos y sus relaciones de causalidad.
2. Identificar y definir factores externos que pueden impactar en el cumplimiento de los objetivos.
3. Evaluar el avance en la consecución de los objetivos y determinar el desempeño del programa.
4. Definir la situación actual de manera lógica y ordenada, lo cual concluye a la elaboración de procesos o pasos que enfocan a la situación deseada.
5. Evaluar resultados ponderando la utilidad e impacto.
6. Proporcionar elementos cualitativos como son objetivos, indicadores y metas.

Proceso de la MML:



Con base en lo anterior, esta DDHQRO habrá de utilizar esta herramienta para la implementación del presente Plan Estratégico, que habrá de realizarse conforme al siguiente proceso:

[Firmas manuscritas]

Elaboración de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) para la MML de la DDHQRO

La MIR dentro de la MML es un producto del proceso de planeación y está compuesta por 4 filas y 4 columnas. Las filas denotan niveles de objetivos de cada Programa. Las columnas de la MIR nos permiten establecer cómo se medirán los resultados de cada Programa. En específico, las filas y columnas de la MIR nos permiten responder a ciertas preguntas²:

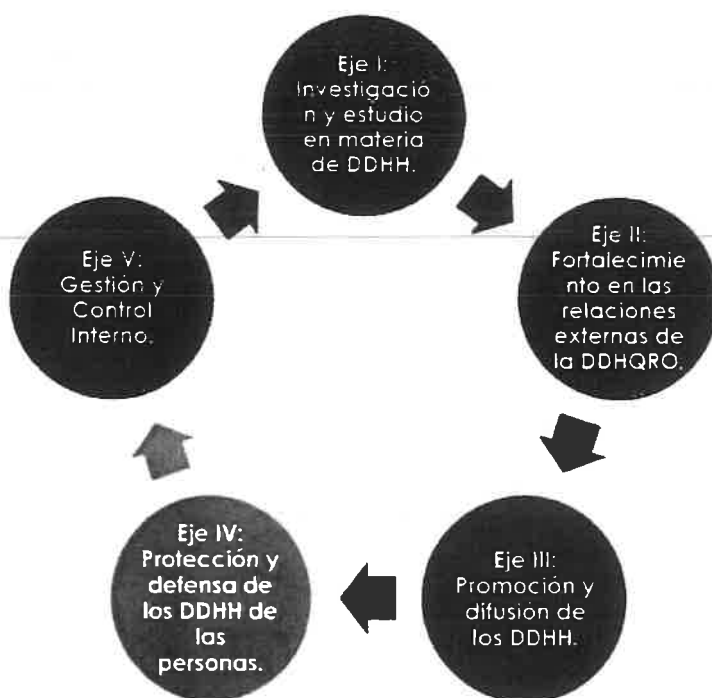
Fin: ¿Cuál es la finalidad del proyecto?

Propósito: ¿Cuál es el impacto que se espera lograr con el proyecto?

Componentes: ¿Qué bienes y servicios serán producidos por el proyecto?

Actividades: ¿Cómo se va hacer para producir esos bienes y servicios?

Por lo anterior, el **Plan Estratégico 2023 – 2027**, de la DDHQRO se determina con 5 ejes temáticos, de la siguiente manera:



La estructura de la MIR, organiza y alinea, los objetivos de cada Programa; lo que permite pasar de actividades desalineadas de objetivos, a un diseño coherente que implica

¹ "Líneas de acción para el seguimiento de los avances en el cumplimiento de las metas de los indicadores del Presupuesto de la Federación para el ejercicio fiscal 2009", Secretaría de Hacienda y Crédito Público, Oficio 307-A-0324 de fecha 2 de abril de 2009.

² Ídem.

[Firma manuscrita]



actividades planeadas para la generación de bienes y servicios (componentes) que se encuentran alineados con un propósito y un fin³.

Matriz de Indicadores de Resultados (MIR) de la DDHQRO.

Nivel	Resumen Narrativo	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
Fin	Ser una institución que contribuya, mediante su programa y actividades, a la disminución de actos u omisiones de las autoridades queretanas que conlleven la omisión al respeto de los derechos humanos en su actuaciones y consolidar una cultura de respeto, protección y garantía de los derechos humanos.	Cumplimiento de ejecución de los programas establecidos para el cumplimiento de los ejes temáticos del Ente.	Informe Anual de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro (DDHQRO).	El marco normativo, así como la interacción de la ciudadanía y los sujetos obligados contribuyen en el impacto general del resultado.
Propósito	Proteger la dignidad humana en el estado de Querétaro estableciendo las bases para promocionar, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos reconocidos en la legislación mexicana.	Porcentaje de cumplimiento de cada uno de los programas establecidos para el cumplimiento de los ejes estratégicos de la DDHQRO.	Informe Anual de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro (DDHQRO).	Las personas que ejercen sus derechos los conocen, en caso contrario reciben asesoría. Se brindan espacios para promoción y difusión, gracias a los convenios de colaboración con los Entes Públicos y Privados del Estado de Querétaro.
Componentes	1) Investigación y estudio en temas de derechos humanos.	Porcentaje de cumplimiento con el programa.	Número de convocatoria, cumplimiento de programas de estudio e informe anual.	Depende de factores externos como la difusión e interés de terceros.

³ Ídem

[Handwritten signatures and marks at the bottom right of the page]



Nivel	Resumen Narrativo	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
	II) Fortalecimiento en las relaciones externas de la DDHQRO.	Porcentaje de cumplimiento con el programa.	Número de convenios de colaboración e informe anual.	La aplicabilidad de los convenios podría afectar la eficiencia en este programa.
	III) Promoción y difusión de los derechos humanos.	Porcentaje de participación ciudadana, nivel de cumplimiento en las actividades.	Listas de asistencia, número de publicaciones, número de constancias entregadas, número de personas que visitan diversos medios de comunicación de la DDHQRO e informe anual.	La carga de la agenda de trabajo y la infraestructura de la DDHQRO podría afectar el nivel de cumplimiento.
	IV) Protección y defensa los derechos humanos de las personas.	Porcentaje de cumplimiento de personas atendidas por parte de la DDHQRO.	Listas de registro, apertura de expedientes, e informe anual.	La infraestructura de la DDHQRO puede ser insuficiente si la demanda se incrementa de forma considerable.
	V) Gestión y Control de los recursos de la DDHQRO.	Porcentaje de cumplimiento con los requerimientos de diversas leyes en temas administrativos	Informe anual, evaluaciones por parte de Entes Fiscalizadores, Estados Financieros.	Las reformas a las leyes pueden ser determinantes para el logro de los objetivos dependiendo de la viabilidad de las mismas.
Actividades	I) Investigación y estudio en temas de derechos humanos.			
	I.1) Atención de las solicitudes de colaboración para producción bibliográfica.	*Indicador: Porcentaje de atenciones a solicitudes de colaboración para producción bibliográfica. *Formula: #solicitudes realizadas / #atenciones recibidas.	Oficios; correos; o informe anual de actividades.	Situaciones de hecho que impidan o modifiquen el movimiento de la gestión de solicitudes de reuniones.

[Handwritten signatures and marks]



Nivel	Resumen Narrativo	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
		*Objetivo: 100 % de atención.		
	I.2) Elaboración de material bibliográfico especializado de la DDHQRO.	*Indicador: Libros publicados. *Formula: #publicaciones. *Objetivo: Fortalecer el acervo bibliográfico, cumpliendo con el índice al 100%.	Libros digitales y/o impresos.	La elaboración, publicación y/o impresión dependerá de los recursos disponibles y el cumplimiento en tiempo y forma de los colaboradores externos.
	I.3) Impartición de cursos especializados en materia de derechos humanos.	*Indicador: Cursos impartidos. *Formula: #cursos impartidos. *Objetivo: Fortalecimiento de conocimientos en materia de derechos humanos, cumpliendo con el índice al 100%.	Bitácora y/o listas de asistencia.	La realización dependerá de la disponibilidad y accesibilidad de los Entes, áreas externas.
II) Fortalecimiento en las relaciones externas de la DDHQRO.				
	II.1) Vinculación con los medios de comunicación.	*Indicador: Porcentaje de boletines informativos entregados al día siguiente hábil. *Fórmula: #boletines / #eventos a cubrir. *Objetivo: Se espera el 100%	Boletines realizados y enviados.	El papel de los medios de comunicación, como puentes de comunicación con la sociedad, desde una perspectiva periodística, puede sumar a las obligaciones de promoción y difusión de esta Defensoría, la respuesta de los medios y el nivel de publicación, depende de cada uno de ellos.
	II.2) Atención y gestión de las relaciones interinstitucionales.	*Indicador: Porcentaje de atención de las	Minutas, agenda institucional, boletines e informe.	La labor conjunta que debe llevar a cabo esta

[Handwritten signatures and marks]



Nivel	Resumen Narrativo	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
		reuniones solicitadas y trabajo colaborativo interinstitucional con otros Entes Públicos y Privados. *Fórmula: #reuniones o acercamientos / #atención. *Objetivo: Se espera el 100%.		Defensoría con los distintos actores de la sociedad, requiere una gestión de las relaciones y generación de acuerdos, se depende de la respuesta del Ente para el logro del objetivo.
	II.3) Generación y Gestión de solicitudes para acercamiento interinstitucional y otras actividades.	*Indicador: Porcentaje de atenciones a solicitudes de reunión en Presidencia, personas, equipo de trabajo u otros organismos públicos o privados. *Formula: #solicitudes recibidas / #atenciones realizadas. *Objetivo: 100 % de atención.	Registros de agenda institucional; oficios; correos; o Informe anual de actividades.	Situaciones de hecho que impidan o modifiquen el movimiento de la gestión de solicitudes de reuniones.
	II.4) Actualización periódica de directorios institucionales.	*Indicador: Porcentaje de titulares de Entidades Públicas e integrantes de la sociedad civil. *Formula: #directorios / #actualizaciones. *Objetivo: 100% de actualización.	Oficios, correos, registros, directorios o base de datos.	Cambios sin previo aviso de un momento a otro o inmediatamente posterior al realizar la actualización.
III) Promoción y difusión de los derechos humanos.				
	III.1) Difusión en redes sociales de la DDHQRO.	*Indicador: Número de cumplimiento de	Informe anual y publicaciones.	Las redes sociales digitales constituyen un puente para

AP VPK



Nivel	Resumen Narrativo	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
		publicaciones en facebook y twitter. *Fórmula: 260 publicaciones (1 por cada día hábil). *Objetivo: Se espera 260 publicaciones en Facebook y 260 publicaciones en Twitter.		conectar, de manera directa, la difusión y promoción de los derechos humanos con sociedad en general, dependerá de la infraestructura de la Defensoría para el logro de los objetivos.
	III.2) Difusión de actividades de la agenda institucional.	*Indicador: Porcentaje de cumplimiento del 100% correspondiente con la publicación de los eventos institucionales realizados.	Informe anual y agenda institucional.	La intensa agenda de actividades institucionales que realizan las diversas áreas de la Defensoría, debe ser puesta en conocimiento de la sociedad en general, dependerá de la infraestructura de la Defensoría para el logro de los objetivos.
		*Fórmula: #eventos / #publicaciones. *Objetivo: Se espera el 100% de cumplimiento.		
	III.3) Capacitar a personas del servicio público a nivel federal, estatal y municipal, de conformidad con la Ley de Derechos Humanos de Querétaro.	*Indicador: Número de capacitaciones realizados. *Fórmula: #Capacitaciones realizadas. *Objetivo: Se espera el 100% de cumplimiento.	Cédula de información avalada por la institución atendida.	La disposición de los Entes Públicos podría afectar el logro del objetivo, ya que está directamente relacionada con la misma.
	III.4) Difundir contenido de Derechos Humanos, en instituciones de nivel escolar de educación básica de conformidad con la Ley de Derechos	*Indicador: Número de instituciones visitadas. *Fórmula: Instituciones visitadas.	Cédula de información avalada por la institución atendida.	La disposición de las escuelas o una contingencia sanitaria, podría afectar el logro del objetivo, ya que está directamente

OK

X

15



Nivel	Resumen Narrativo	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
	Humanos de Querétaro.	*Objetivo: Se espera el 100% de cumplimiento.		relacionada con la misma.
	III.5) Difundir contenido de Derechos Humanos, en instituciones de nivel escolar de educación media superior de conformidad con la Ley de Derechos Humanos de Querétaro.	*Indicador: Número de Instituciones de educación media superior atendidas. *Fórmula: # Instituciones de educación media superior atendidas. *Objetivo: Se espera el 100% de cumplimiento.	Cédula de información avalada por la institución atendida.	La disposición de las escuelas o una contingencia sanitaria, podría afectar el logro del objetivo, ya que está directamente relacionada con la misma.
	III.6) Difundir contenido de Derechos Humanos, en instituciones de nivel escolar de educación superior de conformidad con la Ley de Derechos Humanos de Querétaro.	*Indicador: Número de Instituciones de educación superior atendida. *Fórmula: # Instituciones de educación superior atendida. *Objetivo: Se espera el 100% de cumplimiento.	Cédula de información avalada por la institución atendida.	La disposición de las universidades o una contingencia sanitaria, podría afectar el logro del objetivo, ya que está directamente relacionada con la misma.
	III.7) Difundir contenido de Derechos Humanos a la sociedad en general de conformidad con de la Ley de Derechos Humanos de Querétaro.	*Indicador: Número de Actividades de difusión realizadas. *Fórmula: # Actividades de difusión realizadas. *Objetivo: Se espera el 100% de cumplimiento.	Cédula de información avalada por la persona solicitante o evidencia fotográfica.	La disposición de las personas o una contingencia sanitaria, podría afectar para el logro del objetivo, ya que está directamente relacionada con la misma.
	III.8 Capacitar a personal de empresas, en materia de Derechos Humanos de conformidad con de la Ley de Derechos	*Indicador: Número de Plática o taller a empresas.	Cédula de información avalada por la empresa.	La disposición de las empresas o una contingencia sanitaria, podría afectar el logro del objetivo, ya que

Handwritten signatures and initials at the bottom of the page.



Nivel	Resumen Narrativo	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
	Humanos de Querétaro.	*Fórmula: #Plática o taller a empresas. *Objetivo: Se espera el 100% de cumplimiento. 4 eventos anuales.		está directamente relacionada con la misma.
	III.9) Eventos de Derechos Humanos de conformidad con la Ley de Derechos Humanos de Querétaro.	*Indicador: Número de Eventos de Derechos Humanos realizados. *Fórmula: # Eventos de Derechos Humanos realizados. *Objetivo: Se espera el 100% de cumplimiento.	Evidencia fotográfica y/o publicaciones en las redes sociales de la Defensoría.	La disposición de las Organizaciones Civiles o una contingencia sanitaria, podría afectar el logro del objetivo, ya que está directamente relacionada con la misma.
IV) Protección y defensa los derechos humanos de las personas.				
	IV.1) Índice de quejas.	*Indicador: Lograr el 70% de conclusión de expedientes una vez agotado el plazo de investigación. *Fórmula: #quejas concluidas en el año / #quejas iniciadas en el año corriente y anteriores pendientes por concluir. *Objetivo: Cumplimiento del 70% en expedientes agotados.	Expedientes.	El número de quejas presentadas dependiendo del contexto social, puede superar la capacidad operativa para su resolución.
	IV.2) Investigación de quejas.	*Indicador: Lograr el 85% de expedientes procedentes en términos de la Ley de Derechos Humanos del Estado de Querétaro.	Expedientes.	Las vicisitudes en el trámite de la queja pueden ser determinantes para su investigación.

[Handwritten signatures and marks]



Nivel

Resumen Narrativo

Indicadores

**Medios de
Verificación**

Supuestos

	*Fórmula: #quejas investigadas / #quejas iniciadas. *Objetivo: Cumplimiento del 85% en expedientes agotados.		
IV.3) Verificación de cumplimiento de recomendaciones.	*Indicador: Porcentaje de seguimiento a las recomendaciones emitidas por la DDHQRO. *Fórmula: #recomendaciones a las que se dio seguimiento / #recomendaciones emitidas en proceso de cumplimiento.	Recomendaciones.	Las recomendaciones pueden no ser aceptadas, por lo que el porcentaje podría variar en caso de este supuesto.
	*Objetivo: Cumplimiento del 75% en expedientes agotados.		
IV.4) Atención a probables víctimas.	*Indicador: Porcentaje de atención psicológica a las probables víctimas de violaciones de derechos humanos. *Fórmula: #dictámenes e informes psicológicos realizados / #dictámenes e informes solicitados. *Objetivo: Cumplimiento del 75% en caso de personas víctimas.	Dictámenes.	Las personas pueden rechazar el servicio o faltar a las sesiones programadas, por lo que determinaría el nivel de cumplimiento.
IV.5) Visitas de supervisión.	*Indicador:	Visitas de supervisión.	La coordinación con otras

[Handwritten signatures and marks]



Nivel	Resumen Narrativo	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
		Porcentaje de realización de visitas de supervisión a los recintos públicos y privados en los que se encuentren personas en situación de vulnerabilidad. *Fórmula: #incisos cumplidos (conformado por grupo vulnerable) de los establecimientos visitados durante el año / #incisos establecidos (conformado por grupo vulnerable). *Objetivo: Cumplimiento del 75% en visitas.		autoridades y la negativa para permitir la visita al recinto del que se trate puede ser determinante para el logro de la actividad.
V) Gestión y Control de los recursos de la DDHGRQ.				
V.1) Ambiente laboral.	*Indicador: Porcentaje de encuesta aplicada a las personas trabajadoras. *Fórmula: #encuestas aplicadas / #personas trabajadoras. *Objetivo: 1 Anual.	Encuestas realizadas.	La veracidad de la información recabada dependerá de la honestidad de las personas trabajadoras.	
V.2) Desarrollo Humano y Profesional.	*Indicador: Número de cursos convocados a las personas trabajadoras. *Fórmula: Número de cursos realizados. *Objetivo:	Listas de asistencia de los cursos realizados.	El exceso de trabajo o la agenda institucional de cada área puede afectar con el nivel de cumplimiento.	

[Handwritten signatures and marks]



Nivel	Resumen Narrativo	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
		1 En el ámbito humano y 1 en el ámbito profesional.		
	V.3) Implementación del PE	*Indicador: Número de estrategias implementadas para la difusión del Plan Estratégico PE. *Fórmula: Número de estrategias. *Objetivo: 1 Impreso y 1 digital.	Material didáctico utilizado y fotografías.	Los recursos disponibles pueden evitar el logro de las estrategias de implementación.
	V.4) Actualización y renovación del Archivo de Concentración.	*Indicador: Actualización del Inventario, resguardo y muebles del Archivo de Concentración. *Fórmula: #Inventario, resguardo y muebles del Archivo de Concentración. *Objetivo: 100% de Inventario, resguardo y muebles del Archivo de Concentración.	Inventario, resguardo y muebles del Archivo de Concentración.	Puede haber retrasos con la revisión de la información por parte de los Titulares de los Órganos, Dependencias y/u Órganos Adscritos.
	V.5) Realización del Reglamento del Sistema Institucional de Archivos (SIA), de la DDHQRO.	*Indicador: Realización del SIA de la DDHQRO. *Fórmula: #SIA de los Órganos, Dependencias u Órganos Adscritos autorizado por parte de la Unidad Coordinadora de Archivos. *Objetivo:	Reglamento Interior del Sistema Institucional de Archivos (SIA), de la DDHQRO.	El Grupo Interdisciplinario puede retrasarse en la revisión y retroalimentación del Reglamento por cuestiones de agenda o carga laboral.



Nivel	Resumen Narrativo	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
		Todas las áreas indicadas deberán de aprobar el Reglamento del SIA.		
	V.6) Conservación de los bienes tecnológicos del Patrimonio de la DDHQRO.	*Indicador: Porcentaje de mantenimiento preventivo a los bienes tecnológicos del Patrimonio de la DDHQRO. *Fórmula: #equipos inventariados en el Patrimonio / #equipos con mantenimiento. *Objetivo: 100% de cumplimiento cada cuatrimestre.	Bitácoras de mantenimiento conforme el cronograma.	Los equipos podrían no estar disponibles en el momento acordado, lo que generaría un impacto en el cumplimiento sin responsabilidad de la Secretaría de Finanzas y Administración.
	V.7) Revisión de los bienes tecnológicos del Patrimonio de la DDHQRO.	*Indicador: Porcentaje de mantenimiento correctivo a los bienes tecnológicos del Patrimonio de la DDHQRO. *Fórmula: #reportes recibidos / #atenciones realizadas. *Objetivo: 100% de cumplimiento.	Bitácoras de mantenimiento conforme las solicitudes.	Los equipos podrían no estar disponibles en el momento acordado, lo que generaría un impacto en el cumplimiento sin responsabilidad de la Secretaría de Finanzas y Administración.
	V.8) Gestión de claves del Sistema de Entrega Recepción (SER).	*Indicador: Porcentaje de creación de claves en el SER conforme a lo solicitado por el Órgano Interno de Control. *Fórmula:	Oficios de solicitud y oficios de entrega.	El SER es un sistema del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, por lo que la falla de éste podría impactar en el logro del resultado.

[Handwritten signatures and initials]



Nivel	Resumen Narrativo	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
		#solicitudes de claves / #claves realizadas. *Objetivo: 100% de cumplimiento.		
V.9) Sistematización.		*Indicador: Sistematizar y/o actualizar los procesos internos de los Órganos, Dependencias y/u Órganos Adscritos. *Fórmula: #procesos sistematizados y/o actualizados. *Objetivo: 4 anuales.	Notas informativas con evidencia de cumplimiento.	Las herramientas disponibles podrían ser deficientes para el logro de los objetivos.
V.10) Cumplimiento con las obligaciones de Transparencia.		*Indicador: Porcentaje de carga de la información de las obligaciones de transparencia tanto en la página web como en el SIPOT. *Fórmula: #formatos indicados / #formatos cargados. *Objetivo: 100% de cumplimiento cada cuatrimestre.	Publicaciones en el portal y en el SIPOT.	El SIPOT es un sistema que depende del INAI, por lo que su cumplimiento podría depender no solo del área.
V.11) Cumplimiento con las obligaciones contables y administrativas de la DDHQRO.		*Indicador: Porcentaje de cumplimiento con los Estados Financieros y Formatos Administrativos emitidos y publicados según el marco normativo de la DDHQRO.	Estados Financieros e información contable-administrativa.	El sistema contable podría afectar el cumplimiento de

[Handwritten signatures and initials]



Nivel	Resumen Narrativo	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
		*Fórmula: #Emisión y publicación periódica. *Objetivo: Entrega de Estados Financieros mensuales y/o trimestrales al décimo día del mes siguiente.		
	V.12) Cumplimiento con los requerimientos de los Entes Fiscalizadores y/o Ejecutores del Gasto Público.	*Indicador: Porcentaje de entrega de la información solicitada por parte de los Entes Fiscalizadores y/o Ejecutores del Gasto Público, en tiempo y forma.	Oficios de solicitud, oficios de entrega y/o formatos realizados.	Los Entes Fiscalizadores y/o Ejecutores del Gasto Público, podrían requerir la información fuera del plazo establecido o el sistema donde requieren la información podría presentar fallas, lo que podría impactar en el resultado.
		*Fórmula: #solicitudes realizadas / #información entregada. *Objetivo: 100% de cumplimiento.		
	V.13) Cumplimiento con los requerimientos financieros de la DDHQRO.	*Indicador: Porcentaje de solicitudes correspondientes a pagos o ingresos de las cuentas bancarias de la DDHQRO, emitidas por los Órganos, Dependencias y/u Órganos Adscritos. *Fórmula: #solicitudes realizadas / #solicitudes atendidas.	Oficios de solicitud y Pólizas.	Los Órganos, Dependencias y/u Órganos Adscritos podrían entregar a destiempo la solicitud lo que generaría el rechazo y por ende el cumplimiento del indicador.

[Handwritten signatures and initials]



Nivel	Resumen Narrativo	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
		*Objetivo: 100% de cumplimiento.		
	V.14) Gestión del Padrón de Proveedores de la DDHQRO.	*Indicador: Porcentaje de control y actualización del Padrón de Proveedores. *Fórmula: #solicitudes realizadas / #solicitudes atendidas. *Objetivo: 100% de cumplimiento.	Formatos de Inscripción en el Padrón de Proveedores y Formatos de Control Vehicular.	Las solicitudes podrían ser rechazadas si el Proveedor no cumple con la Convocatoria correspondiente.
	V.15) Gestión de los Bienes y Recursos de la DDHQRO.	*Indicador: Porcentaje de cumplimiento con la actualización de los inventarios de Bienes Patrimoniales, Equipos Menores y/o en Comodato y los inventarios de los Recursos Materiales de la DDHQRO. *Fórmula: #inventarios establecidos / #inventarios actualizados. *Objetivo: 100% de cumplimiento. Bienes Muebles: semestral. Bienes en Comodato: anual. Combustible, Papelería y Varios: mensual.	Acta de levantamiento de inventario de Bienes Patrimoniales, Equipos Menores y/o en Comodato, Inventarios Mensuales de Combustible y Papelería.	Los inventarios podrían no estar actualizados por cuestiones de los resguardantes, que no informan en tiempo y forma.
	V.16) Realizar los asientos contables y	*Indicador:	Cuenta Pública, Estados Financieros,	Se depende en su totalidad de la

[Handwritten signature]



Nivel	Resumen Narrativo	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
	presupuestales en tiempo y forma, en el sistema contable del Ente; en los términos establecidos por el marco normativo emitido por el CONAC.	Registros contables, presupuestales y programáticos. *Fórmula: #Registros contables, presupuestales y programáticos. *Objetivo: 100% de cumplimiento.	Información contable, presupuestal y programática.	eficiencia y actualización del sistema contable externo, podría presentar fallas por causas ajenas y con ello incumplimiento involuntario.
	V.17) Actualizar el marco normativo de Control Interno.	*Indicador: Porcentaje de cumplimiento con la actualización de los documentos de la DDHQRO. *Fórmula: #documentos establecidos / #documentos actualizados. *Objetivo: 50% de cumplimiento.	Documentos autorizados por los Órganos, Dependencias y/u Órganos Adscritos competentes.	Las autorizaciones pueden retrasarse al depender de otros Órganos, Dependencias y/u Órganos Adscritos.
	V.18) Reducción de riesgos de opacidad.	*Indicador: Porcentaje de cumplimiento las obligaciones de transparencia. *Fórmula: #publicaciones establecidas / #publicaciones actualizadas. *Objetivo: 100% de cumplimiento.	Publicaciones realizadas conforme al marco normativo aplicable.	Los factores tecnológicos podrían alterar el resultado de la revisión.
	V.19) Quejas y denuncias.	*Indicador: Porcentaje de atención de las quejas y/o denuncias.	Folios establecidos.	Los factores tecnológicos podrían alterar el resultado de la atención.



Nivel	Resumen Narrativo	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
		*Fórmula: #quejas/denuncias interpuestas / #quejas/denuncias tramitadas. *Objetivo: 100% de cumplimiento.		
	V.19) Cumplimiento de obligaciones de sujetos obligados.	*Indicador: Porcentaje de cumplimiento las obligaciones de sujetos obligados. *Fórmula: #personas (áreas) que cumplieron con sus obligaciones / #obligaciones. *Objetivo: 100% de cumplimiento.	Diversos.	Las obligaciones externas pueden depender de sistemas y/o plataformas externas, por lo que el cumplimiento podría no estar disponible o presentar fallas.

Parámetros de semaforización de los indicadores de la MIR

Los parámetros de semaforización permiten clasificar de forma clara y precisa, el progreso de cada indicador , bajo las categorías de nivel de cumplimiento:

- **Óptimo:** el cual está indicado por el **color verde** y establece un nivel de cumplimiento del **81 al 100%** de cumplimiento.
- **Regular:** el cual está indicado por el **color amarillo** y establece un nivel de cumplimiento del **61 al 80%** de cumplimiento.
- **Poco satisfactorio:** el cual está indicado por el **color rojo** y establece un nivel de cumplimiento de **menos del 60%**.

El parámetro de semaforización indicado, deberá de plasmarse en la tabla de Evaluación Periódica correspondiente, para el caso del trimestre 1 (enero, febrero y marzo) y 2 (abril mayo y junio); deberá de realizar los ajustes necesarios para garantizar el cumplimiento del 100%; mientras que en el trimestre 3 (julio, agosto y septiembre), deberá de enviarse a la

[Handwritten signatures and marks]

Secretaría de Finanzas y Administración la causa por la cual no se está cumpliendo con el resultado esperado y poder realizar el análisis correspondiente; por cuanto ve al trimestre 4 (octubre, noviembre y diciembre); se deberá de realizar el parámetro de semaforización anual del ejercicio fiscal que le corresponda.

Los Órganos, Dependencias y Órganos Adscritos habrán de actualizar anualmente la Matriz de Indicadores de Resultados (MIR) con el afán de garantizar la mejora continua del Ente.

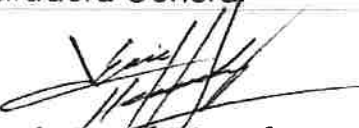
Dado en la sede de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, en la ciudad de Santiago de Querétaro, Qro., a los siete días del mes de marzo de dos mil veinticuatro, para su debida observancia.


Javier Roscado Pérez
Presidente


Estefani Rincón Rangel
Secretaría de Finanzas y Administración


Luz Alegría Salgado Mojarás
Visitadora General


Rosalía Isabel Alarcón Macías
Secretaría Ejecutiva


Eric Horacio Hernández López
Secretario Técnico


Antonio Alan Camacho Sánchez
Secretario Particular


Víctor Daniel Peralte Blanco
Coordinador CRICS


Rodrigo Chávez Fierro
Coordinador CEDHQ


Alejandra Pérez Uribe
Titular del Órgano Interno de Control